



**BAJA
CALIFORNIA**
GOBIERNO DEL ESTADO

AGENCIA DIGITAL
Agencia Digital del Estado de Baja California

Protocolos de actuación **del Modelo Único de Atención Ciudadana** *muac*

Con el 
corazón
por delante.

Índice

Glosario.....	4
Marco normativo.....	5
Introducción.....	6
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
Alcance.....	8
La importancia de la atención ciudadana.....	8
Principios de la atención ciudadana.....	9
Protocolo de atención telefónica.....	10
Recomendaciones generales.....	10
Preparación antes de la atención.....	10
Discursos o shortcuts telefónicos.....	11
Proceso de atención.....	12
Protocolo Emergencias / Denuncias.....	13
Protocolo de atención para re-llamadas.....	14
Consideraciones dentro del canal telefónico.....	14
Manejo de actitudes negativas.....	15
Simulación de llamada.....	16
Simulación de llamada.....	17
Protocolo de atención digital.....	18
Recomendaciones generales.....	18
Plataforma MUAC+.....	18
Preparación antes de la atención.....	19
Discursos o shortcuts para mensajería.....	19
Proceso de atención.....	20
Proceso de atención.....	21
Protocolo Emergencias / Denuncias.....	21
Dependencia no brinda respuesta.....	22
Consideraciones dentro del canal digital.....	22
Simulación de mensajería.....	23
Cierre del ticket.....	24
Cierre si no hay respuesta:.....	24
Manejo de actitudes negativas.....	24
Protocolo de atención vía correo electrónico.....	25
Recomendaciones generales.....	25
Plataforma MUAC+.....	25
Preparación antes de la atención.....	26
Proceso de atención.....	26
Proceso de atención.....	27
Dependencia no brinda respuesta.....	27



Protocolo de atención vía presencial.....	29
Proceso de atención.....	28
Recomendaciones generales.....	28
Recomendaciones generales.....	29
Preparación antes de la atención.....	29
Proceso de atención.....	30
Proceso de atención.....	31
Plataforma MUAC+.....	31
Causas de fuerza mayor.....	31
Manejo de actitudes negativas.....	32
Manejo de actitudes negativas.....	33
Encuesta de satisfacción.....	33
Protocolo de atención presencial (LSM).....	34
Principios de atención.....	34
Recomendaciones generales.....	34
Pasos a seguir para una atención de calidad.....	35
Pasos a seguir para una atención de calidad.....	36
Referencia de PUNTOS LSM y dispositivos electrónicos.....	36
Procedimiento interno de dispositivos electrónicos de LSM en la institución.....	37
Consideraciones.....	38
Plan de Contingencia ante un posible ataque cibernético.....	38



Glosario

- **AAC:** Áreas de Atención Ciudadana de los Sujetos Obligados;
- **Agencia Digital:** Dirección General de la Agencia Digital del Estado;
- **Atención ciudadana:** La atención de las solicitudes ingresadas, turnadas y gestionadas a la Administración Pública Estatal en cualquiera de sus modalidades;
- **Analista de operaciones:** Es la persona que se encarga del MUAC y es designada por la Agencia Digital;
- **Canales:** Son los medios por el cual las personas usuarias pueden contactar al MUAC, estos canales pueden ser en cualquiera de su modalidad presencial, digital, videollamada y/o telefónico;
- **Herramientas:** Protocolos, normativas, manuales, directorios, registros o cualquier otro implemento que sea de utilidad para brindar un servicio de calidad en el MUAC.
- **Inconformidad:** Insatisfacción expresada por las personas usuarias en relación con el servicio, el trato recibido, tiempos de espera o la información proporcionada por las AAC, respecto a la atención ciudadana brindada;
- **Lineamientos:** Lineamientos Modelo Único de Atención Ciudadana para la Administración Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California;
- **MUAC:** Modelo Único de Atención Ciudadana a través de los diferentes canales de atención;
- **Persona usuaria:** Cualquier persona que se contacte al MUAC;
- **Personas en situación de vulnerabilidad:** Las personas adultas mayores de sesenta años, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas en compañía de niños menores de cinco años, personas migrantes, pueblos y comunidades indígenas;
- **Plataforma:** La herramienta tecnológica administrada por la Agencia Digital, que permite la captación y registro de las solicitudes realizadas a través del MUAC;
- **REAC:** Responsable de Enlace de Atención Ciudadana, es la persona Servidora Pública encargada de conducir las acciones de atención ciudadana dentro de las AAC en modalidad presencial, digital y telefónico, y de utilizar las herramientas proporcionadas por la Agencia Digital;
- **Servicio:** Cualquier beneficio o actividad que los Sujetos Obligados, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables;
- **MUAC LSM:** Herramienta tecnológica administrada por la Agencia Digital, que permite la comunicación entre las personas con discapacidad auditiva con las personas analistas de operaciones con la finalidad de brindar una atención ciudadana de calidad para todas las personas.
- **Sujetos Obligados:** Las Dependencias y Entidades Paraestatales de la Administración Pública del Poder Ejecutivo del Estado; y
- **Trámite:** Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente en el ámbito estatal y municipal, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución, objeto de la Ley.



Marco normativo

Convenciones Internacionales

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

Constituciones

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917.

Constitución Política Del Estado Libre Y Soberano De Baja California, Publicada en el Periódico Oficial No. 23, de Fecha 16 de Agosto de 1953, Tomo LXVI.

Leyes

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de mayo de 2011.

Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025.

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California, publicada en el Periódico Oficial del Estado el 06 de diciembre de 2021, incluyendo su última reforma publicada en fecha 16 de septiembre del 2025.

Reglamentos

Reglamento de Innovación Digital y Tecnológica del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Baja California el 25 de marzo de 2022.



Introducción

La **atención ciudadana** es el primer punto de contacto entre las personas y la Administración Pública, por lo que representa una **oportunidad clave** para orientar y acompañar con respeto, empatía y vocación de servicio. Reconocer la diversidad de contextos, necesidades y experiencias de las personas ciudadanas es fundamental para brindar una atención digna, accesible y centrada en las personas. En este sentido, los presentes protocolos creados por la **Agencia Digital**, establecen las bases comunes que buscan sensibilizar y fortalecer la actuación de quienes brindan atención, promoviendo un trato humano, incluyente y de calidad en todos los canales del **Modelo Único de Atención Ciudadana**.

El **MUAC**, es una herramienta de atención que permite a las personas ciudadanas realizar solicitudes de información, consultas y recibir orientación sobre los trámites y servicios de la Administración Pública, a través de un esquema de omnicanalidad que integra los canales **telefónico, digital y presencial**. Este último se brinda a través de módulos de atención y ventanillas, que operan conforme a lo dispuesto en los presentes protocolos.

A través del sistema **MUAC**, se genera un **folio ciudadano**, el cual permite dar seguimiento puntual y asegurar la trazabilidad de cada solicitud de información, petición u orientación. Dicho folio se crea en el momento en que la persona ciudadana establece contacto para recibir atención por parte de una persona analista de operaciones y funciona como la herramienta principal para garantizar la continuidad del acompañamiento y fortalecer la calidad de la atención brindada.

Asimismo, se mantiene un seguimiento coordinado entre la persona analista de operaciones del **MUAC** y la persona **REAC**, mediante el cual se actualiza de manera constante el estatus de cada solicitud o petición ciudadana, con el objetivo de ofrecer una atención especializada, brindando acompañamiento a cada persona solicitante hasta la conclusión de su requerimiento.

En el marco de la mejora continua del Modelo Único de Atención Ciudadana (MUAC), y con la finalidad de ofrecer a la ciudadanía una mayor accesibilidad en los canales de atención, se presenta el proyecto "**MUAC LSM**", el cual incorpora la **Lengua de Señas Mexicana** (LSM) en nuestros canales de atención, lo que facilitará la atención a personas con discapacidad auditiva mediante **videollamadas**.

Este proyecto busca reducir las barreras comunicativas entre las personas con discapacidad auditiva y la atención que brindan las personas servidoras públicas, asegurando una atención accesible y de calidad. De esta manera, se garantiza que todas las personas tengan la oportunidad de interactuar de manera eficiente con el Gobierno del Estado.

Objetivo general

Establecer protocolos claros y estandarizados para la atención ciudadana a nivel estatal, a través de los canales **presencial, telefónico y digital** del MUAC, orientando la actuación de la ciudadanía y de las personas servidoras públicas en la atención, orientación y seguimiento de solicitudes de información, consultas y peticiones ciudadanas relacionadas con los trámites, servicios y programas sociales que brinda la Administración Pública, mediante un sistema de folios ciudadanos que garanticen la trazabilidad y continuidad de la atención. El servicio opera las **24 horas, los 7 días de la semana**, a través de los omnicanales del MUAC, incluyendo el número único **686 900 9091, redes sociales** y otros medios digitales del Gobierno del Estado, asegurando que todas las personas en Baja California tengan acceso a información, orientación y asesoría especializada por parte del equipo de personas analistas de operaciones y las personas enlaces de atención ciudadana, quienes están debidamente capacitadas para atender, dar seguimiento o canalizar las solicitudes a las instancias correspondientes.

Asimismo, establecer las bases para la consolidación del **MUAC LSM** como un modelo de atención accesible para personas sordas, mediante videollamadas con intérpretes profesionales en **Lengua de Señas Mexicana**, tanto en modalidad **presencial** como **digital**, con el fin de asegurar una atención incluyente, efectiva y de calidad en el Estado de Baja California. Dicho servicio opera en un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes y en días hábiles, y se brinda a través de los sitios web del Gobierno del Estado, de la Agencia Digital y del MUAC, seleccionando el ícono de videollamada. De igual forma, el servicio en LSM, puede brindarse de manera presencial en las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado, a través de **dispositivos electrónicos** o **puntos LSM**.

Objetivos específicos

- Atender y dar seguimiento a solicitudes relacionadas con peticiones, gestiones, comentarios, sugerencias y quejas sobre trámites y servicios del Gobierno del Estado.
- Brindar información clara y accesible sobre horarios, ubicaciones, requisitos, costos y otros datos relevantes para facilitar el acceso a los trámites y servicios gubernamentales.
- Fortalecer la atención ciudadana, optimizando tiempos de respuesta y garantizando una atención ciudadana de calidad para todas las personas.
- Fortalecer la vinculación interinstitucional para canalizar y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas de manera eficaz y garantizar su adecuada resolución.
- Transformar la manera en que el Gobierno del Estado brinda atención ciudadana a la personas con discapacidad auditiva, garantizando una comunicación accesible, eficiente y respetuosa.
- Sensibilizar a los Sujetos Obligados, sobre la importancia de eliminar las barreras de comunicación para las personas con discapacidad auditiva.
- Capacitar continuamente al equipo de analistas de operaciones y a las personas REAC en temas de atención ciudadana, procesos gubernamentales y herramientas digitales para mejorar la calidad del servicio.

Alcance

El presente protocolo de actuación está dirigido a todas las personas servidoras públicas que brindan atención ciudadana en las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Baja California.

Su propósito es establecer las bases para garantizar una atención accesible, incluyente y de calidad a todas las personas usuarias, con especial atención a personas con discapacidad o debilidad auditiva, mediante el **MUAC LSM**, a través de videollamadas con intérpretes profesionales en Lengua de Señas Mexicana. Asimismo, se contempla la atención a través de los canales del MUAC (presencial, telefónico y digital), asegurando seguimiento, trazabilidad y continuidad en la resolución de solicitudes de información y peticiones ciudadanas.

La importancia de la atención ciudadana

La atención ciudadana es un pilar fundamental para que las personas puedan ejercer sus derechos y obligaciones. Cada trámite, consulta o solicitud que la ciudadanía realiza ante el Gobierno del Estado, representa una oportunidad para generar confianza y acercar los servicios públicos a quienes los requieren.

Es mucho más que un proceso administrativo, es la oportunidad de comprender y acompañar a cada persona usuaria que se acerca a las instituciones de Gobierno. A través del MUAC, ya sea de manera presencial, telefónica o digital, se busca ofrecer orientación clara, seguimiento confiable y resolución efectiva de solicitudes, promoviendo confianza y cercanía entre la ciudadanía y su Gobierno.

Con el MUAC LSM, se reconoce el **derecho** de las personas con discapacidad auditiva a acceder a la información y a los servicios de manera plena y respetuosa, mediante videollamadas con **intérpretes profesionales** en Lengua de Señas Mexicana. Esta herramienta refuerza el compromiso de brindar atención con sensibilidad, respeto y dedicación, asegurando que todas las personas se sientan atendidas, acompañadas y valoradas en su interacción con la Administración Pública.

Cuando la ciudadanía se siente comprendida y atendida, los servicios públicos se fortalecen, la información se vuelve más clara, la participación ciudadana aumenta y la sociedad avanza hacia un gobierno de calidad.

Principios de la atención ciudadana

- **Empatía y respeto:** La persona servidora pública reconoce la dignidad de cada persona usuaria, identificando activamente sus necesidades y mostrando disposición genuina para brindar apoyo sin prejuicios.
- **Inclusión y accesibilidad:** Garantizar que todas las personas, incluidas las personas en situación de vulnerabilidad, puedan acceder a los servicios de manera equitativa y segura.
- **Claridad:** La información se ofrece de manera comprensible, libre de tecnicismos y con lenguaje incluyente, asegurando que la persona usuaria conozca los procedimientos, requisitos y tiempos de atención.
- **Eficiencia y eficacia:** Brindar un servicio oportuno y organizado, utilizando herramientas y recursos adecuados para resolver las solicitudes de manera correcta y en el menor tiempo posible.
- **Cordialidad y actitud positiva:** Mantener una postura abierta, amable y profesional en todo momento, proyectando seguridad y confianza a la persona usuaria.
- **Confidencialidad y protección de datos:** Respetar la privacidad de la información personal de las personas usuarias, cumpliendo la normativa vigente sobre manejo de datos.
- **Participación y seguimiento:** Facilitar la retroalimentación mediante encuestas o buzones, asegurando que las quejas, dudas o sugerencias se canalicen correctamente y se dé seguimiento oportuno.
- **Capacitación y mejora continua:** Las personas servidoras públicas deben mantenerse actualizadas y capacitadas en protocolos de atención, inclusión y accesibilidad, adoptando buenas prácticas y estándares internacionales para fortalecer la calidad del servicio.
- **Paciencia:** Mantener calma y tolerancia ante situaciones difíciles, dudas o retrasos, priorizando la comprensión y la correcta orientación de la persona usuaria.
- **Colaboración:** Trabajar coordinadamente con otros Sujetos Obligados, áreas o personal de apoyo, para garantizar una atención integral.
- **Responsabilidad institucional:** La persona servidora pública debe reconocer que representa al Gobierno del Estado y asume el compromiso de actuar con integridad, ética, transparencia y respeto, asegurando cumplir con los lineamientos y protocolos establecidos, generando confianza en la ciudadanía.
- **Integridad y transparencia:** La persona servidora pública debe actuar con honestidad absoluta, garantizando que los trámites, servicios e información se brinda sin cobros indebidos, favoritismos ni aprovechamiento de la confianza de la persona usuaria, asegurando que la atención sea ética, imparcial y conforme a la ley.
- **Neutralidad política:** Brindar atención imparcial, sin influencias partidistas o favoritismos, garantizando que la persona usuaria reciba los servicios de manera justa.



Protocolo de atención telefónica

Canal: Telefónico

Modalidad: 6869009091 / 686 558 1000 / ext. de la institución.

Actor: Persona servidora pública de atención ciudadana.

Objetivo: Establecer un primer acercamiento respetuoso y empático, con la persona usuaria, asegurando que se sienta bienvenida y comprendida antes de continuar con la atención del trámite o solicitud.

Alcance: Este procedimiento aplica para la atención vía telefónica, dirigida a personas oyentes, buscando generar confianza y claridad desde el primer contacto.

Recomendaciones generales

- Usar lenguaje claro, voz suave, pausada, segura y convincente.
- Evitar que la persona usuaria espere innecesariamente, contestar máximo al tercer timbre y, si hay tiempo de espera, informar cada minuto que se sigue en línea.
- Evitar muletillas y el silencio prolongado, mientras se interactúa con la persona usuaria. Durante el sondeo de información, es fundamental realizar preguntas y comentarios adecuados para proporcionar una respuesta clara y precisa. Asimismo, se recomienda verificar si la información está siendo comprendida y, en caso necesario, preguntar si se requiere mayor claridad. Durante este proceso, también es importante identificar posibles problemas de audio o conexión en la llamada.
- Contar con un inventario actualizado de los trámites y servicios de la institución, incluyendo Retys, Ventanilla Única, Directorios, Enlaces, páginas oficiales del Gobierno del Estado, así como cualquier otro que proporcione la dependencia correspondiente o la Agencia Digital.
- En caso de estar utilizando el sistema proporcionado por la Agencia Digital y portar auriculares, mantener el micrófono cerca de la boca para garantizar claridad en la comunicación.
- No atender llamadas mientras se interactúa con terceras personas y mantener las herramientas de trabajo disponibles para imprevistos.
- Tener presente que algunas personas se comunican en otro idioma o lengua originaria; de ser el caso, canalizar la llamada con un analista que se comunique en el mismo idioma o, de no haberlo, canalizarlo con la persona supervisora.

Preparación antes de la atención

- Verificar la disponibilidad del equipo tecnológico o teléfono, audífonos, documentos informativos, herramientas, sistemas y aquello que se considere indispensable para brindar el servicio de atención telefónica.
- Conocer novedades del servicio ocurridas durante ausencias.
- Reportar inconvenientes que puedan afectar la calidad de la atención.
- Recordar que el objetivo principal es orientar, informar y canalizar a la ventanilla, área, organismo o institución responsable.



Protocolo de atención telefónica

Discursos o shortcuts telefónicos

Situación	Frase sugerida
Saludo	Hola, buen@s días/tardes/noches. Gracias por llamar al Gobierno del Estado de Baja California, le atiende (nombre de pila), ¿con quién tengo el gusto?
Espera	Gracias por su tiempo de espera, se está solicitando la información correspondiente para dar respuesta a su solicitud.
Promoción de canales digitales	Le recordamos que puede comunicarse con el Modelo Único de Atención Ciudadana a través de WhatsApp al 686 900 9091, por Facebook o Instagram, o mediante las páginas web del Gobierno del Estado de Baja California.
Cierre	¿Hay algo más en lo que le pueda apoyar?
Encuesta	En el Gobierno del Estado de Baja California valoramos su opinión. Le agradecemos que complete nuestra breve encuesta para mejorar nuestro servicio. Gracias por su tiempo, será transferido en estos momentos.
Despedida	Gracias por llamar al Gobierno del Estado, que tenga un excelente día/tarde/noche. Estamos para servirle.
Transferencia	En un momento le transfiero con la persona especialista en el tema para que le guíe en su consulta. Gracias por su tiempo.
Sin respuesta	Se finaliza la llamada.
Re-llamada	Una disculpa por el inconveniente, el personal de la institución, se encuentra con saturación telefónica. Le invitamos a intentarlo más tarde o mañana desde las 8:00 a.m.
Problemas técnicos	Estamos teniendo un inconveniente técnico momentáneo, le agradezco su paciencia.
Aclaraciones	¿Podría repetir, por favor, el dato que acaba de mencionar?
Inconformidad	Gracias por compartir su experiencia. Entiendo su preocupación y quiero orientarle para que reciba la información o apoyo necesario. Su opinión nos ayuda a brindar un mejor servicio a todas las personas.
Folios MUAC+	Hemos registrado su solicitud con el folio (XXXX) y se ha canalizado al área correspondiente. Esto asegura que llegue a quienes pueden darle seguimiento y atenderla de la mejor manera posible. Su petición es importante para el Gobierno del Estado, y agradecemos la confianza que deposita al permitirnos acompañarle en este proceso. La institución se pondrá en contacto con usted para dar seguimiento a su solicitud. Si desea puede solicitar el seguimiento de su caso a través de nuestros canales digitales, como WhatsApp o correo electrónico.

Protocolo de atención telefónica

Proceso de atención

Saludo inicial	1. Contestar antes del tercer timbre 2. Utilizar el discurso de saludo 3. Una vez indicado el nombre de la persona usuaria, llamarle por su nombre y continuar, "¿en qué puedo ayudarle (nombre)?". 4. Llamar a la persona por su nombre durante toda la interacción 5. Escuchar activamente la solicitud o consulta
Desarrollo del servicio	1. Escuchar de manera atenta a la persona usuaria, tomando nota de los puntos relevantes, y permitir que concluya su consulta o petición, sin interrupciones. 2. Contribuir de forma asertiva a la conversación, reconociendo que la ciudadanía busca ser escuchada, comprendida y orientada. Desde el primer contacto, es fundamental identificar con claridad sus necesidades y brindar respuestas precisas, oportunas y comprensibles. 3. Cuando sea necesario, informar a la persona usuaria sobre los pasos a seguir en su solicitud o consulta, ofreciendo acompañamiento para resolver cualquier duda adicional y asegurando que el proceso quede completamente claro. 4. En caso de requerir poner la llamada en espera, se deberá explicar previamente el motivo y el tiempo aproximado de espera. Durante este periodo, la persona analista deberá retomar la comunicación al menos cada minuto, con el fin de informar que la atención continúa y que la persona usuaria está siendo acompañada. 5. Si el tiempo de espera se prolonga más de lo habitual, se deberá agradecer la paciencia o, en su caso, ofrecer una disculpa por la demora, manteniendo en todo momento una atención cordial, respetuosa y empática. 6. Cuando la solicitud no pueda resolverse de manera inmediata, se deberá explicar de forma clara la razón, sin afectar la imagen de la Administración Pública, y ofrecer alternativas de seguimiento a través de los canales digitales disponibles, como WhatsApp o Facebook Messenger, garantizando continuidad en la atención. 7. En los casos de re-llamada por falta de respuesta de la dependencia a la que fue transferida la llamada, se debe mencionar el discurso de re-llamada. 8. Cuando se identifique que la consulta derivada de una re-llamada puede resolverse por vía digital, se deberá orientar a la persona usuaria hacia los canales omnicanales correspondientes. 9. Cuando se identifique que la persona usuaria desea realizar una petición ciudadana, la persona servidora pública, deberá solicitar los datos necesarios, así como una descripción clara de la petición, para su registro en la plataforma MUAC+. Una vez concluido el registro, se deberá informar a la persona usuaria sobre el folio asignado y brindarle la orientación correspondiente para el seguimiento de su petición, mencionando el discurso de "Folios MUAC+"

**Despedida y
canalización
encuesta de
satisfacción**

1. Antes de concluir la atención, la persona servidora pública debe verificar que la información proporcionada haya sido comprendida de manera clara y que no existan dudas pendientes. En caso necesario, se debe reforzar la explicación sobre las acciones a realizar o informar si existe alguna actividad pendiente de seguimiento.
2. Para la conclusión de la llamada, se debe utilizar el discurso de cierre, preguntando a la persona usuaria si requiere apoyo adicional. Si la respuesta es negativa, se procederá a invitar a participar en la encuesta de satisfacción.
3. Cuando la persona usuaria finalice la llamada de manera voluntaria, la atención se considerará concluida. En caso de que no exista respuesta por un periodo aproximado de diez segundos, la persona analista podrá finalizar la llamada de forma autónoma, dejando constancia del cierre.
4. Durante el proceso de conclusión de la llamada, se debe mencionar el discurso “despedida” e invitar a la persona usuaria a participar en la encuesta, informando que su opinión es valiosa para el Gobierno del Estado y contribuye a mejorar la calidad del servicio. En caso de que la persona acepte, se le agradecerá su tiempo y se le indicará que será transferida a la encuesta, solicitando permanecer en la línea.

Nota: La canalización a la encuesta de satisfacción se realiza únicamente cuando la llamada no haya sido transferida y la atención haya sido brindada en su totalidad por la persona analista. Es decir, cuando la solicitud, consulta o petición haya quedado debidamente atendida. En caso de que la persona usuaria rechace participar en la encuesta de satisfacción, la persona servidora pública deberá respetar su decisión y no insistir en su realización, concluyendo la atención de manera cordial y agradeciendo el tiempo brindado.

Protocolo Emergencias / Denuncias

Durante la atención telefónica pueden recibirse llamadas relacionadas con situaciones de emergencia o posibles denuncias. En estos casos, es fundamental recordar que esta línea no está habilitada para la atención directa de emergencias, por lo que no se deberá solicitar ni registrar información sensible o privada sobre los hechos, a fin de evitar posibles implicaciones legales.

Para una correcta atención, la persona servidora pública deberá:

- Identificar de manera general el tipo de situación expuesta, sin profundizar en detalles.
- Informar con claridad y respeto a la persona usuaria que la línea de atención está destinada a brindar información, orientación y canalización, y que no sustituye a las líneas de emergencia.
- Proporcionar los datos de contacto de la instancia competente, de acuerdo con el caso, tales como: **911** (Emergencias), **089** (denuncia anónima), Fiscalía General del Estado, Línea de la Vida **075** (IPCB), DIF Estatal o Municipal, o Escuadrón Violeta.
- Orientar a la persona usuaria para que se comuniquen de inmediato con la instancia correspondiente, priorizando en todo momento su seguridad e integridad.

Estas acciones permiten canalizar de manera adecuada a la persona hacia la autoridad competente para recibir la atención especializada que la situación requiere.

Protocolo de atención telefónica

Protocolo de atención para re-llamadas

Durante la atención telefónica pueden presentarse casos en los que la ciudadanía se comunique para informar que no ha recibido respuesta por parte de la dependencia a la que fue canalizada previamente. Estas situaciones deberán atenderse con profesionalismo, empatía y enfoque en la solución.

Para una atención adecuada, la persona servidora pública deberá:

- Escuchar de manera atenta y respetuosa a la persona usuaria, demostrando empatía y validando su preocupación.
- Realizar un sondeo adecuado que permita identificar la situación y, en la medida de lo posible, brindar orientación o solución utilizando las herramientas disponibles.
- Registrar correctamente la incidencia en el sistema proporcionado por la Agencia Digital, clasificando la información correspondiente y seleccionando la opción: Re-llamada.
- Utilizar el discurso de re-llamada para informar a la persona usuaria sobre la situación de su atención.
- Mantener informada a la persona usuaria sobre cualquier avance o actualización relacionada con su caso, a través del sistema proporcionado por la Agencia Digital.

Este procedimiento permite dar continuidad a la atención, fortalecer la confianza de la ciudadanía y asegurar una comunicación clara y efectiva.

Consideraciones dentro del canal telefónico

La persona servidora pública que brinda atención ciudadana deberá procurar mantener la llamada en todo momento y solo finalizarla en los casos que se describen a continuación, los cuales se atenderán con respeto y claridad hacia la persona usuaria.

1. Problemas en la llamada

Cuando existan fallas que impidan una comunicación adecuada, la persona servidora pública deberá informar a la persona supervisora o REAC, para revisar la situación.

- Si se confirma el problema, se explicará a la persona usuaria que no es posible continuar con la llamada y se le invita a comunicarse nuevamente para recibir atención.
- En caso de que la falla sea general, se debe orientar a continuar la atención a través de los canales digitales disponibles.

2. Falta de respuesta

Si después de contestar la llamada no se recibe respuesta por parte de la persona usuaria durante aproximadamente 30 segundos, se informará de manera verbal que la llamada será finalizada por falta de respuesta, concluyendo la atención de forma respetuosa.

3. Información insuficiente

Si durante la llamada no se cuenta con información suficiente o clara para atender la consulta, la persona servidora pública debe brindar la orientación posible y, una vez concluida la llamada, informar la situación a la persona supervisora o REAC, para que resuelva de fondo y fortalecer la atención para futuros casos.

4. Duración de la llamada

La atención telefónica tendrá una duración aproximada de hasta 7 minutos. Este tiempo podrá extenderse cuando la situación lo requiera, especialmente en la atención a personas con discapacidad, personas adultas mayores o personas inconformes, priorizando siempre una atención de calidad y con calidez.

5. Cuidado de la información personal

La persona servidora pública únicamente podrá proporcionar su nombre de pila y no deberá compartir datos personales propios ni de otras personas. En caso de que la persona usuaria solicite información adicional, se le informará de manera clara que no está permitido proporcionar dicha información.

Manejo de actitudes negativas

Durante la atención telefónica pueden presentarse situaciones en las que la persona usuaria expresa molestia, inconformidad o frustración. En estos casos, la persona servidora pública deberá actuar con calma, respeto y profesionalismo, estableciendo límites claros sin confrontar.

	Situación	Discurso
Primera oportunidad	Ante una actitud negativa inicial, se deberá demostrar que la preocupación está siendo escuchada y atendida, utilizando un tono empático y conciliador.	Entendemos su preocupación y estamos aquí para orientarle. Permítame ayudarle de la mejor manera posible.
	Si se detecta un tono elevado o lenguaje inapropiado, se deberá recordar de forma amable la importancia de mantener una conversación respetuosa.	Le pido amablemente que mantengamos una conversación respetuosa para poder brindarle una mejor atención.
Segunda oportunidad	Si la persona usuaria continúa con una actitud negativa, la persona servidora pública podrá intervenir con cortesía para establecer límites claros, reconociendo la situación sin validarla.	Entiendo que esta situación puede resultar frustrante. Sin embargo, le solicito nuevamente que mantengamos un tono respetuoso para poder continuar apoyándole.
	Nota: En este momento, se deberá informar de manera clara que, de continuar el comportamiento, la llamada podría concluirse.	
Tercera oportunidad	Si la actitud negativa persiste, se deberá informar de forma respetuosa que la atención será concluida.	Lamentamos no poder continuar con esta llamada debido al tono utilizado. Nuestro objetivo es brindarle apoyo, pero es necesario mantener una conversación respetuosa. Procederemos a finalizar la llamada.



Protocolo de atención telefónica

Manejo de actitudes negativas

Posteriormente, la persona servidora pública deberá registrar la interacción en el sistema correspondiente, dejando constancia de:

- Una descripción breve de la actitud presentada.
- El número de oportunidades brindadas.
- El motivo del cierre de la llamada.

Simulación de llamada:

Etapa	Persona servidora pública	Persona usuaria
Entrada	Hola, muy buenos días/tardes/noches. Gracias por comunicarse con el Gobierno del Estado. Le atiende Ana, ¿con quién tengo el gusto?	Buen día, con Mariana.
	Un gusto, Mariana. ¿En qué puedo apoyarle el día de hoy?	Responde
	Nota: Durante la llamada, la persona servidora pública deberá realizar un sondeo breve y respetuoso para comprender mejor la situación, incluyendo la ciudad desde donde se realiza la llamada, con el fin de brindar información adecuada. Asimismo, podrá mencionar el nombre de la persona usuaria de manera natural y sin excesos, cuidando siempre su privacidad y comodidad.	
Desarrollo	Nota: La persona servidora pública brindará la orientación o información solicitada, de acuerdo con la necesidad expresada por la persona usuaria. Algunos ejemplos de atención pueden ser: • Ubicación o datos de contacto de una institución. • Requisitos de un trámite o servicio. • Costos o derechos de un trámite. • Fechas de descuentos o plazos de pago. • Seguimiento a un folio, entre otros.	
	Mariana, le comparto la información solicitada. ¿Tiene posibilidad de anotar? (Se brinda la información correspondiente) ¿Hay alguna duda o algo que desee que le aclare?	Responde.
	¿Hay algo más en lo que le pueda apoyar?	No, muchas gracias.
	Nota: En todo momento, la persona servidora pública deberá confirmar que la información fue clara y que no quedan dudas pendientes antes de continuar con el cierre de la llamada.	



Protocolo de atención telefónica

Simulación de llamada

Despedida y encuesta de satisfacción	De acuerdo. Para el Gobierno del Estado su opinión es muy importante y nos ayuda a mejorar la calidad del servicio. ¿Me permitiría transferirle a una breve encuesta de satisfacción sobre la atención brindada?	Si, claro.
	Muchas gracias por su tiempo. En un momento será transferida a nuestra encuesta de satisfacción, le pido por favor permanecer en la línea.	Responde.
	(Se realiza la transferencia y finaliza la llamada.)	
	Nota: En caso de negativa, se agradece y antes de concluir la llamada, se debe mencionar el siguiente mensaje:	
	Gracias por comunicarse con el Gobierno del Estado. Le atendió Ana. Que tenga un excelente día/tarde/noche.	Responde.

MUAC

(686)900-90-91





Protocolo de atención digital

Canal: Digital

Modalidad: WhatsApp, Messenger, Instagram y chat web.

Actor: Persona servidora pública de atención ciudadana.

Objetivo: Establecer un primer acercamiento respetuoso y empático, con la persona usuaria, asegurando que se sienta bienvenida y comprendida antes de continuar con la atención del trámite o solicitud.

Alcance: Este procedimiento aplica para la atención brindada a través de los canales digitales del MUAC, y está dirigido a la interacción con la ciudadanía en general. Su finalidad es generar confianza, claridad y cercanía desde el primer contacto, garantizando una atención accesible y con seguimiento adecuado.

Recomendaciones generales

- Revisar siempre la conversación previa del chatbot para conocer la información proporcionada por la persona usuaria, antes del contacto con la persona servidora pública de atención ciudadana.
- Saludar y presentarse al inicio de la conversación, indicando el nombre de pila de la persona servidora pública que brinda la atención.
- Utilizar un lenguaje claro, empático, incluyente y no sexista, conforme al manual de la Secretaría de Inclusión Social del Estado.
- Contar con un inventario actualizado de los trámites y servicios de la institución, incluyendo Retys, Ventanilla Única, Directorios, Enlaces, páginas oficiales del Gobierno del Estado, así como cualquier otro que proporcione la dependencia correspondiente o la Agencia Digital.
- Redactar mensajes breves, con oraciones cortas y precisas, evitando tecnicismos innecesarios.
- Apoyarse en los discursos que se describen en el presente protocolo, con la finalidad de agilizar la atención y mantener mensajes claros.
- Responder de manera clara y completa todas las dudas planteadas por la persona usuaria.
- Leer cuidadosamente cada mensaje antes de enviarlo, verificando redacción y claridad.

Plataforma MUAC+

Cuando la persona usuaria solicite seguimiento de una solicitud:

- Solicitar el número de folio.
- Consultar la información en el sistema proporcionado por la Agencia Digital.
- Dar continuidad a la atención con mensajes como: "En seguimiento a su solicitud registrada el [día/mes/año], relacionada con [tema], con número de folio [número]".
- La redacción deberá mantenerse clara, respetuosa y profesional.



Protocolo de atención digital

Preparación antes de la atención

- Verificar que el equipo de trabajo y las herramientas digitales funcionen correctamente (computadora, internet, sistema y accesos).
- Informarse sobre novedades del servicio ocurridas durante la ausencia en el turno.
- Reportar oportunamente cualquier incidencia técnica o operativa a la persona supervisora o REAC.
- Revisar los tickets pendientes del turno anterior y, en su caso, dar continuidad.
- Recordar que el objetivo principal es orientar, informar y, cuando corresponda, canalizar al área, organismo o institución responsable.

Discursos o shortcuts para mensajería

Situación	Frase sugerida
Saludo	Hola, buenos días/tardes/noches. Gracias por comunicarse con el Gobierno del Estado de Baja California. Le atiende [nombre de pila]. ¿En qué le puedo apoyar el día de hoy?
Espera	Gracias por su tiempo de espera. Me encuentro validando la información para poder brindarle una respuesta.
Cierre	¿Hay algo más en lo que le pueda apoyar el día de hoy?
Despedida	Gracias por comunicarse con el Gobierno del Estado de Baja California, fue un gusto atenderle. Le invitamos a responder nuestra encuesta de satisfacción, su opinión es muy importante para mejorar el servicio. Encuesta: https://forms.gle/G1GnSxoa4rS4EFsE6 Que tenga un excelente día.
Re-llamada	Una disculpa por el inconveniente. En este momento la institución correspondiente presenta saturación. Le sugerimos intentar comunicarse más tarde o el día de mañana, en un horario de 8:00 a 15:00 horas.
Folios MUAC+	Hemos registrado su solicitud con el folio (XXXX) y se ha canalizado al área correspondiente. Esto asegura que llegue a quienes pueden darle seguimiento y atenderla de la mejor manera posible. Su petición es importante para el Gobierno del Estado, y agradecemos la confianza que deposita al permitirnos acompañarle en este proceso. La institución se pondrá en contacto con usted para dar seguimiento a su solicitud. Si desea puede solicitar el seguimiento de su caso a través de este mismo canal.

Protocolo de atención digital

Proceso de atención

Saludo inicial	1. Responder el mensaje a la brevedad posible. 2. Revisar la conversación previa del chatbot antes de iniciar la atención, con la finalidad de verificar si se ha proporcionado algún dato relevante sobre la solicitud. 3. Utilizar el mensaje de saludo autorizado. 4. Si el canal muestra el nombre de la persona usuaria, podrá utilizarse de manera respetuosa durante la conversación.
Desarrollo del servicio	1. Leer con atención el mensaje de la persona usuaria, identificando los puntos clave de su consulta o solicitud. 2. Esperar a que la persona termine de escribir su mensaje antes de responder, evitando interrumpir y respetando el flujo de la conversación. 3. En caso de que la respuesta requiera más tiempo, informar a la persona usuaria el motivo y el tiempo aproximado de espera. 4. Para asegurar una atención de calidad, la persona servidora pública no deberá atender más de cuatro conversaciones simultáneas, a fin de evitar retrasos o mensajes pendientes. 5. Cuando la persona usuaria acepta el tiempo de espera, se debe retomar la conversación de manera constante para mantener a la persona informada sobre el avance de su solicitud. 6. Al reanudar la atención, agradecer el tiempo de espera o, en su caso, ofrecer una disculpa si el tiempo estimado fue superado, manteniendo siempre un trato cordial y empático. 7. Si la solicitud no puede resolverse de forma inmediata, explicar de manera clara y sencilla la razón de la demora, sin generar confusión ni falsas expectativas. 8. Mantener atención constante a la conversación, ya que la persona usuaria puede proporcionar información adicional relevante durante el proceso. 9. Apoyarse en todo momento de la información compartida por la propia institución, REAC, Gobierno del Estado o personas analistas de operaciones de la Agencia Digital, asegurando que los datos proporcionados sean confiables y actualizados. 10. En caso de emitir el saludo inicial y no recibir respuesta por parte de la persona usuaria, el ticket podrá cerrarse después de transcurridas 24 horas, utilizando el mensaje institucional correspondiente para falta de respuesta. 11. Una vez proporcionada la información solicitada, orientar la conversación de forma natural hacia el cierre de la atención. 12. Antes de concluir la atención, la persona servidora pública deberá confirmar que la información proporcionada fue clara, suficiente y comprendida, asegurándose de que no existan dudas pendientes. En caso necesario, se deberá reforzar la explicación o precisar los pasos a seguir. 13. Cuando se identifique que la persona usuaria desea realizar una petición ciudadana, la persona servidora pública, deberá solicitar los datos necesarios, así como una descripción clara de la petición, para su registro en la plataforma MUAC+. Una vez concluido el registro, se deberá informar a la persona usuaria sobre el folio asignado y brindarle la orientación correspondiente para el seguimiento de su petición, mencionando el discurso de "Folios MUAC+"

Protocolo de atención digital

Proceso de atención

Despedida y canalización encuesta de satisfacción

1. Despedirse de manera cordial y respetuosa. Cuando sea visible el nombre de la persona usuaria y pertinente, podrá dirigirse a la persona usuaria por su nombre, cuidando siempre la privacidad y comodidad de la interacción.
2. Aplicar el mensaje de despedida e invitar a la persona usuaria a participar en la encuesta de satisfacción, compartiendo el enlace correspondiente y explicando de manera breve que su opinión contribuye a mejorar la calidad del servicio.
3. Al finalizar la atención, el ticket deberá marcarse como "Resuelto" dentro del sistema. Únicamente en los casos en que no se haya recibido respuesta inicial por parte de la persona usuaria, el ticket podrá cerrarse como "Resuelto sin encuesta".
4. Si durante la atención se identificó alguna dificultad derivada de información incompleta, incorrecta o no disponible, esta deberá comunicarse a la persona superior inmediata o a la persona designada REAC de la institución, una vez concluida la interacción, con el objetivo de atender la situación de fondo y contribuir a la mejora continua del proceso del MUAC.

Protocolo Emergencias / Denuncias

Durante la atención a través de los canales digitales pueden recibirse mensajes relacionados con situaciones de emergencia o posibles denuncias. En estos casos, es importante tener presente que los canales digitales del MUAC están destinados a brindar información, orientación y canalización, por lo que no sustituyen a las líneas de atención de emergencias. Por esta razón, no se deberá solicitar ni registrar información sensible o privada sobre los hechos, a fin de evitar posibles implicaciones legales.

Para una correcta atención, la persona servidora pública deberá:

- Identificar de manera general el tipo de situación expuesta, sin profundizar en detalles.
- Informar con claridad y respeto a la persona usuaria que la línea de atención está destinada a brindar información, orientación y canalización, y que no sustituye a las líneas de emergencia.
- Proporcionar los datos de contacto de la instancia competente, de acuerdo con el caso, tales como: 911 (Emergencias), 089 (denuncia anónima), Fiscalía General del Estado, Línea de la Vida 075 (IPCB), DIF Estatal o Municipal, o Escuadrón Violeta.
- Orientar a la persona usuaria para que se comuniquen de inmediato con la instancia correspondiente, priorizando en todo momento su seguridad e integridad.

Estas acciones permiten canalizar de forma responsable y oportuna a la persona usuaria hacia la autoridad competente, asegurando que reciba la atención especializada que la situación requiere, sin comprometer el alcance ni las funciones del canal digital del MUAC.

Protocolo de atención digital

Dependencia no brinda respuesta

Durante la atención ciudadana a través de los canales digitales del MUAC, pueden presentarse casos en los que la persona usuaria manifieste que no ha recibido respuesta por parte de la dependencia a la que fue canalizada previamente. Estas situaciones deben atenderse con empatía, claridad y acompañamiento, utilizando de manera adecuada las herramientas digitales disponibles.

Para una atención correcta, la persona servidora pública deberá:

- Leer con atención el mensaje de la persona usuaria y reconocer su inconformidad de manera respetuosa, mostrando disposición para apoyar y dar seguimiento.
- Realizar un sondeo breve mediante la conversación para identificar el estatus del caso y verificar si cuenta con número de folio u otra referencia.
- Registrar correctamente la incidencia en el sistema, seleccionando la clasificación correspondiente y marcando la opción de re-llamada.
- Informar a la persona usuaria, de forma clara y amable, el discurso de re-llamada, en caso de que la persona insista, se debe mencionar que su solicitud será canalizada para revisión y seguimiento por el área correspondiente, evitando generar expectativas sobre tiempos o resoluciones no confirmadas.
- Mantener comunicación dentro del mismo canal digital para informar cualquier avance disponible, garantizando trazabilidad y continuidad en la atención a través del sistema.
- Este procedimiento permite fortalecer la confianza de la ciudadanía, asegurar un seguimiento ordenado y brindar una atención digital integral.

Consideraciones dentro del canal digital

1. Problemas técnicos en la atención

Cuando se presenten fallas técnicas que impidan una comunicación adecuada (interrupciones del sistema, errores de plataforma o problemas de conexión), la persona servidora pública deberá informar a la persona supervisora o a la persona REAC para su revisión.

2. Falta de respuesta de la persona usuaria

Si después de haber establecido contacto y enviado mensajes de seguimiento no se recibe respuesta por parte de la persona usuaria dentro del tiempo establecido, se informará que la conversación será cerrada por falta de respuesta, concluyendo la atención de manera respetuosa y conforme a los criterios descritos en el apartado de desarrollo de del servicio.

3. Tiempo de atención

La atención digital deberá realizarse de manera oportuna y eficiente. Los tiempos de respuesta podrán extenderse cuando la situación lo amerite, especialmente en casos de mayor complejidad o cuando se atiende a personas en situación de vulnerabilidad, priorizando siempre una atención clara, respetuosa y con calidez.

4. Cuidado de la información personal

La persona servidora pública únicamente deberá identificarse con su nombre de pila y no deberá compartir datos personales propios ni de terceras personas. En caso de que la persona usuaria solicite información adicional de carácter personal, se deberá informar de manera clara y respetuosa que no está permitido proporcionarla.



Protocolo de atención digital

Simulación de mensajería

Etapa	Persona servidora pública	Persona usuaria
Entrada	Nota: El sistema solicita de manera previa el nombre y el municipio de la persona usuaria antes de que la persona servidora pública atienda el caso. Esta información permite brindar una atención más ágil y adecuada desde el primer contacto.	
	Hola, buenos días/tardes/noches. Gracias por comunicarse con el Gobierno del Estado de Baja California. Le atiende [nombre de pila]. ¿En qué le puedo apoyar el día de hoy?	Responde.
	Nota: Durante la conversación, la persona servidora pública debe realizar un sondeo breve y respetuoso a través del chat para comprender mejor la solicitud.	
Desarrollo	Nota: La persona servidora pública brindará la orientación o información solicitada, de acuerdo con la necesidad expresada por la persona usuaria. Algunos ejemplos de atención pueden ser: • Ubicación o datos de contacto de una institución. • Requisitos de un trámite o servicio. • Costos o derechos de un trámite. • Fechas de descuentos o plazos de pago. • Seguimiento a un folio, entre otros.	
	A continuación, le comparto la información solicitada / dentro del siguiente enlace, puede dar inicio a su trámite de manera digital. ¿La información es clara o hay algo que desee que le aclare?	Responde.
	¿Hay algo más en lo que le pueda apoyar por este medio?	Responde.
	Nota: En todo momento, la persona servidora pública deberá verificar que la información haya sido comprendida antes de continuar con el cierre de la atención.	
Despedida y encuesta de satisfacción	Gracias por comunicarse con el Gobierno del Estado de Baja California, fue un gusto atenderle. Le invitamos a responder nuestra encuesta de satisfacción, su opinión es muy importante para mejorar el servicio. Encuesta: https://forms.gle/G1GnSxoa4rS4EFsE6 Que tenga un excelente día. Conoce más trámites del Gobierno del Estado de Baja California en: https://retys.bajacalifornia.gob.mx/	

Protocolo de atención digital

Cierre del ticket

- El ticket se marcará como resuelto y se finalizará la conversación.

Cierre si no hay respuesta:

- En caso de que la persona usuaria no responda después del saludo inicial o tras recibir la información, se esperará hasta 24 horas antes de cerrar el ticket conforme al procedimiento establecido.
- Hola, [nombre de la persona usuaria]. Nos comunicamos para dar seguimiento a su solicitud, pero no recibimos respuesta. Si requiere apoyo adicional, puede volver a escribirnos por este medio. Gracias por contactar al Gobierno del Estado.

Manejo de actitudes negativas

Durante la atención por medios digitales pueden presentarse mensajes que demuestran inconformidad o frustración. En estos casos, la persona servidora pública deberá mantener una comunicación respetuosa, empática y profesional, estableciendo límites claros sin confrontar.

	Situación	Discurso
Primera oportunidad	Ante un mensaje con lenguaje negativo o inconforme, se deberá reconocer la situación y mostrar disposición para apoyar, utilizando un lenguaje empático y conciliador.	Entendemos su preocupación y con gusto le orientamos. Permítanos revisar su solicitud para brindarle la mejor atención posible.
	Si se identifica el uso de lenguaje inapropiado, ofensivo o descalificativo, se recordará de manera amable la importancia de mantener una comunicación respetuosa.	Le pedimos amablemente mantener un lenguaje respetuoso para poder continuar apoyándole.
Segunda oportunidad	Si la persona usuaria continúa utilizando lenguaje inapropiado, la persona servidora pública deberá establecer límites claros, sin validar el contenido del mensaje, manteniendo una comunicación institucional.	Comprendemos que la situación puede resultar frustrante. Sin embargo, es importante mantener una comunicación respetuosa para poder continuar con la atención.
	En este momento, se deberá informar que, de persistir el uso de lenguaje inapropiado, la atención podrá ser concluida.	
Tercera oportunidad	Si el uso de lenguaje inapropiado persiste, se informará de manera clara y respetuosa el cierre de la atención por este canal.	Lamentamos no poder continuar con esta atención debido al lenguaje utilizado. Nuestro objetivo es brindarle apoyo; sin embargo, es necesario mantener una comunicación respetuosa. La conversación será concluida en este momento.

Protocolo de atención vía correo electrónico

Canal: Vía correo electrónico

Modalidad: atencionciudadana@adbc.gob.mx o correo de la institución.

Actor: Persona servidora pública de atención ciudadana.

Objetivo: Brindar orientación clara, completa y oportuna a la ciudadanía, procurando resolver la solicitud en un máximo de dos intercambios de correo, y canalizar adecuadamente los casos que requieran atención especializada o seguimiento por parte de una dependencia.

Alcance: Este protocolo aplica a la atención ciudadana brindada a través del correo electrónico institucional del Gobierno del Estado de Baja California, así como de los correos institucionales de los Sujetos Obligados.

Recomendaciones generales

- Dirigirse a la persona usuaria por su nombre, cuando éste esté visible, utilizando un trato respetuoso en tercera persona, empleando expresiones como “estimada” o “estimado” y el uso de usted durante toda la comunicación.
- Redactar mensajes claros, breves y ordenados, utilizando párrafos cortos y evitando tecnicismos. Esto facilita la lectura y reduce la necesidad de aclaraciones posteriores.
- Concentrar la respuesta en un solo correo, procurando resolver la solicitud de manera completa desde el primer contacto. En caso de requerir información adicional, solicitarla de forma clara y específica para evitar intercambios innecesarios.
- Responder todas las preguntas planteadas por la persona usuaria en el mismo mensaje, o bien explicar de forma explícita si algún punto requiere seguimiento posterior.
- Utilizar únicamente información y enlaces oficiales (Retys, Ventanilla Única, directorios institucionales y páginas oficiales del Gobierno del Estado de Baja California).
- Cuando sea necesario adjuntar documentos, enviar archivos ligeros y en formatos accesibles, preferentemente PDF, cuidando que sean legibles y pertinentes.
- Antes de enviar el correo, revisar cuidadosamente el contenido, verificando claridad, ortografía, enlaces correctos y que la respuesta corresponda a la solicitud recibida.

Plataforma MUAC+

- Cuando la persona usuaria solicite seguimiento a una solicitud, se deberá pedir el número de folio para consultar la información en el sistema correspondiente.
- Una vez localizado el registro, la respuesta deberá iniciar con expresiones como: “En seguimiento a la solicitud presentada el [día/mes/año], relacionada con [tema], con número de folio [número].”
- En todo momento la redacción deberá mantenerse clara, objetiva y en un tono institucional respetuoso.

Protocolo de atención vía correo electrónico

Preparación antes de la atención

La persona servidora pública deberá:

- Verificar que cuente con acceso y funcionamiento correcto de equipo, internet y correo institucional.
- Revisar correos pendientes del turno anterior para dar continuidad a los casos abiertos.
- Tener a la mano información actualizada de:
 - Trámites y servicios.
 - Dependencias responsables.
 - Enlaces oficiales del Gobierno del Estado de Baja California.
- Reportar cualquier inconveniente en el área de trabajo para evaluar alternativas que no afecten el procedimiento ni la calidad de la atención.
- Recordar que el objetivo principal es orientar, informar y, cuando corresponda, canalizar al área, organismo o institución responsable.

Proceso de atención

Saludo inicial	1. Leer con atención el correo recibido. 2. Identificar con claridad: La solicitud principal, preguntas específicas o si se requiere información adicional para responder. 3. Iniciar con saludo y presentación: Estimada/Estimado, gracias por comunicarse con el Gobierno del Estado de Baja California.
Desarrollo del servicio	1. La respuesta deberá elaborarse con base en la información validada y compartida por las personas supervisoras, REAC, personas analistas de operaciones de la Agencia Digital, sitios oficiales de los sujetos obligados o directorios institucionales. 2. Brindar la información solicitada, de manera clara y concisa. 3. Responder de forma directa a todas las preguntas planteadas. 4. Incluir enlaces oficiales cuando aplique. 5. En caso de que la solicitud no cuente con información suficiente, se debe indicar de manera clara y respetuosa, señalando que se quedará en espera del envío de los datos faltantes para poder continuar con la atención. 6. Cuando, por la naturaleza de la solicitud, sea necesario canalizarla a otra institución, se debe informar a la persona usuaria y proporcionarle los datos de contacto correspondientes, por ejemplo: Derivado de su solicitud, le comparto la información de contacto de la dependencia [nombre de la dependencia], para que pueda dar seguimiento a su caso y recibir la atención adecuada. 7. Agregar el siguiente mensaje, con la finalidad de promover los trámites digitales de Gobierno del Estado: Para acceder a más trámites y servicios en línea ofrecidos por el Gobierno del Estado, le invitamos a visitar el siguiente enlace https://retys.bajacalifornia.gob.mx/

Protocolo de atención vía correo electrónico

Proceso de atención

Despedida

1. Despedirse de manera cordial, utilizando el nombre de la persona usuaria si está visible.
2. Utilizar alguno de los siguientes cierres:
 - Agradecemos la confianza que deposita en el Gobierno del Estado de Baja California y nos complace poder asistirle en esta situación.
 - Gracias por comunicarse con el Gobierno del Estado de Baja California. Quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional que pueda surgir.
3. Se debe compartir el enlace al aviso de privacidad de la institución correspondiente. En caso de que dicha institución no cuente con uno disponible, se proporcionará el aviso de privacidad del MUAC.

Dependencia no brinda respuesta

Cuando una persona usuaria informa, a través del correo electrónico, que no ha recibido respuesta por parte de una dependencia, la persona servidora pública deberá atender la situación con profesionalismo, claridad y sentido de acompañamiento.

- Agradecer la confianza y manifestar disposición para apoyar, utilizando un tono empático y respetuoso.
- Verificar que la información proporcionada sea suficiente y clara (nombre de la dependencia, trámite o solicitud, fechas y, en su caso, número de folio).
- Realizar la gestión interna correspondiente para solicitar información o el estatus del caso al área o ventanilla responsable. Cuando la atención dependa de una institución distinta a la de la persona servidora pública que atiende el correo, se deberá informar la situación a la persona REAC de su institución, a fin de dar seguimiento oportuno o bien, registrar la situación en el sistema, documentando los datos relevantes para su seguimiento.
- Mantener informada a la persona usuaria sobre los avances, procurando resolver la situación en un máximo de dos intercambios de correo.
- En caso de que la resolución dependa de otra área o requiera mayor tiempo, comunicarlo de manera clara y orientar sobre los siguientes pasos.

Protocolo de atención vía presencial

Proceso de atención

Canal: Presencial.

Modalidad: Módulos de atención ciudadana de los Sujetos Obligados.

Actor: Persona servidora pública de atención ciudadana.

Objetivo: Brindar una atención centrada en la persona usuaria, garantizando un trato digno, accesible, incluyente y de calidad, conforme a los principios de empatía, respeto, oportunidad y mejora continua.

Alcance: Este procedimiento aplica para la atención brindada a través de los módulos de atención ciudadana, y está dirigido a la interacción con la ciudadanía en general. Su finalidad es generar confianza, claridad y cercanía desde el primer contacto, garantizando una atención accesible y con seguimiento adecuado.

Recomendaciones generales

- Utilizar un lenguaje respetuoso, incluyente y no sexista, evitando tecnicismos innecesarios y expresiones que puedan resultar discriminatorias o excluyentes.
- Mantener un tono de voz suave, pausado y seguro, asegurando que la información sea comprensible para la persona usuaria.
- Escuchar de manera activa, permitiendo que la persona usuaria explique su situación sin interrupciones y validando sus necesidades.
- Mantener una postura corporal abierta, relajada y atenta, que transmita disposición, respeto y confianza.
- Dirigirse siempre a la persona usuaria con amabilidad y cordialidad, evitando actitudes de prisa, indiferencia o juicio.
- Reconocer que cada persona usuaria tiene contextos, tiempos y necesidades distintas.
- Priorizar la atención de personas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y personas en situación de vulnerabilidad, garantizando su derecho a una atención oportuna y accesible.
- Preguntar de manera respetuosa si la persona usuaria requiere algún apoyo adicional para recibir la atención, sin asumir necesidades.
- Asegurar que los espacios físicos sean accesibles y, cuando sea necesario, brindar apoyo para el ingreso, movilidad o permanencia dentro del módulo (por ejemplo, abrir puertas o facilitar el acceso).
- Brindar información clara, veraz y completa sobre trámites y servicios, explicando requisitos, tiempos y pasos a seguir de forma sencilla.
- Acompañar a la persona usuaria durante todo el proceso de atención, evitando canalizaciones innecesarias o información fragmentada.
- En caso de no contar con la información solicitada, orientar de manera responsable sobre el área o dependencia correspondiente y los medios de contacto disponibles.
- Contar con las herramientas, materiales y sistemas necesarios para brindar el servicio de manera oportuna y eficiente.
- Mantener el área de atención ordenada, limpia y funcional, favoreciendo una experiencia positiva para la persona usuaria.
- Actuar bajo el principio de mejora continua, identificando áreas de oportunidad a partir de la interacción directa con la ciudadanía.



Protocolo de atención vía presencial

Recomendaciones generales

- En cada dependencia o entidad deberán contar dentro del horario de atención con, al menos, una persona servidora pública capacitada en Lengua de Señas Mexicana (LSM) para la atención de personas con discapacidad auditiva.
- En caso de no contar con personal capacitado en LSM, se deberán disponer herramientas tecnológicas (tablet, computadora, conexión a internet u otros dispositivos) que permitan contactar a una persona analista a través del sistema MUAC LSM, garantizando una atención efectiva, respetuosa y sin barreras de comunicación.
- La persona servidora pública únicamente podrá proporcionar su nombre de pila y no deberá compartir datos personales propios ni de otras personas. En caso de que la persona usuaria solicite información adicional, se le informará de manera clara que no está permitido proporcionar dicha información.
- Colocar de manera visible y accesible el aviso de privacidad de la institución en el módulo o área de atención ciudadana, asegurando que las personas usuarias puedan consultarlo antes o durante su trámite, garantizando transparencia y confianza en el manejo de sus datos personales.

Preparación antes de la atención

- Asegurarse de contar con todos los documentos, formatos, sistemas y herramientas necesarios para brindar la atención de manera completa y eficiente.
- Verificar que el módulo de atención esté limpio, ordenado, seguro y accesible, considerando la movilidad de personas mayores, personas con discapacidad o cualquier otra necesidad.
- Organizar la información que se va a compartir de manera clara, comprensible y libre de tecnicismos, asegurando que sea incluyente y no sexista, para facilitar la comprensión de la persona usuaria.
- Confirmar que las herramientas tecnológicas, como el MUAC LSM, computadoras, tablets o internet, sistemas, funcionen correctamente, garantizando que cualquier persona usuaria pueda recibir atención sin ningún inconveniente.
- Revisar las guías internas, instructivos o procedimientos específicos, para asegurar que se apliquen correctamente durante la atención.
- Tener listos formatos, bitácoras o sistemas de registro para documentar la atención, solicitudes, incidencias y seguimiento de manera ordenada y eficiente.
- Anticipar posibles interrupciones o fallas en servicios, sistemas o equipos, y definir alternativas para continuar la atención sin afectar a la persona usuaria.
- Verificar que el mobiliario, sillas, señalización y material de información estén completos, en buen estado y correctamente ubicados para facilitar la orientación de la persona usuaria.
- Confirmar roles y responsabilidades del personal del módulo, asegurando que cada persona conozca su función y los pasos a seguir ante cualquier eventualidad.

Protocolo de atención vía presencial

Proceso de atención

Saludo inicial	1. Recibir a la persona usuaria con una actitud amable, respetuosa y disponible, estableciendo contacto visual y una postura abierta. 2. Saludar de manera cordial, utilizando expresiones incluyentes y respetuosas, por ejemplo: "Buen día, bienvenida/bienvenido. ¿En qué puedo apoyarle?" 3. Presentarse de forma breve cuando la atención lo amerite, indicando su nombre de pila o área de atención, para generar confianza y cercanía. 4. Observar de manera atenta si la persona usuaria requiere atención prioritaria o algún apoyo específico, preguntándole de forma respetuosa y sin suposiciones. 5. Facilitar el acceso al módulo o espacio de atención cuando sea necesario, asegurando condiciones adecuadas de comodidad y accesibilidad.
Identificación de la solicitud	1. Escuchar de manera activa la solicitud de la persona usuaria, permitiendo que exponga su necesidad sin interrupciones. 2. Mostrar empatía ante la situación planteada, validando la experiencia de la persona usuaria mediante expresiones de comprensión y apoyo. 3. Realizar preguntas claras y pertinentes para precisar la solicitud, evitando el uso de tecnicismos o lenguaje confuso. 4. Confirmar la comprensión de la solicitud, reformulando brevemente lo expresado por la persona usuaria para asegurar claridad.
Desarrollo de la atención	1. Brindar información clara, completa y veraz sobre el trámite o servicio solicitado, explicando requisitos, pasos, tiempos de respuesta y posibles alternativas. 2. Utilizar un lenguaje sencillo, incluyente y no sexista, adaptando la explicación al contexto y necesidades de la persona usuaria. 3. Orientar a la persona usuaria paso a paso, evitando canalizaciones innecesarias. 4. En caso de que la atención requiera canalizar a la persona usuaria a una o más ventanillas, informarle de manera amable y clara el motivo de la canalización, indicando a qué ventanilla(s) debe dirigirse y, si es necesario tomar un turno, explicarle dónde y cómo puede hacerlo. 5. En caso de que la solicitud no corresponda al área, explicar de manera empática la situación y orientar adecuadamente sobre la dependencia o entidad responsable.
Comprensión y seguimiento	1. Verificar que la persona usuaria haya comprendido la información brindada, preguntando de manera respetuosa si existe alguna duda adicional. 2. Reiterar los pasos siguientes, tiempos estimados y medios de contacto disponibles para dar seguimiento a su trámite o solicitud. 3. Confirmar que la persona usuaria cuente con la documentación o información necesaria para continuar con el proceso.

Protocolo de atención vía presencial

Proceso de atención

Cierre de la atención

1. Despedirse de manera cordial y respetuosa, agradeciendo a la persona usuaria por acudir al módulo de atención.
2. Reafirmar la disposición de apoyo, utilizando expresiones empáticas como: “Quedamos a su disposición para cualquier duda o apoyo adicional que requiera.”
3. Orientar sobre canales alternos de atención (MUAC: telefónico o digital).
4. Asegurar que la persona usuaria se retire con claridad, confianza y una percepción positiva del servicio recibido.

Plataforma MUAC+

Cuando la persona usuaria solicite seguimiento de una solicitud:

- Cuando se identifique que la persona usuaria desea realizar una petición ciudadana, la persona servidora pública, deberá solicitar los datos necesarios, así como una descripción clara de la petición, para su registro en la plataforma MUAC+.
- Una vez concluido el registro, se deberá informar a la persona usuaria sobre el folio asignado y brindarle la orientación correspondiente para el seguimiento de su petición.
- Si se cuenta con impresora dentro del módulo presencial, se le puede entregar a la persona usuaria el acuse de su solicitud.

Cuando la persona usuaria solicite seguimiento de una solicitud:

- Solicitar el número de folio.
- Consultar la información en el sistema.
- Dar continuidad a la atención mencionando lo siguiente: “En seguimiento a su solicitud registrada el [día/mes/año], relacionada con [tema], con número de folio [número]”.

Causas de fuerza mayor

- En caso de presentarse una interrupción mayor dentro de la institución, se debe comunicar de manera inmediata al REAC de la institución, quien informará a la persona analista de operaciones de la Agencia Digital, para coordinar la acción correspondiente.
- Si la interrupción impide brindar atención presencial, se suspenderá temporalmente la atención dentro de la institución, priorizando la seguridad y comodidad de la persona usuaria.
- Notificar de manera clara y empática a las personas usuarias que el servicio no está disponible, explicando que podrán canalizarse o reagendar su trámite por medios digitales, telefónicos o para otro día, con el fin de evitar traslados innecesarios y pérdida de tiempo.
- Ante eventos extraordinarios (fenómenos naturales, emergencias, cortes de energía prolongados, etc.), activar el protocolo institucional de contingencia, priorizando la seguridad de todas las personas y garantizando la información clara y actualizada sobre la reanudación del servicio.
- Documentar la incidencia en los registros internos, incluyendo la causa, acciones tomadas y medidas de mitigación, para mejorar la planificación y prevención futura.

Protocolo de atención vía presencial

Manejo de actitudes negativas

El manejo de actitudes negativas deberá priorizar la contención emocional, el respeto mutuo y la solución oportuna, garantizando en todo momento la dignidad de la persona usuaria y la integridad de la persona servidora pública.

	Situación
Identificación temprana de actitudes negativas	La persona servidora pública debe estar atenta a señales como: • Tono de voz elevado, lenguaje corporal tenso o gestos de molestia. • Expresiones de frustración, inconformidad o enojo por tiempos de espera, procesos o resultados. • Reiteración de quejas, interrupciones constantes o negativa a escuchar la información brindada. Ante estas señales, se deberá actuar de manera preventiva, manteniendo una actitud calmada y empática.
Contención emocional y comunicación empática	La persona servidora pública debe: • Mantener la calma, utilizando un tono de voz bajo, pausado y firme, evitando responder de forma reactiva o confrontativa. • Escuchar activamente a la persona usuaria, permitiendo que exprese su inconformidad sin interrupciones. • Validar emocionalmente la situación, utilizando expresiones empáticas como: "Comprendo que esta situación puede resultar frustrante y estoy aquí para apoyarle." • Evitar frases que minimicen la experiencia de la persona usuaria o que transfieran responsabilidades de manera inapropiada.
Clarificación de la situación	Durante esta etapa, la persona servidora pública debe: • Identificar con claridad el motivo de la inconformidad, realizando preguntas breves y respetuosas. • Explicar la situación de manera clara y objetiva, utilizando lenguaje sencillo, incluyente y no sexista. • Diferenciar entre lo que es posible resolver de manera inmediata y lo que requiere un proceso adicional, comunicándose con honestidad.
Búsqueda de soluciones y alternativas	La persona servidora pública debe: • Proponer soluciones viables dentro del marco normativo y operativo, explicando cada alternativa con claridad. • Ofrecer opciones cuando sea posible, permitiendo que la persona usuaria participe en la decisión. • En caso de no contar con una solución inmediata, informar sobre los pasos a seguir, tiempos estimados y canales de seguimiento disponibles. • Evitar prometer resultados que no dependan directamente de la persona servidora pública o del área de atención.

Protocolo de atención vía presencial

Manejo de actitudes negativas

Límites respetuosos	Si la actitud negativa persiste o escala, la persona servidora pública debe: • Establecer límites claros y respetuosos ante conductas ofensivas, agresivas o discriminatorias, utilizando un lenguaje firme y empático. • Comunicar que la atención continuará siempre que se mantenga un trato respetuoso mutuo. • Solicitar el apoyo de una persona responsable del área o de la institución, cuando la situación lo amerite, priorizando la seguridad y el bienestar de todas las personas presentes.
Cierre y canalización adecuada	Para concluir la atención, la persona servidora pública debe: • Resumir los acuerdos alcanzados o la información proporcionada, asegurando que la persona usuaria tenga claridad sobre los siguientes pasos. • Informar sobre los mecanismos formales para presentar quejas, sugerencias o inconformidades, cuando así lo solicite la persona usuaria. • Despedirse de manera cordial, reafirmando la disposición institucional de atención y acompañamiento.
Comunicación y mejora continua	Posterior a la atención, la persona servidora pública debe: • Comunicar de manera inmediata la situación a la persona supervisora o REAC de la institución, para recibir apoyo y definir las acciones. • Identificar áreas de oportunidad para mejorar procesos, tiempos o comunicación, contribuyendo a la mejora continua del servicio.

Encuesta de satisfacción

- La Agencia Digital proporciona el código QR o sistema para la implementación de la encuesta de satisfacción, asegurando que los datos recabados sean confiables y confidenciales, y en caso de recibir el código QR, la institución debe imprimirlo y colocarlo de manera visible y accesible en el módulo o área de atención ciudadana para que las personas usuarias puedan acceder fácilmente a la encuesta.
- El módulo de atención debe contar con material visible y accesible que indique a la persona usuaria que puede participar en la encuesta, incluyendo instrucciones claras y lenguaje incluyente.
- Al finalizar la atención, la persona servidora pública deberá informar de manera cordial y clara sobre la existencia de la encuesta, explicando que su participación es voluntaria, confidencial y sirve para mejorar la calidad del servicio.
- Proporcionar indicaciones claras para escanear el código QR, incluyendo cómo acceder al formulario digital.
- La persona servidora pública deberá acompañar a la persona usuaria si solicita ayuda, explicando de manera breve cómo completar la encuesta, sin influir en sus respuestas.
- Garantizar que la interacción sea respetuosa, inclusiva y empática, asegurando que la persona usuaria se sienta cómoda y segura al brindar su opinión.
- No obligar a responder la encuesta; la participación debe ser voluntaria y libre.
- La información obtenida se registrará y procesará a través del sistema de la Agencia Digital, garantizando la confidencialidad y protección de datos.

Protocolo de atención presencial (LSM)

Canal: Presencial

Modalidad: Dispositivo electrónico de la institución o puntos LSM.

Actor: Persona servidora pública de atención ciudadana.

Objetivo: Establecer un primer acercamiento respetuoso, empático y funcional con la persona con discapacidad auditiva, asegurando que se sienta bienvenida y comprendida antes de iniciar la videollamada con el personal intérprete de LSM.

Alcance: Este protocolo aplica a todas las personas servidoras públicas que brindan atención ciudadana presencial mediante dispositivos electrónicos o puntos LSM, cubriendo la atención de personas usuarias con discapacidad o debilidad auditiva en módulos, ventanillas o áreas físicas de la institución, durante el primer contacto, orientación, recepción de trámites y canalización hacia el personal intérprete de LSM, garantizando una comunicación accesible, incluyente y respetuosa.

Principios de atención

Respeto: Tratar a la persona con discapacidad auditiva con dignidad, sin asumir limitaciones en su capacidad de comprensión o decisión;

Empatía: Reconocer que la comunicación puede requerir tiempo y paciencia;

Inclusión: Garantizar igualdad de condiciones en el acceso a los servicios; y

Confidencialidad: Asegurar privacidad en la información compartida durante la atención.

Recomendaciones generales

- La persona servidora pública debe hacer contacto visual, sonreír y mantener una postura abierta y accesible. Evitar mostrar desinterés.
- Evitar levantar la voz o hacer suposiciones; una sonrisa y un gesto amigable comunican apertura.
- No asumir que todas las personas con discapacidad auditiva saben leer los labios o escribir con fluidez.
- Contar con contenido informativo sobre el servicio (carteles, señalética).
- No olvidar que la actitud incluyente marca una gran diferencia en la experiencia de la persona usuaria.
- Preparar el dispositivo antes de la atención, verificando que funcione correctamente y que la conexión con el intérprete sea estable, para evitar interrupciones en la comunicación. En el caso del punto LSM, se debe verificar que el código QR redirija correctamente.
- Evitar usar elementos que distraigan la atención visual, como gestos excesivos, objetos en la mesa o interrupciones innecesarias durante la videollamada con la persona intérprete.
- Mantener una actitud proactiva y paciente, evitando interrumpir a la persona intérprete o a la persona usuaria, mostrando siempre disposición para resolver dudas o acompañar en la canalización a otros servicios.
- Permitir el tiempo necesario para que se lleve a cabo una comunicación efectiva y digna.
- Ubicar a la persona usuaria frente a la cámara, asegurando buena iluminación y visibilidad de gestos y expresiones faciales, para favorecer la videollamada en LSM.

Protocolo de atención presencial (LSM)

Pasos a seguir para una atención de calidad

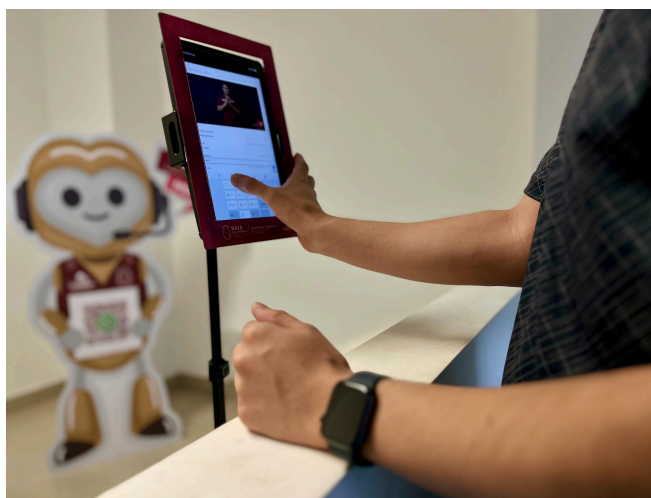
Identificación	Cuando una persona con discapacidad auditiva, se acerca a solicitar atención, la persona servidora pública debe seguir estos pasos: 1. Recibirle con una actitud amable y contacto visual directo; 2. Se pueden usar gestos simples (como señalarte el pecho al decir “yo”, luego apuntar a la tablet, al espacio donde se encuentre el dispositivo o punto LSM) para indicar que se cuenta con el servicio en Lengua de Señas Mexicana; y 3. Si la persona usuaria lleva documentos, se deben de observar para intentar identificar el trámite o servicio que solicita.
Inducción al uso de la tablet o punto LSM	1. Señalar con una sonrisa el dispositivo electrónico disponible o PUNTO LSM y hacerle saber que debe dar doble clic a la pantalla para acceder al servicio. 2. En caso de optar por el PUNTO LSM, indicar el cartel correspondiente y señalar hacia su celular con la finalidad de escanear el código QR. Si la institución no cuenta con dispositivo electrónico y la persona usuaria no dispone de celular, la persona servidora pública podrá usar su dispositivo para asegurar la continuidad de la atención mediante LSM. 3. Indicarle que debe llenar un formulario breve en el dispositivo electrónico, para solicitar asistencia por medio de una persona intérprete capacitada en Lengua de Señas Mexicana. Esto lo puede hacer mediante señas que apuntan la tablet o al cartel informativo del MUAC LSM, se puede orientar apuntando o moviendo el formulario, además de apuntar hacia la persona usuaria con la finalidad de que comprenda que se debe escribir su información personal dentro del formulario; en caso de que la persona con discapacidad auditiva, no sepa escribir o tenga dificultad para llenar el formulario, la persona servidora pública puede apoyar directamente, llenando la información con sus datos o datos generales de la institución.
Acompañamiento durante la conexión	• Una vez que se establece la videollamada con la persona intérprete de LSM, es necesario no dejar sola a la persona usuaria, pero darle espacio para que se comunique cómodamente.
Inicio de la atención en LSM	• La persona intérprete le dará la bienvenida a la persona usuaria y comenzará el servicio de atención ciudadana en Lengua de Señas Mexicana, el personal intérprete está plenamente capacitado para comunicarle a la persona usuaria toda la información sobre los trámites y servicios disponibles en su Dependencia o Entidad, ya sean requisitos, procedimientos y horarios de atención conforme a lo establecido dentro de las plataformas, herramientas y sistemas de la Agencia Digital.
Temas específicos o complejos	• Si el caso se torna complejo por cuestiones de información (especificaciones que puede proporcionar la Dependencia o Entidad), debe de intervenir la persona servidora pública y dirigirse directamente hacia la persona usuaria (no al personal intérprete), la persona servidora pública deberá explicar de forma clara y pausada las especificaciones sobre el caso específico, la persona intérprete va a fungir como traductor entre la persona usuaria y la persona servidora pública.

Protocolo de atención presencial (LSM)

Pasos a seguir para una atención de calidad

Prestar atención	La persona servidora pública, debe proporcionar la información o realizar el trámite necesario como en cualquier otro caso, asegurando que la persona usuaria cuenta completamente con el apoyo del personal intérprete.
Cierre de la atención	- Una vez resuelta la solicitud o resueltas todas las dudas, el personal intérprete agradecerá a la persona usuaria su visita y el uso del servicio. - Al finalizar la videollamada, la aplicación redirigirá automáticamente a la pantalla de calificación del servicio y, posteriormente, a la pantalla inicial del formulario. - Si no se realiza ninguna acción durante 5 minutos, la aplicación volverá a su estado original, mostrando la imagen de MUAC LSM.

Referencia de PUNTOS LSM y dispositivos electrónicos



Protocolo de atención presencial (LSM)

Procedimiento interno de dispositivos electrónicos de LSM en la institución

1. Encender el dispositivo electrónico y dar clic al siguiente icono para acceder al servicio de LSM:



2. Esperar pacientemente a que la aplicación se abra.
3. Anclar la aplicación, este paso es crucial para garantizar que no se pueda acceder a ninguna otra aplicación sin antes ingresar un código de acceso. Para anclar la aplicación y evitar que se pueda salir de ella, sigue estos pasos:
 - Se deberá dar clic al ícono de tres líneas verticales, se encuentra en la esquina inferior derecha.



- Posteriormente, se deberá dar clic nuevamente al icono de la aplicación LSM (mencionado en el paso 1).
- La persona servidora pública debe seleccionar la opción “anclar esta aplicación” con la finalidad de que otros sitios o aplicaciones queden bloqueados y el sistema LSM se use exclusivamente para los fines descritos en el presente protocolo.
- Una vez realizados los pasos anteriores, deberá aparecer la siguiente leyenda:



4. Si los pasos mencionados anteriormente se han realizado correctamente, la aplicación MUAC LSM, será la única que se ejecute en el dispositivo electrónico de la institución, lo que asegura que ninguna persona pueda acceder a configuraciones ni aplicaciones, incluyendo el navegador.

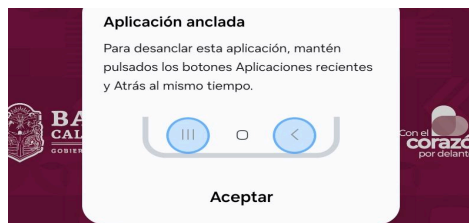
Con la finalidad de verificar que la aplicación LSM esté funcionando correctamente, se deben seguir los siguientes pasos:

- Verificar que la aplicación MUAC LSM esté abierta y en ejecución.
- Si no está activa, se debe abrir la aplicación desde el menú de aplicaciones.
- Validar que la aplicación esté corriendo sin errores y que su interfaz esté cargada correctamente.
- Es importante que la aplicación esté en funcionamiento antes de continuar con cualquier servicio.

Protocolo de atención presencial (LSM)

Procedimiento interno de dispositivos electrónicos de LSM en la institución

- Para desanclar la aplicación, se deberá seleccionar los siguientes iconos e ingresar el código de acceso proporcionado a la persona REAC de la institución.



Consideraciones

- La imagen de la aplicación permanecerá en pantalla durante 30 minutos como máximo. Después de este tiempo, la aplicación se suspenderá automáticamente. Para volver a acceder a ella, simplemente debes hacer clic en el botón de inicio.
- Al finalizar la videollamada, la aplicación redirigirá automáticamente a la pantalla de calificación del servicio y, posteriormente, a la pantalla inicial del formulario. Si no se realiza ninguna acción durante 5 minutos, la aplicación volverá a su estado original, mostrando la imagen de LSM.

Plan de Contingencia ante un posible ataque cibernético

Objetivo: Minimizar el impacto de un ataque cibernético y restaurar el servicio a la mayor brevedad posible. Este plan de contingencia proporciona una guía para responder a un ataque cibernético a las tabletas designadas para brindar el servicio de LSM. Es importante que todas las partes interesadas estén familiarizadas con el plan y que se implementen medidas de prevención para reducir el riesgo de un ataque cibernético.

Medidas a tomar en caso de un ataque:

- La persona servidora pública, debe desconectar los dispositivos de la red.
- Apagar o desconectar el dispositivo electrónico afectado.
- Comunicar el incidente a la persona REAC de la institución, con la finalidad de informar la situación al personal analista de operaciones de la Agencia Digital.