

POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

- I. Los horarios de atención son de lunes a viernes de las 9:00 am a las 5:00 pm;
- II. Las personas en situación de discapacidad son atendidas bajo el “protocolo de atención a personas con discapacidad”
- III. Atender pronta y cortésmente;
- IV. Dar información clara y precisa;
- V. Mantener las áreas de trabajo en orden;
- VI. Portar el gafete de la institución;

Protocolo de atención a personas con discapacidades

Según el artículo 35 de la ley para personas con discapacidad estipula que “los órganos y entes de la administración pública y privadas, están obligados a garantizar el pleno acceso, brindar atención preferencial y crear procedimientos adecuados y efectivos para facilitar información, trámites y demás servicios que prestan a las personas con discapacidad”.

Con base en esto, la Universidad Tecnológica Laja Bajío realiza las siguientes estrategias de atención:

- ❖ El guardia realizará la identificación de la persona y la ubicará en la sala de espera, donde será atendido por el área correspondiente
- ❖ Preguntar el nombre del cliente y utilizarlo para referirse a la persona
- ❖ Utilizar un tono adecuado de voz
- ❖ Presentarte de modo que recuerde que tú eres la persona que lo atendió
- ❖ Si te ausentaras del cliente un momento coméntalo para que la persona lo tenga sabido
- ❖ Se concreto y explique solo lo que el cliente necesita
- ❖ Establezca un clima de confianza y seguridad

TRÁMITES Y SERVICIOS

Recuerda que para solicitar algún servicio debes de realizar tu pago en la página de la Secretaría de Finanzas, inversión y Administración del estado de Guanajuato (<http://www.utlajabajio.edu.mx/sitio/view/informacion-pagos.php>) presentando el comprobante de pago en el área de servicio escolares y control escolar

A continuación, se enlistan los servicios:

Concepto	Costo	Tiempo de entrega
Inscripción	\$1,450.00	De acuerdo al calendario escolar
Reinscripción	\$1,000.00	De acuerdo al calendario escolar
Certificado parcial/Total	\$150.00	4 días hábil
Historial académico	\$95.00	1 día hábil
Constancias	\$50.00	1 día hábil
Credenciales	\$100.00	1 mes primera solicitud 2 semanas para reposición
Examen de recuperación por materia	\$80.00	De acuerdo al calendario escolar
Examen global o extraordinario	\$213.00	De acuerdo al calendario escolar
Expedición de título	\$500.00	

Nota: El documento se hará entrega al propietario de la misma en caso de enviar a algún representante debe de presentar: Carta poder simple e identificación oficial vigente.

Avenida Rodolfo Neri Veia #401, Predio Rústica "El Ilanito" de la comunidad de Santa María del Refugio