

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-  
GUATEMALA, C.A.**

**ACUERDO DE DIRECCIÓN EJECUTIVA NÚMERO DE-239-2017**

**EL DIRECTOR EJECUTIVO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-**

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con la literal a) del artículo 134 de la Constitución Política de la República de Guatemala, las entidades autónomas, actúan por delegación del Estado, y que tienen como una de las obligaciones el coordinar su política, con la política general del Estado y, en su caso, con la especial del Ramo a que correspondan.

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo regulado en los artículos 1, 8, 19, 20 y 31 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, se crea el Registro Nacional de las Personas, como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones; siendo los órganos del Registro Nacional de las Personas, el Directorio, Director Ejecutivo, Consejo Consultivo, Oficinas Ejecutoras y Direcciones Administrativas, así como que el Registro Central de las Personas, tendrá a su cargo los Registros Civiles; asimismo, el artículo 32, del Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas, establece que el Departamento de Atención y Servicio al Usuario, es la dependencia encargada de planificar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar la adecuada atención y servicio a las personas de manera presencial o mediante los medios o vías de comunicación diseñadas para el efecto, respecto a los hechos y actos inscritos en los Registros Civiles de las Personas, así como lo referente al Documento Personal de Identificación -DPI-.

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con el artículo 19 del Decreto número 90-2005 de la referida Ley, el Director Ejecutivo es el superior jerárquico administrativo del RENAP, quien ejerce la representación legal y es el encargado de dirigir y velar por el funcionamiento normal e idóneo de la entidad; asimismo, en el artículo 20 literales a) y m) se establecen que son funciones del Director Ejecutivo, cumplir y velar porque se cumplan los objetivos de la institución, así como las leyes y reglamentos; y todas aquellas que sean necesarias para que la Institución alcance plenamente sus objetivos; y,

**CONSIDERANDO:**

Que la Dirección de Gestión y Control Interno del Registro Nacional de las Personas, solicitó a la Dirección Ejecutiva, la aprobación del "Protocolo de Atención al Usuario del RENAP", el cual tiene por objeto proveer de un documento técnico administrativo que sirva de apoyo y

orientación a todo el personal que labora en el Departamento de Atención y Servicio al Usuario, del Registro Nacional de las Personas –RENAP–, para proporcionar un servicio eficiente y eficaz al usuario, por lo que se estima procedente su aprobación y, en virtud que el mismo cumple con todas las disposiciones legales correspondientes, se estima procedente su aprobación.

**POR TANTO:**

Con base en lo considerado, normas legales citadas y lo que para el efecto establecen los artículos 134 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 1, 8, 19, 20 literales a) y m), y 31 del Decreto 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, y en el artículo 32 del Acuerdo de Directorio Número 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas.

**ACUERDA:**

**Artículo 1. APROBAR** el contenido del "Protocolo de Atención al Usuario del RENAP", del Registro Central de las Personas.

**Artículo 2.** Se derogan todas las disposiciones anteriores que regulen la materia o que se opongan al presente protocolo.

**Artículo 3.** Se instruye al Registro Central de las Personas y a las Direcciones involucradas, para que una vez se encuentre notificado el presente acuerdo, se realicen las diligencias necesarias a efecto de hacer posible la ejecución del mismo.

**Artículo 4.** Efectúese las notificaciones a todas las direcciones administrativas y oficinas ejecutoras del RENAP por medio de la Secretaría General de la Institución.

**Artículo 5.** El presente acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

Dado en la ciudad de Guatemala, el 01 de diciembre de dos mil diecisiete.

MSC. ENRIQUE OCTAVIO ALONZO  
DIRECTOR EJECUTIVO



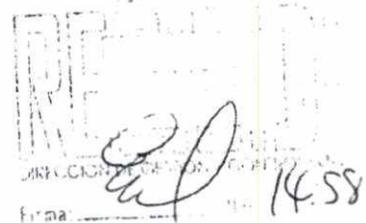
SECRETARÍA GENERAL

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

**ACUERDO DE DIRECCIÓN EJECUTIVA NÚMERO (DE-239-2017)**

En la ciudad de Guatemala, el siete de diciembre de dos mil diecisiete, siendo las catorce horas con cinquenta y ocho minutos, constituido en la: Calzada Roosevelt, trece guión cuarenta y seis, zona siete Edificio Renap Central. Ciudad de Guatemala. **NOTIFICADO A: DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO;** el Acuerdo emitido por: Directorio del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, número DE guión DOSCIENTOS TREINTA Y NUEVE GUIÓN DOS MIL DIECISIETE (DE-239-2017), de fecha uno de diciembre de dos mil diecisiete, por medio de cédula entregada a: Evelyn Abadillo haciéndole entrega de la copia de ley que consta de **UN** folio (s) y quien de enterado (a) Si firma.

  
**Juan Carlos Beteta Perera**  
Técnico Jurídico de Secretaría General

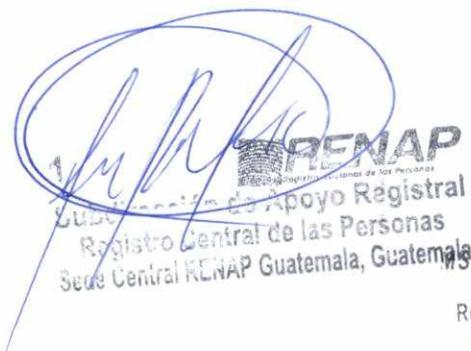
REGISTRO  
  
Firma: [Handwritten Signature] 14.58

No se llevo a cabo la Notificación, por la causa siguiente:			
Dirección Inexacta	No Existe la Dirección	Persona a Notificar Falleció	
Lugar Desocupado	Persona Fuera del País	Datos No Concuerdan	
Otra:			

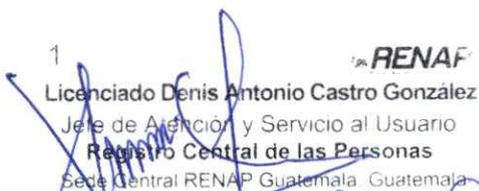
REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS  
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A  
USUARIOS DEL RENAP



1   
**RENAP**  
Ricardo Bernabé Bercián Ramírez  
Jefe de Organización y Métodos  
Dirección de Gestión y Control Interno  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

  
**RENAP**  
Esc. Enrique Octavio Alonzo Aceituno  
Subdirección de Apoyo Registral  
Registro Central de las Personas  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

  
**RENAP**  
Sc. Enrique Octavio Alonzo Aceituno  
Director Ejecutivo  
Registro Nacional de las Personas -RENAP-  
Guatemala, Guatemala

1   
**RENAP**  
Licenciado Denis Antonio Castro González  
Jefe de Atención y Servicio al Usuario  
Registro Central de las Personas  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

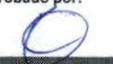
  
1   
**RENAP**  
Licda. Mariyn Margarita Mejicanos Sánchez  
Director de Gestión y Control Interno  
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

FECHA DE EMISIÓN:	Septiembre 2017
CÓDIGO:	PRO- 16- 01 2017
VERSIÓN:	04

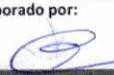
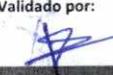
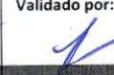
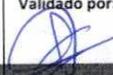
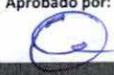


### Contenido

1.	Objetivo.....	4
2.	Campo de aplicación.....	4
3.	Base legal .....	4
4.	Monitoreo y seguimiento .....	4
5.	Directrices de comportamiento generales para la atención de usuarios .....	5
6.	Directrices de comportamiento para la atención de usuarios con discapacidad .....	7
7.	Directrices de comportamiento para la atención de usuarios de la población Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero e Intersexual (LGBTI).....	8
8.	Esquema general del procedimiento para la atención de usuarios.....	9
9.	Esquema general para la atención de usuarios.....	10
10.	Esquema general de conducta para la atención de usuarios.....	11
11.	Directrices de comportamiento generales para la atención de usuarios, que se comunican al Centro de Información por medio de las vías de comunicación establecidas para el efecto.....	12
12.	Directrices de comportamiento específicas para la atención de usuarios, que se comunican al Centro de Información por medio del Call Center 1516 .....	14
13.	Directrices de comportamiento específicas para la atención de usuarios, que se comunican al Centro de Información por medio de la recepción del PBX 24161900. ....	15
14.	Directrices de comportamiento generales para la atención de usuarios, que se comunican al Centro de Información por medio de correo electrónico contactenos@renap.gob.gt, web chat y facebook .....	16

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

- 15. Esquema del guión para la atención de usuarios, quienes se comunican al Centro de Información del RENAP por medio del Call Center 1516 o PBX 24161900 ..... 17
- 16. Esquema general para la atención de usuarios, que se comunican por las distintas vías de comunicación al Centro de Información del RENAP ..... 18
- 17. El personal que labora en el Centro de Información del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, deberá mantener los siguientes insumos como mínimo: ..... 19
- Control de cambios..... 20

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

## 1. Objetivo

Proveer un documento técnico administrativo que sirva de apoyo y orientación a todo el personal que labora en el Departamento de Atención y Servicio al Usuario del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, para proporcionar un servicio eficiente y eficaz al usuario.

## 2. Campo de aplicación

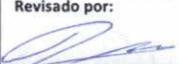
Este documento será aplicable a todo el personal de la Institución que labora en la Sede Central y Oficinas del RENAP.

## 3. Base legal

- Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas.
- Acuerdo de Directorio número 51-2014, Reglamento Interior de Trabajo del Registro Nacional de las Personas.

## 4. Monitoreo y seguimiento

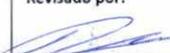
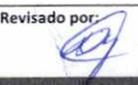
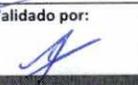
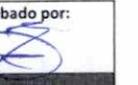
Para garantizar la vigencia y efectividad de este documento, el Registrador Central de las Personas, Subdirector de Apoyo Registral, Jefe de Atención y Servicio al Usuario y el Coordinador del Centro de Información, del Registro Central de las Personas, deberán mantener un proceso constante de revisión y solicitar la actualización oportuna para realizar la inclusión de ajustes y modificaciones que se consideren pertinentes, debiendo efectuarse cada vez que el contenido establecido del presente lo requiera.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

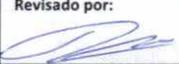
**5. Directrices de comportamiento generales para la atención de usuarios.**

Para proporcionar la atención al usuario al que se refiere el presente Protocolo, el trabajador del RENAP deberá cumplir con lo siguiente:

- 5.1 Tratar al usuario de "Usted".
- 5.2 Mantener siempre una imagen formal y utilizar un vocabulario adecuado.
- 5.3 Tener la disposición para ayudar y orientar activamente al usuario.
- 5.4 Utilizar las reglas de cortesía y el trato amable.
- 5.5 Utilizar un tono de voz agradable y ritmo de transmisión que no refleje prisa y ansiedad.
- 5.6 Prestar total atención cuando el usuario este hablando e interpretar la solicitud del mismo.
- 5.7 Conocer la información relacionada con los requisitos y posibles soluciones de necesidades o problemas que el usuario presente.
- 5.8 Responder las preguntas formuladas y de no conocer la respuesta, manifestar que realizará la consulta a la persona que posee la información.
- 5.9 Evitar hablar por telefonía móvil o enviar mensajes de texto, excepto cuando se trate de la coordinación del trámite del usuario al cual se esté atendiendo.
- 5.10 El lenguaje gestual, sobre todo del rostro, deberá resultar acorde a un trato de educación, nunca mostrar gestos de desagrado o dejadez.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

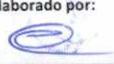
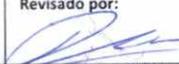
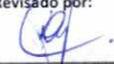
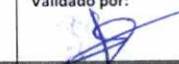
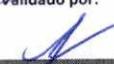
- 5.11 Cuando el usuario presente analfabetismo o por alguna situación no comprenda la gestión a realizar, se le debe acompañar en todo el proceso, leer los documentos para comprensión, completar los formularios y explicar paso a paso lo que se está realizando.
- 5.12 Si se presenta una situación extrema de inconformidad por el usuario, el Jefe de Atención y Servicio al Usuario o el Registrador Civil de las Personas, intentará reducir o eliminar la insatisfacción del mismo, brindando opciones de solución.
- 5.13 El Registrador Civil de las Personas, deberá revisar los libros de la Dirección de Atención al Consumidor -DIACO-, ubicados en la oficina del RENAP, gestionando las inconformidades manifestadas por los usuarios conforme a las instrucciones proporcionadas por las autoridades del Registro Central de las Personas.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

**6. Directrices de comportamiento para la atención de usuarios con discapacidad**

Para proporcionar la atención al usuario con discapacidad, el trabajador del RENAP deberá cumplir con lo siguiente:

- 6.1 Evitar miradas prolongadas en los aparatos que utilice, tales como bastón, muletas, silla de ruedas, otros.
- 6.2 Permitir que las personas hablen por si solas, evitando dirigir la palabra a los acompañantes o tutores.
- 6.3 Evitar considerar a las personas como dependientes, mirarlos con lástima, tratarlos con veneración o como una amenaza.
- 6.4 Dirigir al usuario directo a la ventanilla de atención especial, evitando que realice la línea de espera.
- 6.5 Si el usuario tiene problemas con la visión, colocarse del lado contrario de donde está el bastón o perro guía, ofrecerle el brazo y caminar siempre llevando un paso adelante.
- 6.6 Si el usuario utiliza silla de ruedas, preguntar si necesita ayuda específica. Si tuviera que realizar alguna gestión en otro nivel de la Institución y no sea posible utilizar el elevador, solicitar apoyo a otra persona y sujetar siempre la silla por las partes estables de la misma, no levantarla nunca por los brazos ni por los reposapiés, para bajarlo, colocar la silla en posición perpendicular haciéndolo sobre las dos ruedas grandes y de espaldas para evitar accidentes.
- 6.7 Si el usuario tiene problemas auditivos, colocarse delante de la persona para que pueda verle el rostro cuando se le hable, haciéndolo de forma clara y despacio.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

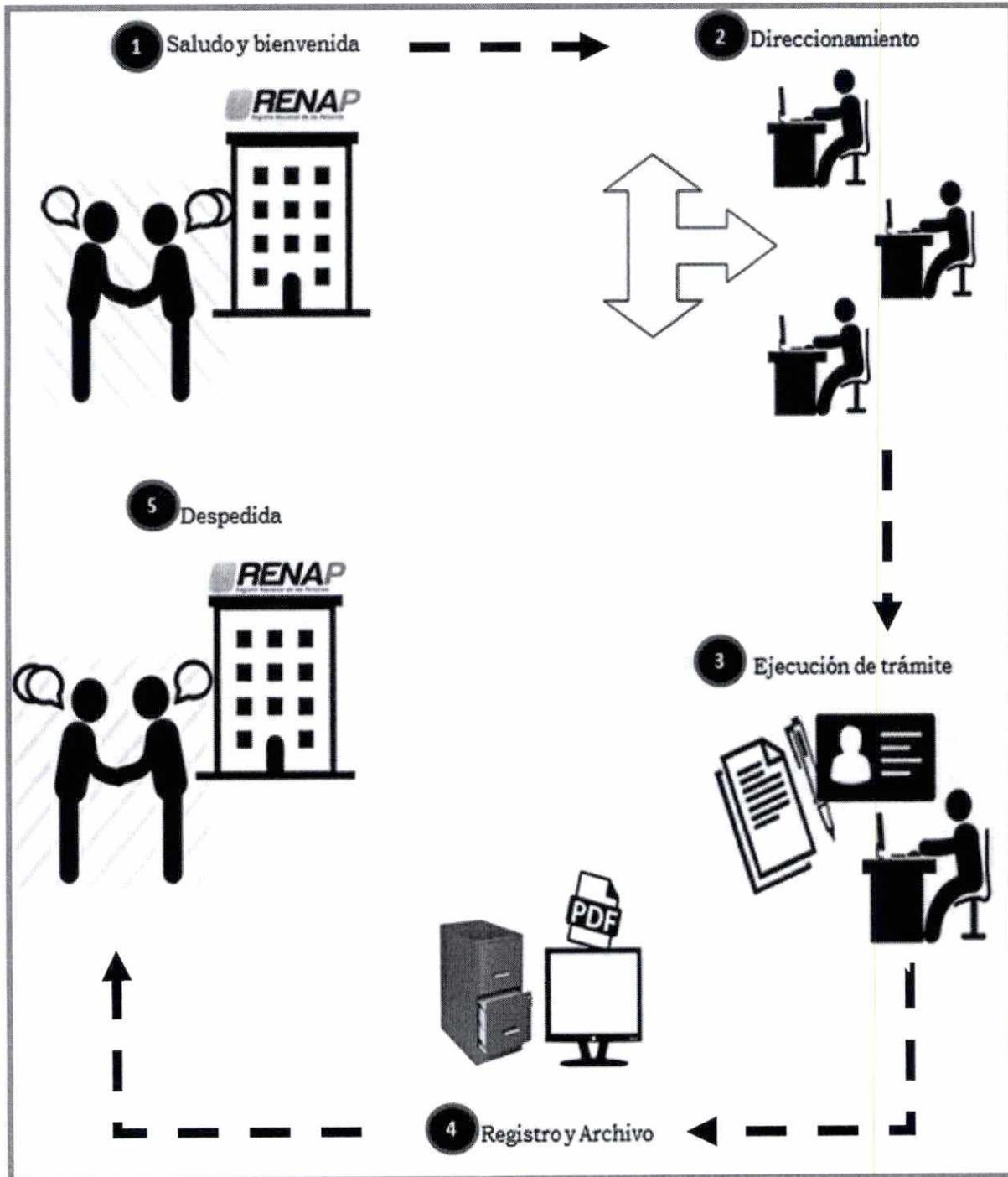
**7. Directrices de comportamiento para la atención de usuarios de la Comunidad Lesbiana, Gay, Bisexual, Trans, e Intersexual (LGBTI)**

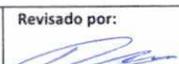
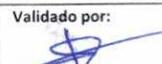
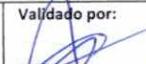
Para proporcionar la atención al usuario de la Comunidad LGBTI, el trabajador del RENAP deberá cumplir con lo siguiente:

- 7.1 Centrar la atención en la persona, sin importar cual sea su apariencia, recordar que la imagen no debe influir en la actitud cortés.
- 7.2 No se podrá utilizar actitudes y lenguajes discriminatorios, miradas o murmuraciones basadas en prejuicio, por la apariencia del usuario, tal como su maquillaje y/o vestimenta, recordar que deberá proporcionar un servicio con calidad.
- 7.3 Proporcionar un servicio sin distinción ni restricción por la orientación sexual e identidad de género de toda persona.
- 7.4 Si una persona se identifica como transexual, deberá indicar cómo quiere ser llamado durante la prestación del servicio, aunque su Documento Personal de Identificación (DPI) establezca otro nombre, referirse a la persona según se identifique, es decir, de forma masculina o femenina independiente del sexo registrado.
- 7.5 Recordar que la apariencia física de la persona, no corresponderá necesariamente con lo socialmente esperado por determinado sexo, debido a que esto no es un impedimento para la captura de la imagen para el Documento Personal de Identificación (DPI), en tanto ello no exige que la persona tenga una imagen determinada que corresponda al sexo registrado.
- 7.6 No actuar con homofobia o transfobia al atender a un usuario de la comunidad LGBTI.

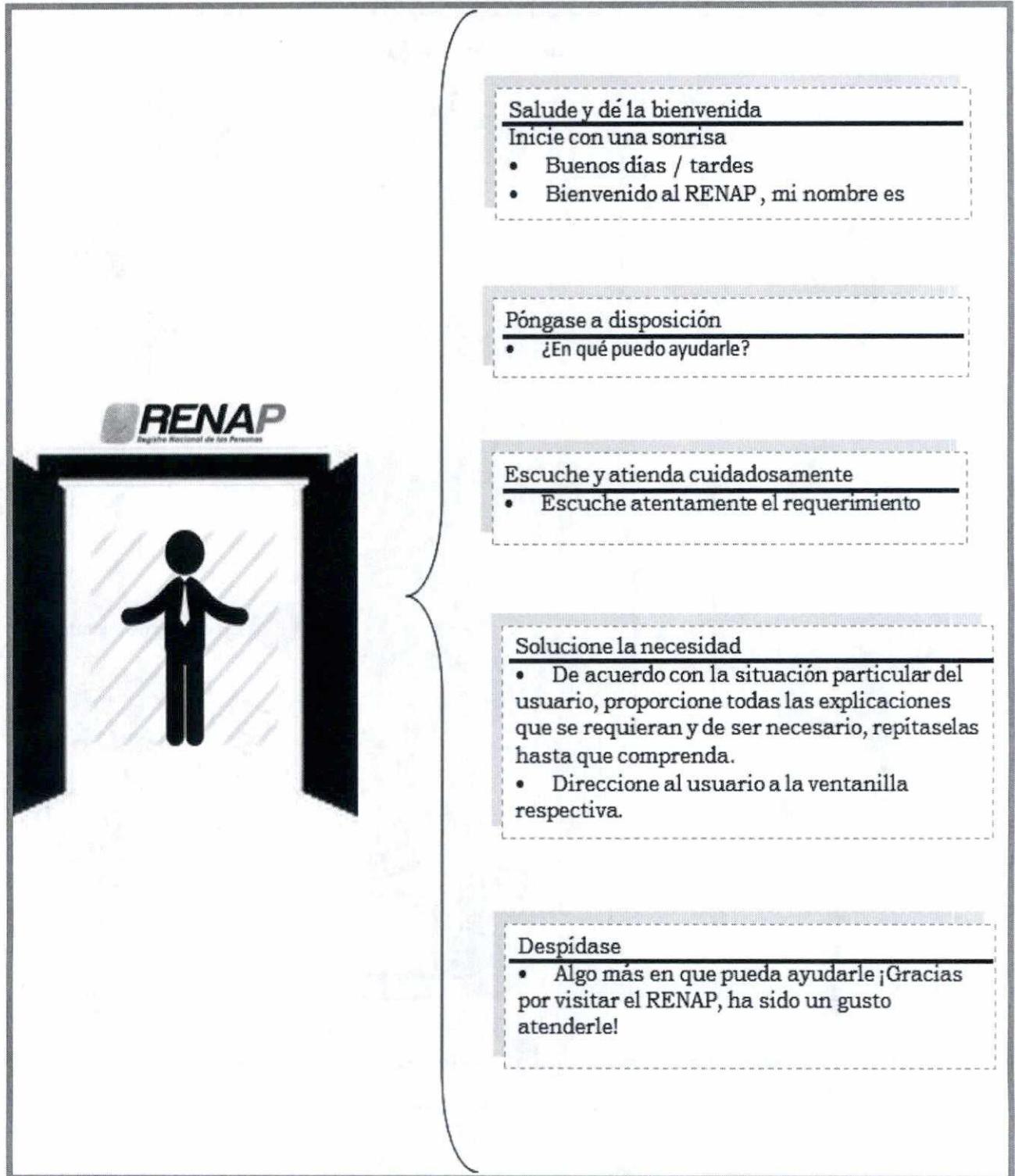
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

### 8. Esquema general del procedimiento para la atención de usuarios



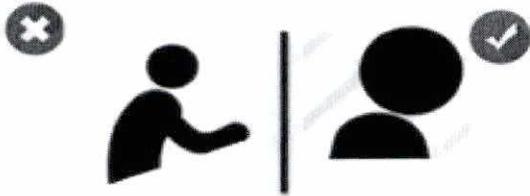
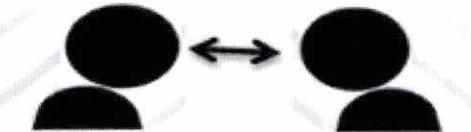
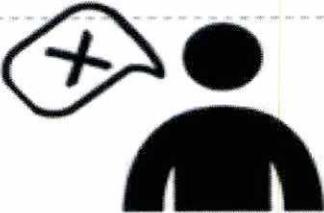
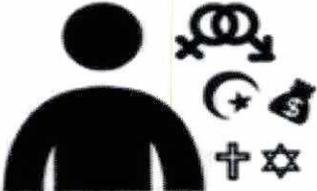
Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

### 9. Esquema general para la atención de usuarios



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

### 10. Esquema general de conducta para la atención de usuarios

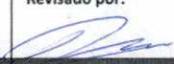
<p><b>Tener una posición erguida</b></p> 	<p><b>Si no entendió escuchó lo expuesto por el usuario , solicite de forma cortés le repita la consulta</b></p> 
<p><b>Mirar a los ojos al usuario</b></p> 	<p><b>Solo si el usuario solicita, proporcione consejos</b></p> 
<p><b>Afirmar con la cabeza en señal de aprobación</b></p> 	<p><b>No mostrar gestos de desagrado o dejadez</b></p> 
<p><b>Mantener el tono de voz modulado</b></p> 	<p><b>No juzgar al usuario</b></p> 

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

**11. Directrices de comportamiento generales para la atención de usuarios, que se comunican al Centro de Información por medio de las vías de comunicación establecidas para el efecto**

Para proporcionar la atención al usuario por medio de las vías de comunicación disponibles del RENAP, deberá cumplir con lo siguiente:

- 11.1 Atender al usuario tratándolo de "Usted".
- 11.2 Utilizar un lenguaje natural claro y positivo.
- 11.3 Mostrar interés en la consulta del usuario y proporcionar información concisa.
- 11.4 Realizar preguntas necesarias para aportar la mejor solución al usuario.
- 11.5 Evitar utilizar frases como negativas, como "no puedo", "no sé", "no hay", "no tengo la información" y otras.
- 11.6 Evitar respuestas monosílabas, estas dan la impresión de desconocimiento o falta de interés.
- 11.7 Concentrar la atención en la situación planteada y utilizar frases como "estamos para ayudarle", siempre ofrecer alternativas de solución.
- 11.8 Evitar responder de forma agresiva o discutir con el usuario, cuando este se encuentre molesto o utilizando lenguaje no apropiado, sin embargo se le hará saber que de persistir, no se le podrá seguir atendiendo y se procederá a finalizar la llamada.
- 11.9 Cuando el usuario se encuentre muy inconforme o si este lo solicita se transferirán las llamadas, correos electrónicos y chat al Coordinador del Centro de Información, con el propósito de procurar reducir la insatisfacción y proporcionar posibles soluciones.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

11.10 Los números telefónicos, usuarios e IP (“Internet Protocol” es un número que identifica un dispositivo en una red) registrados que tengan historial por comunicarse al Centro de Información con un lenguaje ofensivo, inapropiado o para realizar bromas, serán bloqueados según determinación del Coordinador del Centro de Información y del Jefe del Departamento de Atención y Servicio al Usuario.

11.11 Mantener una retroalimentación constante en cuanto a los cambios y actualizaciones en los procedimientos y requisitos, por medio de circulares, acuerdos y capacitaciones constantes, según las necesidades de la coordinación.

11.12 Recibir y enviar las quejas recibidas de acuerdo al procedimiento establecido para el efecto.

11.13 Recibir y enviar los casos urgentes de acuerdo al procedimiento establecido para el efecto.

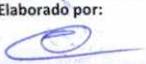
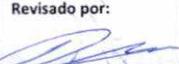
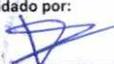
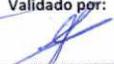
11.14 No podrá contactar a los usuarios con la finalidad de conocerlos o iniciar alguna relación de amistad.

11.15 En relación a las consultas del estatus del Documento Personal de Identificación (DPI), podrá efectuar la búsqueda con cualquiera de los siguientes datos:

- Número de Código Único de Identificación -CUI-
- Número de solicitud
- Nombre completo, lugar y fecha de nacimiento

11.16 El Operador del Centro de Información, no deberá mentir o exagerar alguna información al usuario, debe brindar la información correcta que obra en los sistemas del RENAP, de lo contrario podría resultar contraproducente.

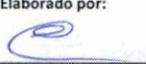
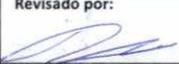
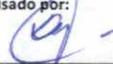
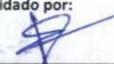
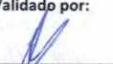
11.17 La atención al ciudadano requiere de total transparencia, porque es la imagen del RENAP.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

## 12. Directrices de comportamiento específicas para la atención de usuarios, que se comunican al Centro de Información por medio del Call Center 1516

Para proporcionar la atención al usuario por medio de las vías de comunicación disponibles del RENAP, deberá cumplir con lo siguiente:

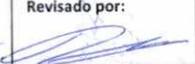
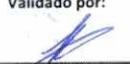
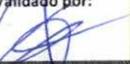
- 12.1 Mantener un tono de voz agradable, articulando las palabras con claridad y evitando transmitir prisa al hablar.
- 12.2 Repetir los puntos importantes (técnica del eco).
- 12.3 Escuchar al usuario, no interrumpir y atender con plena concentración.
- 12.4 Atender la llamada en el menor tiempo posible, siempre cumpliendo con los lineamientos establecidos en el presente protocolo.
- 12.5 Tomar nota de los datos indispensables para la gestión de la consulta o solicitud, de ser necesario realizar las preguntas convenientes para comprender con exactitud la consulta.
- 12.6 No comer, beber, ni masticar goma de mascar, mientras habla por teléfono.
- 12.7 Asegurarse que el usuario haya comprendido con exactitud la información que le suministró y asegurarse de que todas sus dudas fueron resueltas.
- 12.8 En caso de ser necesario un proceso de seguimiento y si el Operador del Centro de Información garantiza que lo llamará, deberá efectuarlo en un lapso prudencial. De esta manera, se manifiesta al usuario que tiene el respaldo de la Institución.
- 12.9 Deberá reportar las fallas que se presenten con la plataforma, en el menor tiempo posible para atender el inconveniente.
- 12.10 Cerrar la llamada de forma cortés.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

**13. Directrices de comportamiento específicas para la atención de usuarios, que se comunican al Centro de Información por medio de la recepción del PBX 24161900**

Para proporcionar la atención al usuario por medio de las vías de comunicación disponibles del RENAP, deberá cumplir con lo siguiente:

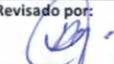
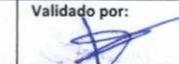
- 13.1 Mantener un tono de voz agradable, articulando las palabras con claridad y evitando transmitir prisa al hablar.
- 13.2 Escuchar al usuario, no interrumpir y atender con plena concentración.
- 13.3 No comer, beber, ni masticar goma de mascar, mientras habla por teléfono.
- 13.4 Identificar con exactitud a donde desea comunicarse el usuario, para realizar la transferencia de la llamada en el menor tiempo posible, siempre cumpliendo con los lineamientos establecidos en el presente protocolo.
- 13.5 Cuando el usuario solicite transferencia de llamada, si la persona con quien se desea comunicar no responde, el personal del Centro de Contacto podrá realizar un máximo de tres (3) intentos para transferir la misma, caso contrario podrá proporcionar la extensión o solicitar el motivo de la llamada.
- 13.6 Tomar nota cuando el ciudadano se ha comunicado a las extensiones de Notariales y Asuntos Consulares.
- 13.7 Percatarse de realizar la transferencia a la extensión donde el usuario desea comunicarse.
- 13.8 Cerrar la llamada con cortesía.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

**14. Directrices de comportamiento generales para la atención de usuarios, que se comunican al Centro de Información por medio de correo electrónico [contactenos@renap.gob.gt](mailto:contactenos@renap.gob.gt), web chat y facebook**

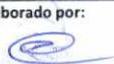
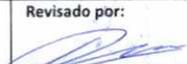
Para proporcionar la atención al usuario por medio de las vías de comunicación disponibles del RENAP, deberá cumplir con lo siguiente:

- 14.1. Escribir de manera respetuosa, clara y concisa, hacer buen uso de la ortografía y gramática, redactando correctamente las palabras y utilizando los signos de puntuación necesarios.
- 14.2. Expresar armonía y cordialidad en la redacción que utilice para comunicarse con cada ciudadano para garantizar respuestas claras, transparentes y oportunas.
- 14.3. Evitar abreviar palabras y por ningún motivo escribir palabras omitiendo letras en las mismas.
- 14.4. No colocar fondos o figuras.
- 14.5. Evitar textos en mayúscula, formato con negrita y uso de signos de admiración.
- 14.6. Cuando escriba el Operador del Centro de Información, deberá asegurarse de redactar correctamente y que lo escrito sea entendido por la persona que lo recibe.
- 14.7. En el caso de correo Institucional, siempre deberá ir con el nombre del remitente.
- 14.8. El Operador del Centro de Información podrá utilizar las plantillas de atención, definidas por el Coordinador del Centro de Información, con visto bueno del Jefe de Atención y Servicio al Usuario, las cuales se podrán utilizar para responder las consultas recibidas.
- 14.9. Únicamente publicar mensajes que tengan relación a los servicios que presta la Institución.
- 14.10. Cuando escriba un correo electrónico asegúrese de redactar correctamente y que lo escrito sea entendido por la persona que lo recibe.

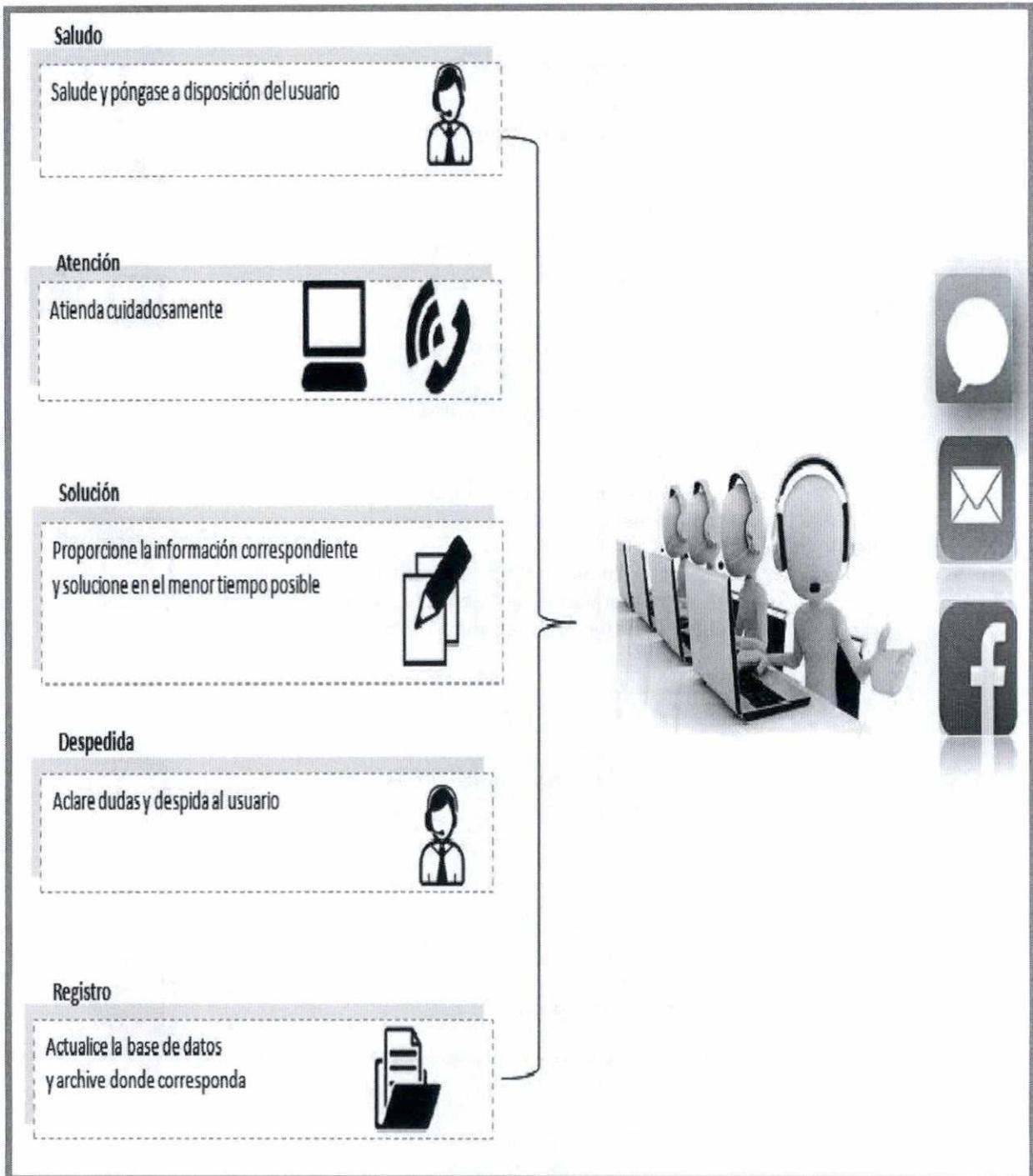
Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

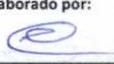
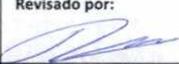
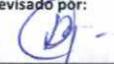
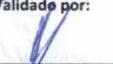
**15. Esquema del guión para la atención de usuarios, quienes se comunican al Centro de Información del RENAP por medio del Call Center 1516 o PBX 24161900**

<b>1</b>	<b>Saludo</b>	Buenos días / tardes gracias por comunicarse al RENAP le atiende (nombre y apellido)	
<b>2</b>	<b>Atención</b>	¿En qué puedo servirle?	
<b>3</b>	<b>Solución</b>	El usuario solicitará información y usted podrá actuar de la siguiente forma:  Resolución Inmediata: Proporcione la información, pasos o requisitos correspondientes.  Seguimiento: Se comunicará o consultará con las personas que tengan la información pertinente, de considerarlo necesario deberá devolver llamada al usuario.	
<b>4</b>	<b>Despedida</b>	Gracias por llamar al RENAP, mi nombre es (nombre y apellido) que tenga buen día.	
<b>5</b>	<b>Registro</b>	Actualice la base de datos y archive donde corresponda	

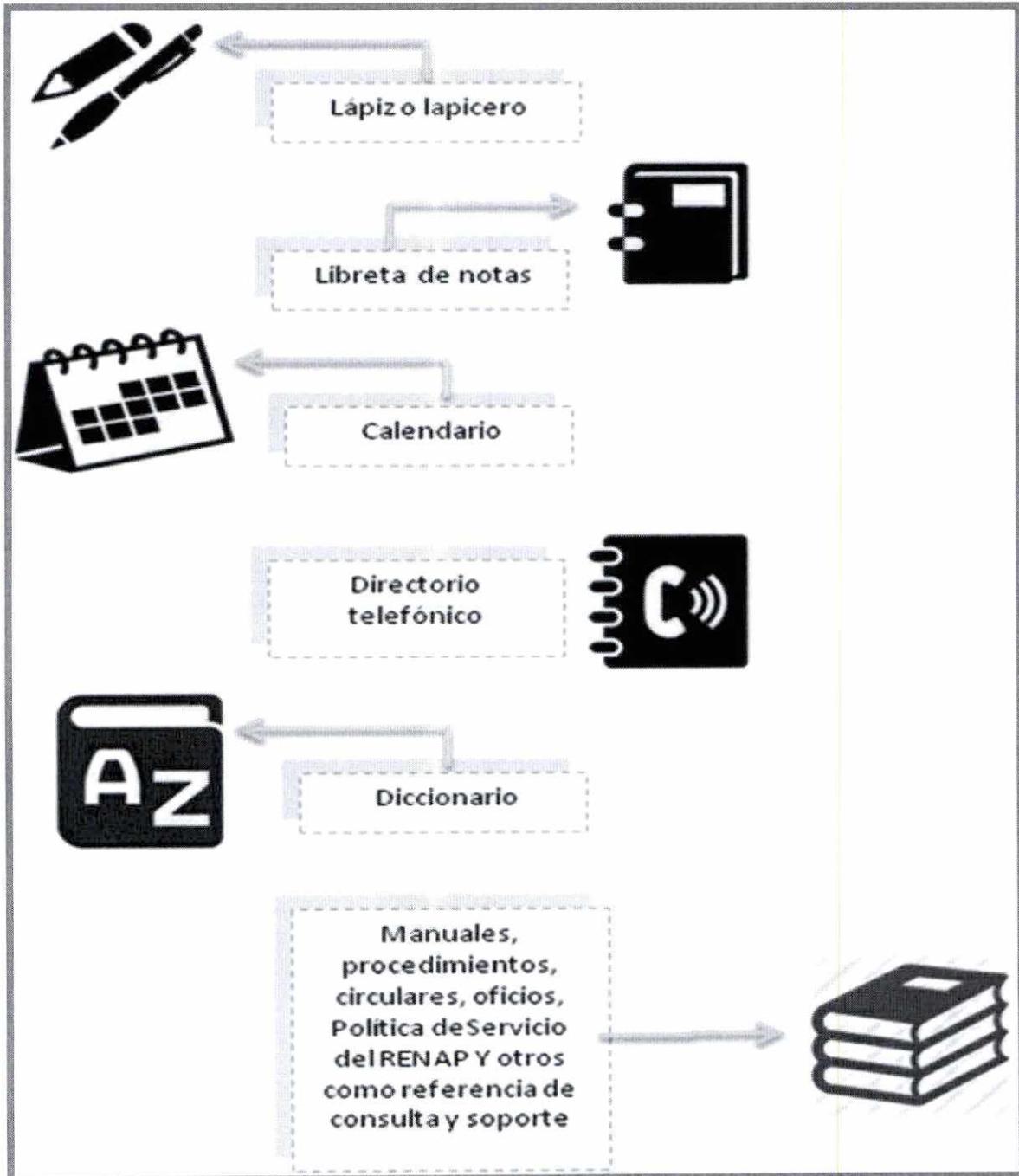
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

**16. Esquema general para la atención de usuarios, que se comunican por las distintas vías de comunicación al Centro de Información del RENAP**



Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

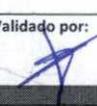
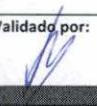
17. El personal que labora en el Centro de Información del Departamento de Atención y Servicio al Usuario, deberá mantener los siguientes insumos como mínimo:



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

### Control de cambios

Versión	Fecha	No. de folios	Unidades involucradas	Descripción
04	2017	20	Registro Central de las Personas	Actualización de Protocolo para la atención a usuarios del RENAP.
03	2016	10	Departamento de Atención y Servicio	Diseño, elaboración y actualización del Protocolo para la atención de usuarios del RENAP, aprobado por medio del documento DE-0826-2016.
02	2015	15	Departamento de Servicio y Atención al Ciudadano Departamento de Cooperación Técnica	Diseño, elaboración y actualización del Protocolo para la atención de usuarios del RENAP, aprobado por medio del documento DE-3212-2015.
01	2014	14	Registro Central de las Personas	Protocolo para la atención de usuarios quienes solicitan servicios en el Registro Nacional de las Personas -RENAP-, aprobado por medio documento DE-1247-2014.
01	2015	13	Departamento de Gestión y Control de Procesos	Protocolo de atención de usuarios quienes se comunican al Centro de Contacto del RENAP, aprobado por medio de documento DE-1432-2015.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Jefe de Atención y Servicio al Usuario	Subdirector de Apoyo Registral en Funciones	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo