

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-  
GUATEMALA, C.A.****ACUERDO DE DIRECCIÓN EJECUTIVA NÚMERO DE-689-2022****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 tienen como una de sus obligaciones 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 y 8 del Decreto Número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, 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.

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con el artículo 19 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, 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) del citado cuerpo legal, 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 actividades que sean necesarias para que la Institución alcance plenamente sus objetivos.

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 24 del Acuerdo de Directorio Número 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas, el Registro Central de las Personas, es la dependencia que tiene a su cargo los Registros Civiles de las Personas que establezca el Directorio en todos los municipios de la República, así como los adscritos a la oficinas consulares y el Registro de Ciudadanos, que debe mantener en forma permanente y actualizada el registro de identificación de las personas naturales, así como velar por el irrestricto respeto del derecho a la identificación de las personas naturales, debiendo formular e impulsar propuestas de políticas institucionales en materia registral; asimismo el artículo 32 del mismo cuerpo legal, 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 82 del Acuerdo de Directorio Número 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas, el Director Ejecutivo del RENAP, tiene la facultad de aprobar los Manuales de Normas y Procedimientos y cualquier otro documento técnico administrativo de las dependencias del RENAP; y,

**CONSIDERANDO:**

Que la Dirección de Gestión y Control Interno del Registro Nacional de las Personas, solicitó a la Dirección Ejecutiva, la aprobación del documento denominado "**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP**", versión 8, del Registro Central de las Personas, el cual tiene como objetivo proveer un documento técnico administrativo que sirva de apoyo y orientación para brindar un servicio adecuado y de calidad a los usuarios que solicitan servicios del RENAP, ya sea de forma presencial o por los medios electrónicos creados para el efecto; 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, 2, 8, 19, 20 literales a) e) y m) y 31 del Decreto 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas y sus reformas; 24, 32, 80 y 82 del Acuerdo de Directorio 80-2016 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP- y sus Reformas.

**ACUERDA:**

**Artículo 1. APROBAR** bajo la estricta responsabilidad del Registro Central de las Personas, el contenido formulado por dicho Registro dentro del documento denominado "**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP**" versión 08, 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 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, Oficinas Ejecutoras y Dependencias de Apoyo del Director Ejecutivo, por medio de la Secretaría General de la Institución.

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

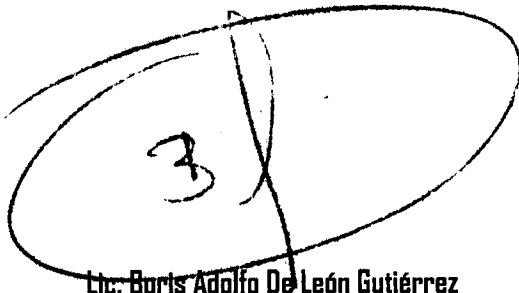
Dado en la ciudad de Guatemala, el catorce de noviembre de 2022.

  
  
Dr. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera  
Director Ejecutivo  
Registro Nacional de las Personas -RENAP- Zona 7, Edificio Sede del RENAP  
Guatemala, Calle 100 y 101  
PBR 2436-8900 CALL CENTER: 1516 [www.renap.gov.gt](http://www.renap.gov.gt)

SECRETARÍA GENERAL

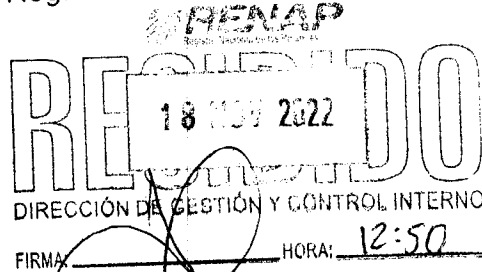
CÉDULA DE NOTIFICACIÓN:

En la Ciudad de Guatemala, el **dieciocho de noviembre** del año dos mil veintidós, siendo las 00a horas con cuarenta minutos, constituido en: Calzada Roosevelt trece guion cuarenta y seis, zona siete, Sede del RENAP, Ciudad de Guatemala. **NOTIFICO A: DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO.** El contenido del Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE guion seiscientos ochenta y nueve guion dos mil veintidós (DE-689-2022) del Registro Nacional de las Personas RENAP, de fecha catorce de noviembre del año dos mil veintidós por medio de cédula de notificación entregada a: Jennifer Mercedes, haciéndole entrega de las copias de ley que consta(n) de **UN** folio(s) así como del Protocolo para la Atención a Usuarios que Solicitan Servicios del Renap y quien de enterado \_\_\_\_\_ firma.



Lic: Boris Adolfo De León Gutiérrez  
Secretaría General

Registro Nacional de las Personas




**RECEBIDO**  
18/11/2022  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO  
FIRMA: \_\_\_\_\_ HORA: 12:50

**No se llevo a cabo la Notificación, por la causa siguiente:**

<input type="checkbox"/>	Dirección Inexacta	<input type="checkbox"/>	No Existe la Dirección	<input type="checkbox"/>	Persona a Notificar Falleció
<input type="checkbox"/>	Lugar Desocupado	<input type="checkbox"/>	Persona Fuera del País	<input type="checkbox"/>	Datos No Concuerdan
<input type="checkbox"/>	Otra:				



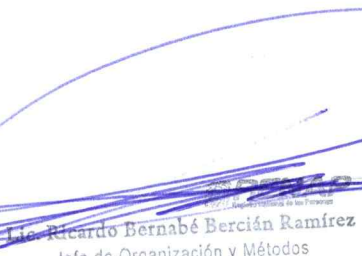

## REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS

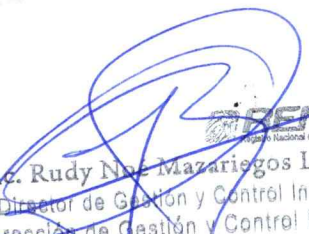

  
Lic. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera  
Director Ejecutivo  
Registro Nacional de las Personas -RENAP-  
Guatemala, Guatemala

# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP

  
  
Licda. Martha Nohemí Ruiz Prado  
Jefe de Atención y Servicio al Usuario  
Registro Central de las Personas  
Sede del RENAP Guatemala, Guatemala

  
  
Caren Ordilla Guzmán Sagastume  
Registrador Central de las Personas  
Registro Central de las Personas  
SEDE DEL RENAP Guatemala, Guatemala

  
  
Lic. Ricardo Bernabé Bercián Ramírez  
Jefe de Organización y Métodos  
Dirección de Gestión y Control Interno  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

  
  
Lic. Rudy Nive Mazariegos Lemus  
Director de Gestión y Control Interno  
Dirección de Gestión y Control Interno  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
CÓDIGO:	PRO-05-02-2022
VERSIÓN:	08



**Contenido**

- 1. Objetivo..... 4
- 2. Campo de aplicación..... 4
- 3. Base legal ..... 4
- 4. Monitoreo y seguimiento ..... 4
- 5. Atributos de una buena atención ..... 5
- 6. Normas de conducta y cortesía para una adecuada atención ..... 5
- 7. Comunicación verbal..... 6
- 8. Comunicación no verbal (lenguaje corporal y lenguaje de señas) ..... 7
- 9. Acciones inapropiadas ..... 8
- 10. Consideraciones para la atención a usuarios en situaciones particulares ..... 9
- 11. Directrices generales de comportamiento para la atención a usuarios con discapacidad ..... 10
- 12. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios con discapacidad auditiva ... 11
- 13. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios con discapacidad visual ..... 12
- 14. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios con discapacidad intelectual ..... 13
- 15. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios con discapacidad física ..... 14
- 16. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios con discapacidad psicosocial ..... 15
- 17. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios con sordoceguera ..... 15
- 18. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios de talla baja ..... 16
- 19. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios con discapacidad múltiple ... 16
- 20. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios, adultos mayores ..... 16
- 21. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios de diversidad sexual ..... 17

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

	<b>REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS</b>		FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP</b>		CÓDIGO:	PRO-05-02-2022
			VERSIÓN:	08
			PÁGINA:	Página 3 de 22

22. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios que se comunican al Centro de Información (números telefónicos 1516 o 24161900) ..... 18
23. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios que se comunican por medio del correo electrónico institucional (contactenos@renap.gob.gt), mensajería instantánea (chat institucional) y redes sociales..... 19
- Control de cambios ..... 21

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

## 1. Objetivo

Proveer un documento técnico administrativo que sirva de apoyo y orientación para brindar un servicio adecuado y de calidad a los usuarios que solicitan servicios del RENAP, ya sea de forma presencial o por los medios electrónicos<sup>1</sup> creados para el efecto.

## 2. Campo de aplicación

El presente Protocolo es de observancia y aplicación obligatoria para los trabajadores involucrados en la atención a usuarios que solicitan servicios del RENAP.

## 3. Base legal

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto número 80-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad.
- Decreto número 135-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Atención a las Personas con Discapacidad.
- Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas.
- Decreto número 59-2008 del Congreso de la República de Guatemala, el cual aprueba, firma y ratifica la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006 y su Protocolo Facultativo.
- Acuerdo de Directorio número 80-2016 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas.
- ✕ • Reglamento Interior de Trabajo del Registro Nacional de las Personas -RENAP- vigente, aprobado por Acuerdo de Directorio del Registro Nacional de las Personas.

## 4. Monitoreo y seguimiento

Para garantizar la vigencia y efectividad de este Protocolo, el Jefe de Atención y Servicio al Usuario, el Subdirector de Apoyo Registral y el Registrador Central de las Personas deberán solicitar la actualización oportuna para realizar la inclusión de ajustes y modificaciones que se consideren pertinentes.

<sup>1</sup> **Medios electrónicos:** mecanismo, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo redes de comunicación abiertas o restringidas como internet, telefonía fija y móvil u otras.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo



## 5. Atributos de una buena atención


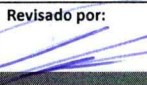
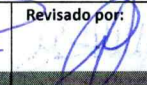
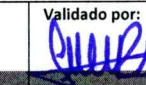
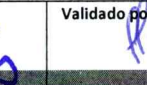
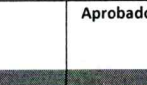
La buena atención consiste en orientar e informar de forma precisa y acertada a los usuarios sobre los servicios que brinda el RENAP, de conformidad con los valores y atributos siguientes:

- ➔ **Respeto:** consideración y atención que se debe a un usuario.
- ➔ **Amabilidad:** se debe ser cortés y sincero.
- ➔ **Confiabilidad:** se brindan soluciones conforme a las normas previstas.
- ➔ **Empatía:** el trabajador del RENAP se identifica con el usuario y se pone en su lugar.
- ➔ **Inclusión:** el servicio es de calidad para los usuarios, sin distinción y discriminación.
- ➔ **Oportuno:** la atención es brindada en el momento adecuado.
- ➔ **Efectividad:** se brindan alternativas de solución.
- ➔ **Paciencia:** capacidad de padecer o soportar algo sin alterarse.

## 6. Normas de conducta y cortesía para una adecuada atención

Con el propósito de brindar una adecuada atención a los usuarios que requieren servicios del RENAP, se atenderán las normas siguientes:

- 6.1. Emplear un lenguaje apropiado.
- 6.2. Saludar: en el momento en que entre en contacto con el usuario, se debe llevar la iniciativa con el saludo. Sonría y diga, según la hora del día, "buenos días" o "buenas tardes" y si le es requerido proporcione su nombre.
- 6.3. Ofrecer ayuda: pregunte al usuario "¿en qué le puedo servir?".
- 6.4. Los usuarios con bebés, en estado de gestación, con discapacidad y adultos mayores, tendrán prioridad de atención, en la medida de lo posible no hacerlos esperar.
- 6.5. Mencionar el nombre de la persona, si ya la identificó, emplear su nombre cuando sea necesario.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

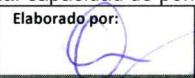
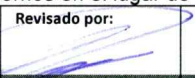
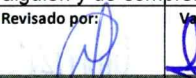
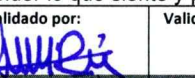
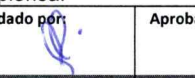
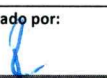
- 6.6. Conocer y comprender cuáles son las necesidades del usuario, para hacer eficaz la atención.
- 6.7. Asegurarse que la necesidad ha sido resuelta o que está en vías de solución, creando una sensación final positiva.
- 6.8. Responder las preguntas formuladas por el usuario, de no conocer la respuesta, indicarle al usuario que se realizará la consulta a la persona que posee la información y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- 6.9. Evitar hablar por teléfono o hacer uso de este, excepto cuando se trate de la coordinación del trámite del usuario.
- 6.10. Cuando el usuario no pueda leer, escribir o por alguna situación no comprenda la gestión a realizar, en la manera de lo posible se le debe acompañar en todo el proceso, leer los documentos para su comprensión, completar los formularios y explicar paso a paso lo que está realizando.
- 6.11. Prestar atención a peticiones adicionales, haciendo la pregunta siguiente: “¿en qué más le puedo servir?”.
- 6.12. Utilizar frases que demuestren cortesía al saludar, atender y despedirse del usuario.
- 6.13. Cuando un usuario pregunte por algún trabajador y este no se encuentre, no especifique dónde y por qué no se encuentra, en su lugar, “disculpe, ¡el compañero no se encuentra en este momento, si le puedo apoyar, con mucho gusto!”.
- 6.14. Las directrices del presente Protocolo están sujetas a eventualidades derivadas de casos extraordinarios a nivel nacional o mundial que implementen una nueva normativa de atención específica.

## 7. Comunicación verbal

Es imprescindible crear un ambiente de confianza y amabilidad cuando se está atendiendo al usuario, se debe mostrar interés en brindarle un buen servicio, tomando en cuenta las indicaciones siguientes:

- 7.1. Tratar al usuario de usted.
- 7.2. Mostrar empatía<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> **Empatía:** capacidad de ponernos en el lugar de alguien y de comprender lo que siente y piensa.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo



	<b>REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS</b>		FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP</b>		CÓDIGO:	PRO-05-02-2022
			VERSIÓN:	08
			PÁGINA:	Página 7 de 22

- 7.3. Evitar tecnicismos<sup>3</sup>, abreviaturas, siglas<sup>4</sup> que no sean comprensibles y explicaciones complejas.
- 7.4. No interrumpir al usuario, dejar que manifieste cual es el servicio que requiere.
- 7.5. Escuchar con atención, sin distracción.
- 7.6. Tomar nota, si fuese necesario.
- 7.7. Hablar ordenadamente, un principio, un desarrollo y un final.
- 7.8. No demostrar inquietud.
- 7.9. Usar tono de voz convincente<sup>5</sup>, identificándose con el usuario.
- 7.10. Ser modesto<sup>6</sup> al orientar al usuario y paciente mientras escucha.

## 8. Comunicación no verbal (lenguaje corporal y lenguaje de señas)

El lenguaje corporal es un tipo de comunicación que transmite mensajes e intenciones de forma consciente e inconsciente, así como la lengua de señas, la cual es una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, entre otros aspectos. Para una buena comunicación no verbal se deberán tomar en cuenta las indicaciones siguientes:

- 8.1. Actuar con naturalidad, sin poses y gestos que hagan sentir incómodo al usuario.
- 8.2. Tener contacto visual.
- 8.3. Los labios no se deben morder o humedecer.
- 8.4. Evitar movimientos constantes o abruptos.
- 8.5. Mantener las manos controladas y visibles.
- 8.6. No fruncir el ceño.

<sup>3</sup> **Tecnicismos:** son palabras que se emplean en una profesión, ciencia u oficio como parte de un lenguaje propio con el que se nombran ideas o cosas específicas.

<sup>4</sup> **Siglas:** signos lingüísticos formados generalmente con las letras iniciales de término que la conforman.

<sup>5</sup> **Tono de voz convincente:** voz grave, que carece de titubeos y con fluctuaciones de intensidad según el momento.

<sup>6</sup> **Modesto:** humilde o carente de vanidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo



## 9. Acciones inapropiadas

La conducta se refleja en cada acción que se realiza frente al usuario, la cual debe ir orientada a los atributos de una buena atención, por lo que, no son aceptadas las acciones siguientes:

- 9.1. Mostrarse somnoliento<sup>7</sup> o aburrido frente a la persona.
- 9.2. Fijar la mirada en las personas que pasan o mirarlas de forma despectiva<sup>8</sup>.
- 9.3. Ser arrogante<sup>9</sup> frente al usuario.
- 9.4. Tratar al usuario de forma altiva<sup>10</sup> o desinteresada.
- 9.5. Conductas negativas y actitudes inapropiadas, tales como: bromas, burlas, el mal humor y la apatía<sup>11</sup>.
- 9.6. Ofender con gestos o actitudes.
- 9.7. Masticar chicle, maquillarse, leer el periódico, revisar el celular o efectuar en el lugar del trabajo actividades de aseo o arreglo personal.
- 9.8. Consumir alimentos o bebidas frente al usuario.
- 9.9. Confrontar al usuario.
- 9.10. Ser impaciente.
- 9.11. Llamar al usuario silbándole, tronando los dedos o utilizando expresiones tales como: "hey usted", "venga", "el siguiente".
- 9.12. Usar respuestas cortantes "sí" o "no", ya que pueden interpretarse como frías y de afán<sup>12</sup>.
- 9.13. Ser irónico<sup>13</sup> o sarcástico<sup>14</sup>.

<sup>7</sup> **Somnoliento:** que tiene o denota sueño.

<sup>8</sup> **Despectiva:** manifestación de menosprecio.

<sup>9</sup> **Arrogante:** manifestación de altanería.


<sup>10</sup> **Altiva:** manifestación de orgullo y soberbia.

<sup>11</sup> **Apatía:** estado de desinterés y falta de motivación en que se encuentra una persona ante cualquier estímulo externo.

<sup>12</sup> **Afán:** prisa o premura.

<sup>13</sup> **Irónico:** que denota o implica sarcasmo.

<sup>14</sup> **Sarcástico:** empleo de burla con fines expresivos.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

	<b>REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS</b>		FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP</b>		CÓDIGO:	PRO-05-02-2022
			VERSIÓN:	08
			PÁGINA:	Página 9 de 22

- 9.14. Hacer esperar al usuario innecesariamente o no ofrecer una explicación por la demora.
- 9.15. Recriminar<sup>15</sup> al usuario, utilizando frases como: “está equivocado... no me ha entendido”, “¿entiende?”, “¿es que no ha leído el documento?”, “¿y qué esperaba?”, “a mí no me pregunte, esto es lo que dice el reglamento”, “eso nada tiene que ver conmigo”, “¿no leyó las instrucciones?”, “ya le contesté eso”, “mejor vuelva cuando tenga todo listo”, “no tengo idea”.
- 9.16. Faltar el respeto, utilizando frases que denotan excesiva confianza.
- 9.17. Usar frases como: “cálmese”, “tranquilo”, “no se enoje”, “el que se enoja pierde”, “no es para tanto”, “eso no es nada”.

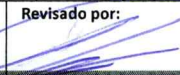
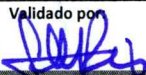
## 10. Consideraciones para la atención a usuarios en situaciones particulares

En ocasiones pueden llegar personas inconformes, ofuscadas<sup>16</sup>, alteradas o irritadas, ante este tipo de situaciones para facilitar la atención y servicio es necesario tener en cuenta las consideraciones siguientes:

- 10.1. Enfocarse en solventar el problema.
- 10.2. Mantener una actitud calmada y amigable.
- 10.3. No interrumpir al usuario en el momento que está expresando su molestia.
- 10.4. Hacer saber al usuario que se le escucha con atención.
- 10.5. Si es necesario ofrecer una disculpa y hacer sentir que se comprende su situación, utilizar frases como: “lo comprendo”, “disculpe”, “claro que sí”.
- 10.6. Calmar al usuario, sin provocar que se sienta culpable.
- 10.7. Buscar una opción de solución y proponerla, sin prometer algo que no se pueda cumplir.
- 10.8. Concentrarse en los puntos que se está de acuerdo.
- 10.9. Evitar ponerse a la defensiva.

<sup>15</sup> **Recriminar:** reprender o censurar a alguien su comportamiento.

<sup>16</sup> **Ofuscada:** estado de ánimo que no deja que una persona piense con claridad.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo



- 10.10. No involucrarse en las emociones.
- 10.11. Si debe asignar el caso a otro compañero, procurar explicar todos los detalles para evitar que el usuario lo haga de nuevo.
- 10.12. Nunca hay que asegurar que una situación no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.
- 10.13. Procurar que el usuario salga satisfecho con el servicio brindado.
- 10.14. Dar seguimiento al trámite.
- 10.15. Si el proceso dentro de la Institución, demanda de otras intervenciones, tiempo de espera o desplazamiento adicional, se deberá mantener informado siempre al usuario.

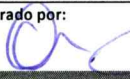
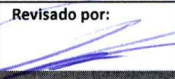
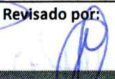
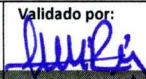
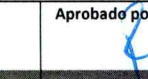
**11. Directrices generales de comportamiento para la atención a usuarios con discapacidad**

De acuerdo con el artículo 1 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se incluyen aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. Para que esta interacción y atención sea más fácil, deben seguirse las directrices siguientes:

- 11.1. Utilizar lenguaje inclusivo<sup>17</sup>, que conduzca al respeto y a la dignidad de todos los usuarios.
- 11.2. Centrar la atención en las capacidades de los usuarios y no en su discapacidad.
- 11.3. Reconocer el valor y la importancia en la diversidad de la comunicación<sup>18</sup>.
- 11.4. Consultar al usuario cómo se le puede apoyar, identificando la directriz de atención que se deberá brindar, según la discapacidad.

<sup>17</sup> **Lenguaje inclusivo:** expresión verbal o escrita que utiliza preferiblemente vocabulario neutro, o bien, hace evidente el femenino o masculino.

<sup>18</sup> **Comunicación:** de acuerdo con el artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la comunicación incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macro tipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

	<b>REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS</b>		FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP</b>		CÓDIGO:	PRO-05-02-2022
			VERSIÓN:	08
			PÁGINA:	Página 11 de 22

- 11.5. Evitar actitudes sobreprotectoras o paternalistas que estigmaticen a los usuarios con discapacidad.
- 11.6. Dirigir al usuario al escritorio de atención prioritaria, en la medida de lo posible no hacerlos esperar. Ofrecer ayuda al usuario cuando lo necesite, pero siempre permitiéndole que decida por sí mismo.
- 11.7. La ayuda espontánea no siempre es útil e incluso puede ser inoportuna o peligrosa.
- 11.8. No imponer su criterio sobre el del usuario con discapacidad.
- 11.9. Dirigirse directamente al usuario con discapacidad, aún si está acompañado o dispone de un acompañante, asistente personal<sup>19</sup> o intérprete de lengua de señas.
- 11.10. Evitar miradas prolongadas a las herramientas técnicas<sup>20</sup>.
- 11.11. Al atender a usuarios con Trastorno del Espectro Autista -TEA-<sup>21</sup>, dar instrucciones breves, apoyándose con indicaciones visuales para enseñar los procedimientos y a donde dirigirse.

## 12. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios con discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva es un déficit total o parcial en la percepción que se evalúa por el grado de pérdida de la audición, lo cual a su vez genera dificultad para la comunicación verbal. Los usuarios con discapacidad se comunican a través de lengua de señas o la comunicación oral (lectura labio facial). La discapacidad auditiva puede ser congénita o adquirida y según el grado de deficiencias en profunda o parcial. Por lo cual, deben seguirse las directrices siguientes:

- 12.1. Colocarse frente al usuario para que pueda ver su rostro cuando le hable, haciéndolo con ritmo de transmisión que no refleje prisa o ansiedad y de forma clara.
- 12.2. Emplear frases breves, concisas, así como, gestos y signos sencillos.
- 12.3. Articular bien las palabras, hay que recordar que muchas veces estos usuarios hacen lectura de labios.

<sup>19</sup> **Asistente personal:** profesional que sirve de apoyo a las personas con diversidad funcional o discapacidad, ayuda en tareas diarias a personas que no pueden realizarlas por sí mismas. El profesional no toma las decisiones, siendo la persona asistida quien en todo momento decide.

<sup>20</sup> **Herramientas técnicas:** aparato auditivo, bastón, monocular, silla de ruedas, muletas, andadores, teléfono celular inteligente.

<sup>21</sup> **Trastorno del Espectro Autista -TEA-:** es una discapacidad del desarrollo que puede provocar problemas sociales, comunicacionales y conductuales significativos.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo



- 12.4. Hablar con normalidad (ni lento, ni rápido) y usar gestos sin exagerar para que la lectura labial sea comprensible.
- 12.5. Evitar distractores que limiten la comunicación efectiva, como sostener objetos en manos o boca, entre otros.
- 12.6. Mantener una actitud tranquila, repita varias veces si es necesario. Si le resulta difícil de entender el mensaje de su interlocutor, pedir amablemente que lo repita.
- 12.7. Si la persona lee, se puede recurrir al uso de notas escritas.

**13. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios con discapacidad visual**

La discapacidad visual se considera a partir de la disminución total o parcial de la vista. La visión representa un papel central en la autonomía y desenvolvimiento de cualquier persona, la cual dificulta la realización de diversas actividades que requieren de la vista. Las personas que presentan alteraciones en las funciones sensoriales, visuales o estructuras del ojo, pueden clasificarse en ceguera total o baja visión. Por lo cual, deben seguirse las directrices siguientes:

- 13.1. Para captar la atención del usuario, ofrecerle el brazo y mantenerse un paso adelante.
- 13.2. Al hablarle al usuario, presentarse inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas quién lo está atendiendo y preguntarle su nombre.
- 13.3. Procurar mirar a la cara, para que el usuario perciba el sonido adecuadamente.
- 13.4. Llamar al usuario por su nombre, para que tenga claro que se dirige al mismo.
- 13.5. Mantener la comunicación oral o verbal, dado que los usuarios con discapacidad visual reciben la información por el sentido del oído.
- 13.6. Preguntar siempre si requiere apoyo y cómo puede hacerlo de la mejor manera.
- 13.7. Permitir que disponga de acompañante o asistente personal, asistente animal o utilice herramientas técnicas.
- 13.8. Brindar indicaciones adecuadas como: a su derecha, a su izquierda, a quince pasos.
- 13.9. Si debe leer un documento, hacerlo despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni comentarios a menos que el usuario lo solicite.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

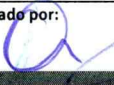
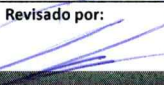
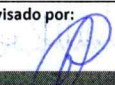
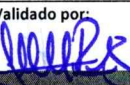


	<b>REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS</b>		FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP</b>		CÓDIGO:	PRO-05-02-2022
			VERSIÓN:	08
			PÁGINA:	Página 13 de 22

- 13.10. No es necesario elevar el tono de voz ni hablar continuamente. La conversación, como cualquier otra, debe fluir en forma normal.
- 13.11. Para indicar la posición de la silla, informarle al usuario que se le llevará la mano hacia el respaldo.
- 13.12. No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, tales como: sillas, gavetas abiertas, utensilios de limpieza, entre otros.
- 13.13. En el caso de estar asistidos de perros guías:
- Los perros guías son la asistencia animal para las personas con discapacidad visual.
  - Cuando el perro guía está trabajando no se le puede distraer.
  - Nunca se le debe ofrecer comida.
  - No se debe tocar el arnés, ni al asistente animal.

#### 14. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios con discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual se refiere a personas con ciertas limitaciones en su funcionamiento intelectual, en destrezas como: la comunicación, cuidado personal y destrezas sociales. Comienza a manifestarse en la niñez (antes de los 18 años), por ejemplo, las personas con síndrome de Down, autismo, X-frágil, entre otros. Por lo cual, deben seguirse las directrices siguientes:

- 14.1. Tomar en cuenta que existen múltiples trastornos, evitar prejuicios y miedos infundados.
- 14.2. Evitar situaciones de estrés y no ejercer presión sobre ellos en la toma de decisiones.
- 14.3. En una crisis, permanecer tranquilo y ofrecer apoyo como lo haría con otro usuario, pregunte “¿cómo puede ayudar?” y “¿a quién puede recurrir?”.
- 14.4. Adoptar una actitud comprensiva y paciente si presenta dificultades de comprensión. Dirigirse al usuario de manera cordial, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos.
- 14.5. Permitir que el usuario hable por sí solo, evitando dirigir la palabra al acompañante o asistente personal.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo



- 14.6. Para entablar comunicación utilizar un lenguaje sencillo, siendo permitido usar ademanes y gestos.
- 14.7. Se podrá repetir varias veces una instrucción preguntando al usuario en cada ocasión si se logró transmitir el mensaje.
- 14.8. Limitar la ayuda a lo necesario, procurando que el usuario se desenvuelva por si solo en el resto de las actividades.

### 15. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios con discapacidad física

La discapacidad física es la condición que le genera a la persona una deficiencia física por amputaciones, lesión medular, parálisis cerebral, secuelas de enfermedades y otras causas. Por lo cual, deben seguirse las directrices siguientes:

- 15.1. Mantener una actitud de colaboración para cubrir las acciones que el usuario no pueda realizar por sí mismo, ayúdele a transportar objetos, entre otros, preguntando previamente si requiere de su colaboración.
- 15.2. Si el usuario se encuentra en silla de ruedas, en lo posible se le atenderá, situándose a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- 15.3. Si el usuario camina despacio, ajuste su paso al de este.
- 15.4. Si ve en dificultades al usuario, preguntar si necesita ayuda.
- 15.5. Al usuario que utilice como apoyo herramientas técnicas y que requiera realizar alguna gestión adicional fuera de las áreas que le sean accesibles, se le atenderá donde se encuentre, evitando con ello cargarlo y así vulnerar su cuerpo y otros elementos propios.
- 15.6. Retirar de los espacios todo tipo de obstáculos.
- 15.7. Si el usuario utiliza herramientas técnicas o cualquier otra ayuda, no le separe de ellas, ni le sujete de su punto de apoyo.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

	<b>REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS</b>	FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP</b>	CÓDIGO:	PRO-05-02-2022
		VERSIÓN:	08
		PÁGINA:	Página 15 de 22

## 16. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios con discapacidad psicosocial

La discapacidad psicosocial se refiere a las personas con diagnóstico de trastorno mental temporal o permanente, que han sufrido los efectos de factores sociales negativos, como el estigma, la discriminación y la exclusión. Por lo cual, deben seguirse las directrices siguientes:

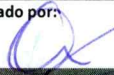
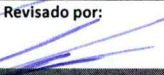
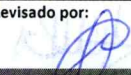
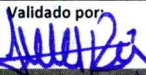
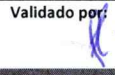
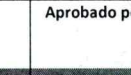
- 16.1. Acérquese de manera respetuosa, natural y sencilla.
- 16.2. Dirigirse directamente al usuario con discapacidad psicosocial, aún si se presenta con un acompañante o asistente personal.
- 16.3. Consultar al usuario: “¿en qué le puedo servir?” o ¿cómo le puedo apoyar?”.
- 16.4. Use el tiempo necesario para escuchar lo que dice, háblele lenta y claramente.
- 16.5. Si llegara a suceder que el usuario eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite situaciones que puedan generar violencia, como discusiones o críticas.

## 17. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios con sordoceguera

Las personas con sordoceguera presentan severas limitaciones en su movilización y en la comunicación, a causa de una deficiencia visual y auditiva que se presentan de manera simultánea y puede ser total o parcial. Por lo cual, deben seguirse las directrices siguientes:

- 17.1. Si el usuario con sordoceguera se presenta acompañado, la comunicación debe ser dirigida siempre a la persona con discapacidad. El acompañante o asistente personal será quien le transmitirá la información pertinente al usuario.
- 17.2. Si el usuario con sordoceguera no se presenta acompañado y utiliza una herramienta técnica auditiva se debe modular<sup>22</sup> el tono de voz y consultar si tiene que aumentarse o disminuirse el mismo.
- 17.3. Si el usuario con baja visión y sordera profunda o total no se presenta acompañado, condúzcalo hasta el escritorio de atención prioritaria, ofreciéndole el brazo y avisándole anticipadamente cuando se tenga que subir gradas, bajar gradas o cruzar alguna puerta.
- 17.4. No olvidar nunca despedirse del usuario, luego de brindar el acompañamiento correspondiente.

<sup>22</sup> **Modular:** variar con fines armónicos las cualidades del sonido en el habla.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo



### 18. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios de talla baja

Este trastorno del crecimiento es caracterizado por una talla baja no proporcionada, con brazos y piernas cortas con relación a la cabeza y tronco perfectamente normales. Es una deficiencia congénita debido a la falta de desarrollo del cartilago del crecimiento de los huesos largos de las extremidades. Se les definen correctamente como persona de talla baja o pequeña; científicamente, como personas con acondroplasia. Por lo cual, deben seguirse las directrices siguientes:

- 18.1. Actuar con naturalidad.
- 18.2. No tratarlos como si fueran niños.
- 18.3. En la medida de lo posible, facilitarles la accesibilidad a los objetos.
- 18.4. Proveer o facilitar la herramienta de apoyo como la silla secretarial, con capacidad para elevarse, para tener la misma altura del trabajador que lo atiende en ventanilla.

### 19. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios con discapacidad múltiple

El término de discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más condiciones asociadas, ya sean dificultades físicas, sensoriales, emocionales, mentales o de carácter social. No solo es la suma de estas alteraciones lo que caracteriza a la discapacidad múltiple, sino que además tienen un rango que puede variar, dependiendo de la edad, la combinación de condiciones, cuán severas son las discapacidades y cómo inciden juntas sobre la persona. Por lo cual, deben seguirse las directrices aplicables que el usuario necesite, de conformidad con los numerales 11 al 18 del presente Protocolo.

### 20. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios, adultos mayores

Se define como adulto mayor, a toda persona que tenga 60 años o más de edad. Por lo cual, deben seguirse las directrices siguientes:

- 20.1. Tendrán prioridad en la atención, en la medida de lo posible no hacerlos esperar. Ofrecer ayuda al usuario cuando lo necesite, pero siempre permitiéndole que decida por sí mismo.
- 20.2. Poner en práctica la tolerancia, el respeto y la empatía, siendo consciente que pueden tener discapacidades auditivas, visuales y cognitivas, así como el uso de herramientas técnicas.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

	<b>REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS</b>	FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP</b>	CÓDIGO:	PRO-05-02-2022
		VERSIÓN:	08
		PÁGINA:	Página 17 de 22

- 20.3. Utilizar un lenguaje sencillo, tono de voz adecuado y ritmo de transmisión que no refleje prisa o ansiedad.
- 20.4. Si el usuario presenta dificultades para comprender la información que se brinda, buscar ayuda, ya sea con algún familiar que le acompañe u otros compañeros de trabajo.
- 20.5. Mostrar disposición cuando se esté atendiendo al usuario y proporcionar información clara y concisa.
- 20.6. Evitar gestos y un lenguaje despectivo<sup>23</sup>, prescindir<sup>24</sup> de acciones que denoten<sup>25</sup> discriminación.
- 20.7. Evitar expresiones como: “¿me entendió?”, “¿me di a entender?”, es mejor preguntar, “¿alguna duda?” u “¿alguna otra consulta?”.

## 21. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios de diversidad sexual

La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, de su mismo género o de más de un género y la identidad de género se refiere a la vivencia interna e individual del género tal y como cada persona se siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo. Por lo cual, deben seguirse las directrices siguientes:

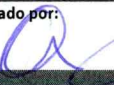
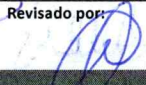
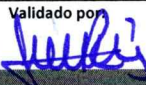
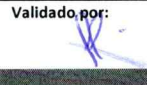
- 21.1. Proporcionar la atención sin distinción, ni restricción por la orientación sexual e identidad de género de todo usuario.
- 21.2. No utilizar actitudes y lenguajes discriminatorios, miradas o murmuraciones basadas en prejuicios.
- 21.3. Evitar dar un trato desigual en lo referente a la expresión de los afectos.
- 21.4. No comentar y visibilizar la información brindada por el usuario.
- 21.5. La atención debe brindarse sin el uso de palabras soeces<sup>26</sup> o que puedan llegar a agredir al usuario y su integridad.
- 21.6. Ser consciente de sus propias actitudes, la imagen no debe influir en la actitud de cortesía y amabilidad.

<sup>23</sup> **Despectivo:** persona que muestra desprecio o indiferencia.


<sup>24</sup> **Prescindir:** dejar de realizar alguna acción.

<sup>25</sup> **Denote:** que señala o da indicio manifiesto de algo.

<sup>26</sup> **Soeces:** palabras que resultan desagradables y ofensivas.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo



	<b>REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS</b>	FECHA DE EMISIÓN:	Octubre 2022
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP	CÓDIGO:	PRO-05-02-2022
		VERSIÓN:	08
		PÁGINA:	Página 18 de 22

21.7. Si el usuario se identifica como parte de la comunidad LGBTIQ+, deberá indicar cómo quiere ser llamado durante la prestación del servicio, aunque su Documento Personal de Identificación -DPI- establezca otro nombre, referirse al usuario según se identifique, es decir, de forma masculina o femenina independiente del sexo registrado.

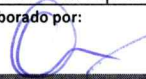
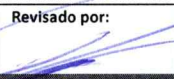
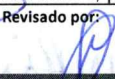
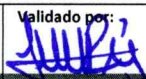


Nota: Hacer de conocimiento al usuario, que la apariencia de la persona respecto a su sexo no es un impedimento para la captura de la fotografía para el Documento Personal de Identificación -DPI-, debiéndose observar los lineamientos establecidos para la captura de fotografía por el trabajador en ventanilla.

## 22. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios que se comunican al Centro de Información (números telefónicos 1516 o 24161900)

Se debe comprender que la atención telefónica contribuye a mantener una adecuada imagen institucional, al constituirse en un medio habitual entre la Institución y los usuarios. A continuación, se presentan directrices de comportamiento para una correcta atención telefónica:

- 22.1. Atender la llamada en el menor tiempo posible, siempre cumpliendo con los lineamientos establecidos en el presente Protocolo.
- 22.2. Mantener un tono de voz agradable, articulando las palabras con claridad y evitando transmitir prisa al hablar.
- 22.3. Repetir los puntos importantes (técnica del eco<sup>27</sup>).
- 22.4. Escuchar al usuario, no interrumpirlo y atenderlo con plena concentración.
- 22.5. 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.
- 22.6. No ingerir alimentos ni bebidas mientras se habla por teléfono.
- 22.7. Asegurarse de que el usuario haya comprendido con exactitud la información que se le brindó y que todas sus dudas fueron atendidas.
- 22.8. De ser necesario un proceso de seguimiento y si se le ofrece al usuario que se le llamará, deberá cumplirse con el ofrecimiento y efectuar la llamada en un lapso prudencial. De esta manera, se manifiesta al usuario que tiene el respaldo de la Institución.

<sup>27</sup> Técnicas del eco: repetir las frases clave de 3 a 4 veces, para evitar malas interpretaciones.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

22.9. Cuando se requiera que la llamada sea transferida, deberá realizarse en el menor tiempo posible, si la persona con quien desea comunicarse no responde, luego de 3 intentos, proporcionar la extensión o solicitar el motivo de la llamada.

22.10. En caso de que se reciba una llamada de burla o acoso se podrá finalizar la llamada.

**23. Directrices de comportamiento para la atención a usuarios que se comunican por medio del correo electrónico institucional (contactenos@renap.gob.gt), mensajería instantánea (chat institucional) y redes sociales**

El correo electrónico institucional (contactenos@renap.gob.gt), mensajería instantánea (chat institucional) y redes sociales son canales de comunicación que permiten la interacción entre la Institución y los usuarios, a través de dispositivos móviles y de escritorio. Para conseguir que la comunicación sea elocuente<sup>28</sup> y eficaz deben atenderse las directrices siguientes:

23.1. Redactar de manera clara y concisa, utilizar de buena manera la ortografía y gramática, así como, los signos de puntuación necesarios.

23.2. Expresar armonía y cordialidad en la redacción que se utilice para comunicarse con cada usuario de manera clara, transparente y oportuna.

23.3. Evitar abreviar palabras y por ningún motivo escribir palabras omitiendo letras en las mismas.

23.4. No colocar fondos especiales, textos de colores o figuras en las respuestas. Estos elementos pueden resultar poco profesionales.

23.5. Evitar textos en mayúscula, formato con negrita y uso de caracteres especiales.

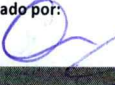
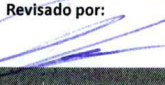
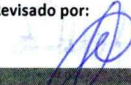
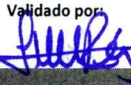
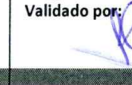
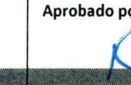
23.6. Evitar enviar múltiples textos cortos, de preferencia enviar en un solo mensaje un bloque de información.

23.7. Comprobar al menos dos veces la información a remitir, asegurando que la información que será transmitida al usuario sea la correcta.

23.8. Si la respuesta requerida tiene cierta complejidad o se tienen inconformidades, utilizar otros medios de comunicación más directos.

23.9. Enviar únicamente mensajes que tengan relación a los servicios que presta la Institución.

<sup>28</sup> **Elocuente:** comunicación eficaz para deleitar, conmovir o persuadir.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo



**REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS**

FECHA DE EMISIÓN: Octubre 2022

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS  
QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP**

CÓDIGO: PRO-05-02-2022

VERSIÓN: 08

PÁGINA: Página 20 de 22

23.10. Garantizar la libre expresión del pensamiento de todos los usuarios, de conformidad a lo establecido en las normativas legales vigentes, evitando el bloqueo en las redes sociales.

23.11. Mantener en todo momento la imagen institucional como fotografía de perfil.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

### Control de cambios

Versión	Fecha	No. de folios	Unidades involucradas	Descripción
08	2022	22	Registro Central de las Personas	Protocolo para la atención a usuarios que solicitan servicios del RENAP.
07	2021	21	Registro Central de las Personas	Protocolo para la atención a usuarios que solicitan servicios del RENAP aprobado por Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-474-2021.
06	2020	21	Registro Central de las Personas	Protocolo para la atención a usuarios que solicitan servicios del RENAP aprobado por medio del Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-166-2020.
05	2019	18	Registro Central de las Personas	Protocolo para la atención a usuarios que solicitan servicios del RENAP aprobado por medio del Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-041-2020.
04	2017	19	Registro Central de las Personas	Protocolo para la atención a usuarios del RENAP aprobado por medio del Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-239-2017.
03	2016	10	Dirección de Gestión y Control Interno	Protocolo para la atención de usuarios del RENAP aprobado por medio del documento de Dirección Ejecutiva con número de referencia DE-0826-2016.
02	2015	15	Registro Central de las Personas	Protocolo para la atención de usuarios del RENAP aprobado por medio del documento de Dirección Ejecutiva con número de referencia DE-3212-2015.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo

**REGISTRO CENTRAL DE LAS PERSONAS**

FECHA DE EMISIÓN: Octubre 2022

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS  
QUE SOLICITAN SERVICIOS DEL RENAP**

CÓDIGO: PRO-05-02-2022

VERSIÓN: 08

PÁGINA: Página 22 de 22

Versión	Fecha	No. de folios	Unidades involucradas	Descripción
01	2014	14	Registro Central de las Personas/ Dirección Administrativa	Protocolo para la atención de usuarios quienes solicitan servicios en el Registro Nacional de las Personas -RENAP- aprobado por medio del documento de Dirección Ejecutiva con número de referencia DE-1247-2014.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado 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	Registrador Central de las Personas	Director Ejecutivo