

# Protocolo para la atención al usuario del RENIEC



# Protocolo para la atención al usuario del RENIEC



Un buen servicio de atención aumenta la confianza de la ciudadanía frente al Estado, le reduce costos y mejora la imagen y reputación de sus diversas entidades públicas. (RM N°156-2013-PCM)

## ÍNDICE

Presentación .....	4
Nuestra misión .....	5
Nuestra visión .....	5
Valores .....	6
Objetivos generales del RENIEC .....	7
Pautas generales para una atención de calidad .....	8
Pautas sobre la presentación personal .....	8
Pautas sobre la presentación del área de atención .....	9
Pautas sobre la atención del usuario .....	10
Pautas para la atención de personas con discapacidad .....	16
Pautas para la atención de declarantes y recién nacidos en Oficinas Registrales Auxiliares (ORA).....	17
Cómo atender las quejas y los reclamos .....	20
Lo que se debe y no se debe hacer .....	22
Glosario de términos .....	24

# Protocolo para la atención al usuario del RENIEC

## PRESENTACIÓN

Estimados colaboradores:

Nuestros usuarios son un elemento vital en el quehacer de nuestra querida institución y por ello nos corresponde brindarles una atención de calidad que supere sus expectativas sobre el servicio recibido.

La calidad de atención al ciudadano se refleja en el servicio que se brinda con responsabilidad, eficiencia, respeto y cordialidad, lo que fortalece nuestro posicionamiento institucional sustentado en la confianza pública de nuestros usuarios satisfechos.

Somos la única institución pública que goza del privilegio de atender a todos los ciudadanos peruanos y, en cumplimiento de esa función, esta Jefatura Nacional tiene el compromiso de mejorar continuamente la eficiencia en la prestación de los servicios.

El Protocolo de Atención al Usuario del RENIEC es un material de consulta que tiene por finalidad proporcionar a nuestros colaboradores normas y pautas de conducta y comportamiento, de cumplimiento obligatorio, que deben mostrar hacia nuestros usuarios en el marco de nuestra política de calidad, con el propósito de brindar un óptimo servicio con atención de calidad.

Los comprometo a aplicar el contenido del presente documento para asegurar la calidad en la atención de nuestros servicios, en beneficio de nuestros usuarios y así contribuir con la mejora constante de cada uno de nosotros, no solo como servidores públicos, sino también como personas.

*Jefe Nacional del RENIEC, Lima, 2013*

El personal debe desarrollar toda su capacidad y habilidades convencido de que “hago bien mi trabajo si los ciudadanos se sienten bien atendidos”. (RM N°156-2013-PCM)

## NUESTRA VISIÓN

Fortalecer la ciudadanía y el desarrollo equitativo del país como la entidad de registro del Estado Peruano que garantiza a las personas su condición de sujetos de derecho; genera confianza y seguridad jurídica; y promueve el gobierno electrónico a través de la tecnología de información y comunicaciones.

## NUESTRA MISIÓN

Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas; participar del Sistema Electoral; y promover el uso de la identificación y certificación digital, así como la inclusión social con enfoque intercultural.



# Protocolo para la atención al usuario del RENIEC

## VALORES

- ▶ **Trato digno al ser humano**, priorizando la atención a las personas con discapacidad, adultos de la tercera edad, embarazadas y personas que, por la multiculturalidad de nuestro país, tienen otra lengua de origen.
- ▶ **Excelencia en el Servicio**, con un enfoque 100% orientado al cliente, facilitando el acceso a nuestros servicios, orientando y esclareciendo las quejas y preguntas frecuentes, enfocado a la mejora continua.
- ▶ **Honestidad y Transparencia**, de nuestros trabajadores y funcionarios, con la finalidad de ser ejemplo para la administración pública del país.
- ▶ **Respeto a la cultura de todas las personas**, sin distinción por idioma, raza y religión, nuestros usuarios son prioridad en la atención del RENIEC.
- ▶ **Reserva y privacidad de datos**, como base fundamental para el cumplimiento de nuestras funciones legales.

## OBJETIVOS GENERALES DEL RENIEC

“Proporcionar servicios registrales en el marco de las funciones encargadas por la Constitución y la Ley, garantizando la identificación y el registro de los hechos vitales de los peruanos, mediante la utilización de tecnologías y procedimientos de alta calidad, con personal cortés y altamente especializado, con el objetivo de satisfacer a los usuarios a través de un trato de excelencia, ágil y personalizado, con comunicaciones abiertas y capacidad de respuesta acorde a sus requerimientos y expectativas, ofreciéndoles una infraestructura de servicios moderna que prioriza la atención de personas con discapacidad, excepcionales, menores y adultos de la tercera edad, con el compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad”.



# Protocolo para la atención al usuario del RENIEC

## PAUTAS GENERALES PARA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD

### PAUTAS SOBRE LA PRESENTACIÓN PERSONAL

Representar a una institución nos compromete, no solo a mostrar una actitud responsable y cordial, sino a reflejar en nuestro trato y aspecto físico el respeto hacia nuestros usuarios y compañeros.

Para ello, el personal del RENIEC debe cumplir con las siguientes normas:

- ▶ Portar siempre su fotocheck de identificación en lugar visible.
- ▶ Usar una vestimenta formal y adecuada a la estación.
- ▶ Mantener la limpieza e higiene personal (peinado, rostro y manos limpias).
- ▶ La puntualidad es prioritaria, iniciando la atención al público a la hora establecida.

## PAUTAS SOBRE LA PRESENTACIÓN DEL ÁREA DE ATENCIÓN

Al igual que el personal, la oficina debe estar presentable para atender a los usuarios y, para ello, al iniciar la jornada el jefe de oficina y el personal deben verificar que:

- ▶ Los ambientes de espera, trámites, informes, servicios higiénicos, entre otros, estén limpios y ordenados.
- ▶ Los equipos informáticos y otros para la atención al público se encuentren en buen estado.
- ▶ Las áreas de tránsito estén libres de materiales para no obstruir la circulación.
- ▶ Las oficinas cuenten con el equipo necesario y operativo.



# Protocolo para la atención al usuario del RENIEC

- ▶ Los tachos de basura estén disponibles para el depósito de desperdicios.
- ▶ La atención debe iniciarse a la hora establecida y los cambios de turno no pueden afectar el servicio. Si fuera el caso, debe informarse que la ventanilla está cambiando de turno con un aviso que diga: “Disculpe, estamos cambiando de turno. Sírvase pasar a la siguiente ventanilla. Gracias”.

## PAUTAS SOBRE LA ATENCIÓN AL USUARIO

La atención de calidad al usuario no puede estar condicionada a factores de edad, sexo o estatus social. Nuestra actitud en todo momento debe destacarse por un trato cordial y de respeto mutuo.

A continuación, algunas pautas para interactuar con los usuarios en las diferentes etapas de atención.

La persona que ocupa el puesto en ventanilla de atención o unidad de trámite debe orientar, asesorar y apoyar a la ciudadanía en los servicios y procedimientos requeridos (atención directa) en sus distintas etapas, cumpliendo con los estándares, reglamentos y procedimientos establecidos. (RM N°156-2013-PCM)

Si el usuario se encuentra fuera de la oficina esperando para ingresar:

- ▶ Salude con un tono de voz que permita ser escuchado y dele la bienvenida: “Bienvenido al RENIEC, ¿en qué podemos servirle?”
- ▶ Identifique a las personas que, conforme a ley, gozan de atención preferente y guíelas al módulo correspondiente.
- ▶ Identifique el trámite que va a realizar y confirme si cuenta con los documentos de sustento necesarios.
- ▶ Explíquelo brevemente los pasos que se van a realizar para atenderlo y que cuenta con usted para cualquier consulta.
- ▶ Si el ciudadano no reúne los requisitos necesarios, explíquelo qué hace falta y oriéntelo para que sepa cómo obtenerlo.
- ▶ Si el problema es de fácil solución y el usuario puede retornar al centro de atención, infórmele que puede abreviar la espera, facilitándose el acceso al servicio.



# Protocolo para la atención al usuario del RENIEC

Cuando el usuario ingrese a la recepción de la oficina:

- ▶ Salude al ciudadano en un tono de voz que permita ser escuchado y dele la bienvenida: “Bienvenido al RENIEC, ¿en qué podemos servirle?”
- ▶ Identifique a las personas que, conforme a ley, gozan de atención preferente y guíelas al módulo correspondiente.
- ▶ Identifique el trámite que va a realizar y entregue el ticket de atención, de ser el caso.
- ▶ Mantenga la atención en lo que dice el ciudadano y espere que concluya con su explicación.
- ▶ No muestre impaciencia ni apure al ciudadano; si sus ideas no son claras o presenta dudas, es importante atenderlo con la tranquilidad necesaria para que se disipen sus dudas o temores y sepa cómo resolver su problema.

El personal debe tener claramente delimitadas sus funciones y conocer ampliamente el proceso de cada uno de los trámites que atiende, no solo en la parte en el que él participa directamente, sino de todo el curso que éste sigue hasta que se le otorga una respuesta final a la ciudadanía. (RM N°156-2013-PCM)

- ▶ Invite al ciudadano a pasar y espere a que tome asiento, de ser el caso.
- ▶ Cuando se comunique con el usuario mantenga una postura de atención, no cruce los brazos ni gesticule en exceso. No se aleje del ciudadano. Mantenga contacto visual con él.

### Durante la gestión del trámite:

- ▶ Salude atentamente al usuario: “Buenos días, ¿en qué puedo servirle?”
- ▶ De acuerdo al trámite que realice, explique qué documentos debe presentar y, de ser, posible alcance el folleto correspondiente.



# Protocolo para la atención al usuario del RENIEC

- ▶ Solicite y reciba los documentos y trátelos con cuidado.
- ▶ Atienda y escuche las preocupaciones o dudas que el ciudadano expresa. Si no son claras, hágale preguntas. Mientras contesta, no lo interrumpa.
- ▶ Devuelva al ciudadano la documentación presentada que no forma parte del sustento y confirme que está entregando todo lo necesario. Muestre al usuario que los sustentos que nos deja van a encontrarse bien archivados.
- ▶ El trato otorgado al usuario va a ayudar a que la toma de huellas y firma sea más fácil. Si el ciudadano se encuentra nervioso al capturar sus impresiones digitales, sugiera que se deje orientar, que se relaje y que confíe en usted. Dígale, por ejemplo: “Por favor, extienda su mano y permítame tomar su huella, no se preocupe.”

El personal que atiende a la ciudadanía debe poseer las siguientes competencias genéricas: orientación al servicio, responsabilidad, capacidad de comunicación efectiva y de trabajo en equipo, iniciativa - proactividad y comportamiento ético. (RM N°156-2013-PCM)

- ▶ Explicar al ciudadano que debe revisar la documentación generada (acta o ficha registral) y verificar que la información esté correcta para evitar cualquier error.
- ▶ Si el trámite no puede realizarse, explique con claridad y cortesía qué debe añadirse para que se lleve a cabo adecuadamente. Si el problema es de fácil solución y el ciudadano puede retornar al centro de atención, méncionele que puede abreviar la espera facilitándose el acceso al servicio.
- ▶ Al finalizar el trámite, pregunte al ciudadano si puede servirlo en algo más. Si no hay requerimientos adicionales, despídase cordialmente: “Ha sido un gusto atenderlo (a).”



# Protocolo para la atención al usuario del RENIEC

## PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- ▶ Siempre debes preguntar si las personas con discapacidad necesitan tu ayuda, antes de brindársela: “Buenos días, bienvenido al RENIEC, ¿puedo ayudarle?”.
- ▶ Sé amable y retira los obstáculos y/o barreras que puedas encontrar en su camino en la medida de lo posible.
- ▶ Actúa de forma natural. Sonríe siempre. Recuerda que es una persona como tú.
- ▶ Pregunta qué trámite va a realizar, verifica los requisitos y dirígelo (a) al módulo de atención preferente.

**“La manera  
de atraer y  
motivar a las  
personas determina  
el éxito del líder.”  
Warren  
Bennis**

El personal que atiende a la ciudadanía debe poseer las siguientes competencias específicas: disposición para aprender, relaciones interpersonales y manejo de conflictos, adaptación al cambio, planificación y organización. (RM N°156-2013-PCM)

## PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE DECLARANTES Y RECIÉN NACIDOS EN OFICINAS REGISTRALES AUXILIARES (ORA)

### Ingreso al ambiente

- ▶ Saluda cordialmente e invita a los declarantes / padres a sentarse para realizar el trámite.
- ▶ Informa que para el trámite de DNI es necesaria la presencia del menor.

### Registro de Nacimiento / DNI

- ▶ Solicita y recibe los documentos y trátalos con cuidado.



## Protocolo para la atención al usuario del RENIEC

- ▶ Atiende y escucha las consultas o dudas.
- ▶ Solicita al declarante que coloque al bebé sobre la pañalera para efectuar la toma de foto y/o huellas. Señala con cortesía que solo se emplea para tal fin.
- ▶ Proporciona al declarante material para limpiar las manchitas de tinta que puedan haber quedado en el pie del bebé.
- ▶ Explica, antes de la firma del (los) declarante(s), que se debe revisar la ficha o acta generada, y la importancia de que no se cometa ningún error.
- ▶ Si el trámite no puede realizarse, explica con claridad qué debe añadirse para que se lleve a cabo adecuadamente.
- ▶ Explica el paso siguiente que debe realizar. En caso de DNI, precisar la fecha y lugar de entrega.
- ▶ Despídete cordialmente.

El personal debe procurar mejorar su desempeño a través de la búsqueda y análisis de información útil, la solicitud y recepción de sugerencias, la evaluación de los resultados de su trabajo, la solicitud y participación en capacitaciones y la incorporación de lo aprendido en su desempeño. (RM N°156-2013-PCM)

## Manejo de situaciones especiales

- ▶ El servicio se proporcionará en la sala de hospitalización o cuidados intensivos o UCI, cuando la declarante o el menor no se encuentran bien de salud.
- ▶ En caso se presente un problema de salud con el bebé o del declarante en la ORA, se deberá detener el trámite, atender al usuario y solicitar el apoyo del personal del centro de salud.



# Protocolo para la atención al usuario del RENIEC

- ▶ Tener especial cuidado con la higiene de manos.
- ▶ Mantener la pañalera limpia.
- ▶ Sugerir que el bebé esté dormido para la toma de la foto y que esté con ropa ligera para la toma de huellas pelmatoscópicas, con la finalidad de que se facilite el trámite.

## ¿CÓMO ATENDER LAS QUEJAS Y LOS RECLAMOS?

Todos los días afrontamos situaciones difíciles. En estos casos puede seguir los siguientes consejos:

- ▶ Explique con tranquilidad al usuario que usted no está contra él.
- ▶ Cualquier persona tiene derecho a enojarse. En nuestras manos está controlar la situación y encaminarlo correctamente.

Se debe mantener una postura tranquila y conciliadora en toda circunstancia, aún en situaciones difíciles, de presión o de confrontación; transmitir una actitud positiva y optimista. El personal debe ser empático, paciente y tolerante en su relación con los demás. (RM N°156-2013-PCM)

- ▶ Escuche atentamente al usuario, no se distraiga. Que él observe que usted está atento a lo que le está exponiendo.
- ▶ Asuma su responsabilidad, si es que le compete. Si no es el caso, investigue qué ocurrió y cómo puede ayudarlo. No lo deje solo sin respuesta.
- ▶ Gesticule y dígame frases que indiquen que lo comprende.
- ▶ No intente ganar una discusión o exponer que usted tiene la razón; eso le generará mayor disgusto.
- ▶ De no ser posible resolver el problema, debe proponer la solución en otra instancia y hacer el seguimiento hasta el final.



# Protocolo para la atención al usuario del RENIEC

## LO QUE SE DEBE Y NO SE DEBE HACER



### INCORRECTO

¿No entiende?

Explíquese bien porque no lo entiendo.

¡Ya se lo expliqué!

El compañero que atiende ese trámite no vino hoy, vuelva después.

Lea bien el formulario

Corazón, cariño, ¿qué desea?



### CORRECTO

¿Desea que le aclare algún aspecto?

Por favor, puede usted volver a repetir su consulta.

¿Desea que le vuelva a precisar los requisitos?

Permítame verificar quién lo puede atender.

¿Tiene alguna duda sobre el contenido del formulario?  
¿Lo puedo ayudar?

Sr., Sra., Srta., ¿en qué puedo servirle?

El personal debe saber tolerar la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento. Debe desarrollar su trabajo con flexibilidad, adaptándose a la situación en la que se encuentre, sin dejar con considerar las normas y procedimientos establecidos. (RM N°156-2013-PCM)



## INCORRECTO

Hola compadre, ¿cómo te apoyo?

Eso a mí no me corresponde, consulte con otra ventanilla o a la anfitriona.

Esa oficina/persona siempre comete errores, no es nuestra responsabilidad.

¿Sí?, ¿qué desea?

Deme todos sus documentos.



## CORRECTO

Sr./Sra./Srta., ¿en qué puedo atenderle?

Sr./Sra./Srta., trataremos de solucionar su consulta. Espere un momento, por favor.

Sr./Sra./Srta., trataremos de solucionar su problema, se trata de una omisión involuntaria. Consultaremos y le informaremos inmediatamente.

Buenos días/tardes. Soy Rosa, ¿en qué lo puedo atender?

¿Me permite los documentos que trajo?

# Protocolo para la atención al usuario del RENIEC

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### Atención de calidad

Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos u necesidades de los usuarios de determinado servicio.

### Calidad de atención

Es la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

### Eficacia

Capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera.

Debe programar sus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado; verificar el progreso de su trabajo y organizarlo a pesar de los imprevistos, logrando su culminación oportuna. (RM N°156-2013-PCM)

## Eficiencia

Uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los resultados deseados.

## Mejora continua

Esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, manteniendo su competitividad en el sector que participa.

## Empleado público

Es todo funcionario o servidor de las entidades de la administración pública, en cualquiera de los niveles jerárquicos (sea nombrado, contratado, designado, de confianza o electo), que desempeñe actividades o funciones en nombre o al servicio del Estado.

# Protocolo para la atención al usuario del RENIEC

## Cliente/usuario

Es la persona que acude y accede a nuestros productos y/o servicios.

## Atención al cliente

Conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes e identificar sus expectativas actuales, que con una alta probabilidad serán sus necesidades futuras, a fin de poder satisfacerlas llegado el momento oportuno.

## Satisfacción del cliente

Es el resultado de varios factores positivos y negativos que son percibidos por el cliente al adquirir un bien o servicio. El sistema de calidad se cumple cuando se satisfacen las necesidades del cliente y se maximiza cuando se exceden las expectativas del cliente.

Una buena atención a la ciudadanía pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones impactan en el servicio que la entidad presta al ciudadano. (RM N°156-2013-PCM)

### Imagen institucional

Es el modo como se percibe a una institución. Esta se construye como resultado de las aptitudes y actitudes de sus miembros, así como también de las acciones desarrolladas por la propia organización en el marco de su función y responsabilidad.

### Respeto

Es la expresión de cortesía, consideración y deferencia que debemos a todos y cada uno de nuestros usuarios, sin excepción o diferencia alguna.

### Trato cordial

Es la expresión de gestos amables y respetuosos que hacen notar a nuestros usuarios que estamos para servirlos. La cordialidad es verdaderamente valiosa para la convivencia de las personas, especialmente en el caso de instituciones de servicio.

El optimismo hace la diferencia en el servicio



Tecnología que nos identifica