

GOBIERNO DE PUERTO RICO
POLICÍA DE PUERTO RICO



PROTOCOLO
PARA RESPONDER LAS LLAMADAS TELEFONICAS

SEPTIEMBRE 2010



POLICIA

PROTOCOLO PARA RESPONDER LAS LLAMADAS TELEFONICAS

1. Propósito

El propósito de este protocolo es establecer un procedimiento uniforme para contestar las llamadas telefónicas que se reciben en nuestras las distintas divisiones y unidades que conforman la Policía de Puerto Rico.

2. Base Legal

- a. Ley 53 del 10 de junio de 1996, según enmendada conocida como "Ley de la Policía de Puerto Rico 1996."
- b. Reglamento Núm. 4216 de 11 de mayo de 1990, según enmendado, conocido como "Reglamento de Personal de la Policía de Puerto Rico".

3. Exposición de motivos

La Policía de Puerto Rico tiene la responsabilidad de garantizar la protección de la vida y propiedad de los ciudadanos, combatir el delito y erradicar la criminalidad. La política pública de la Agencia está dirigida a mantener una estructura ágil y dinámica que garantice un servicio de excelencia al País.

Es de vital importancia desarrollar procesos innovadores y efectivos que permitan una adecuada comunicación entre los ciudadanos y las divisiones y unidades responsables de brindar la atención necesaria. A estos efectos se establece este Protocolo, cuya finalidad es responder de manera uniforme las llamadas telefónicas que se reciben en nuestras unidades de trabajo. Esto, con el fin de que las mismas se canalicen de una manera integrada, rápida y eficaz, en protección de la seguridad del colectivo.

4. Procedimiento a Implementarse

- a. Cuando se reciba una llamada telefónica en las unidades de trabajo se contestara de la siguiente manera;
 1. Buenos Días, Policía de P.R.,
 - a. ¿En qué podemos servirle?
 - b. Agte: _____, a sus órdenes.
 2. Debe contestarse rápidamente, sin demora innecesaria.
 3. La respuesta debe ser de manera educada, cortés.
 4. Contestar con deferencia (diríjase a la persona utilizando: usted, señor, señora, entre otros, según las circunstancias de cada caso).
 5. Hablar en tono adecuado, pronunciando adecuadamente, con voz clara.
- b. El enfoque debe estar orientado a proyectar un interés real en las situaciones que presentan los ciudadanos.
 1. Deber de prestarle atención al interlocutor.
 2. Brindar el apoyo necesario durante la llamada.
 3. Obtener la siguiente información:

19

- a. nombre de quien hace la llamada;
 - b. tipo de situación que se trata;
 - c. dónde ocurren u ocurrieron los hechos;
 - d. si existen menores de edad, envejecientes.
4. Con la obtención de datos mencionados en el inciso anterior, se debe canalizar la llamada de manera ágil, oportuna y eficaz.
 5. Garantizar a la persona que se le va a ayudar.
 6. Mantener la calma y el trato de respeto, aunque la persona que llame esté alterada.
 7. Monitorear el resultado del servicio prestado.

V. Disposiciones Generales

1. Los Superintendentes Auxiliares, Directores Regionales, Directores de oficinas y Divisiones verificarán que todos cumplan con lo dispuesto en este Protocolo.

2. Deberán asegurarse que todas las divisiones y unidades de trabajo reciban copia del mismo y lo discutan con su personal.

3. Coordinarán los adiestramientos necesarios que faciliten la implementación del Protocolo.

4. Los Directores de Centros de Mando serán responsables de la aplicación de este Protocolo y velarán por el cumplimiento del mismo. Harán cotejo del desenlace final de las llamadas.

Toda llamada que se reciba a través del número 787-343-2020 se le ofrecerá atención especial, sin afectar cualquier otra llamada que se reciba.

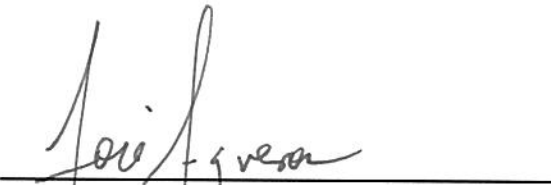
5. Este protocolo está acorde con las órdenes generales promulgadas en relación por cualquier otro número telefónico o sistema.

6. Los Directores Regionales serán responsables, de periódicamente, monitorear que este Protocolo se esté llevando a cabo de acuerdo a las directrices impartidas.

7. Toda Oficina, Superintendencia, Región, Precinto, Distrito o Dependencias de la Policía, tendrán la responsabilidad de contestar los teléfonos de forma acorde con este procedimiento.

VI. Fecha de Efectividad

Este protocolo entrará en vigor el 16 de septiembre de 2010.



Sr. José E. Figueroa Sancha
Superintendente