



## PROTOCOLO

Capítulo:	Sección:	Fecha de Efectividad: 16 de mayo de 2014
Título: Protocolo para atender Querellas Administrativas recibidas a través de la Línea Telefónica Libre de Costo		
Fecha Derogación: N/A	Fecha Revisión: Mayo 2016	Núm. Páginas:
Reglamentación Derogada: N/A		

**I. PROPÓSITO:**

Como parte de los esfuerzos de Reforma<sup>1</sup>, La Policía de Puerto Rico (“PPR”) está adoptando procedimientos que promueven la confianza pública en la Agencia y sus miembros. Esto incluye la adopción de normas para facilitar la radicación de querellas contra miembros de la PPR por conducta inapropiada.

Con el propósito de establecer un proceso de querellas ágil y accesible para la ciudadanía se ha establecido la línea telefónica 1-877-996-6627, libre de costo como mecanismo adicional para la presentación de quejas contra personal de la agencia.

Este protocolo establece las normas que se tienen que seguir en el manejo de llamadas a esta línea telefónica.

**II. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS****A. Información General**

1. La Superintendencia Auxiliar en Responsabilidad Profesional (“SARP”) será responsable de procesar e investigar las querellas sobre actos realizados por miembros de la PPR, en violación a cualquier normativa pertinente y vigente de la Agencia, que sean recibidas a través de la línea telefónica gratuita.
2. La SARP designará el personal que atenderá las querellas recibidas de forma oportuna y asistirá a las personas que llamen a la línea con cortesía y respeto.
3. El uso de la línea telefónica será **exclusivamente** para atender querellas administrativas de personas contra empleados de la PPR.

<sup>1</sup>Véase requerimientos 168, 172 y 187, del Acuerdo de Transacción para la Reforma Sustentable de la Policía de Puerto Rico.

Número:	Título: <b>Protocolo para atender Querellas Administrativas recibidas a través de la Línea Telefónica</b>
---------	---

4. La línea telefónica cuenta con un sistema de buzón de mensajes el que estará en función en las instancias que el personal esté ocupado atendiendo llamadas de querellantes previos, o la llamada se reciba fuera de los horarios de servicio.
5. El personal asignado contestará las llamadas telefónicas de la siguiente manera:
  - a. Buenos Días/Tardes, Superintendencia Auxiliar en Responsabilidad Profesional y se identificará con su rango, apellido y número de placa.
  - b. Contestará rápidamente, sin demora innecesaria.
  - c. La respuesta será de manera educada y cortés. “¿Cómo le puedo ayudar?”, “¿En qué le puedo servir?”
  - d. Contestará con deferencia, dirigiéndose a la persona utilizando: usted, señor, señora, entre otros y según las circunstancias de cada caso.
  - e. Hablará en tono adecuado, con pronunciación correcta y con voz clara.
  - f. Al finalizar el servicio, deberá despedirse cordialmente, como por ejemplo; “Que pase un buen día”, “Fue un placer atenderle”, “A sus órdenes siempre”, etc.

#### **B. Responsabilidades del Personal Encargado de Recibir Querellas a Través de la línea telefónica libre de costo**

1. Completará el Formulario de Querella Administrativa PPR-111. Realizará todos los esfuerzos para completar toda la información pertinente.
2. Marcará en el Formulario PPR-111 que la querella fue recibida a través de la línea telefónica libre de costo.
3. Si la llamada recibida no se relaciona con una querella en contra de un empleado de la Agencia, el retén procederá a orientar a la persona, confeccionará un informe de novedades, y referirá a la persona a la agencia apropiada para que sea asistido.
4. Al finalizar el turno de servicio, procederán a entregar los documentos completados al Director de la División de Administración para que éste continúe con el proceso.
5. Atenderá todos los mensajes recibidos en horas no laborables a través del buzón de voz a tenor con el siguiente procedimiento:

Número:	Título: Protocolo para atender Querellas Administrativas recibidas a través de la Línea Telefónica
---------	--

- a. Se comunicarán con la persona dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas de haber recibido la querella. Si este periodo cae en horas no laborables, se realizará la llamada durante el próximo día laborable.
- b. Si no logra tener comunicación procederá a dejar un mensaje de voz de estar disponible un buzón de mensajes. Si la persona no tiene activado un buzón de mensajes, intentará comunicarse en tres (3) ocasiones en horas y días distintos.
- c. El personal documentará la fecha y hora en que contactaron al querellante o intentaron comunicarse con el mismo.
- d. Si los intentos de comunicación resultan infructuosos, así lo deberán hacer constar en el Informe de Novedades.
- e. Una vez entrevistada la persona referirá el informe al Asistente de SARP, para que continúe con el proceso establecido en este protocolo.

### **C. Responsabilidad del Asistente del SARP**

1. El Asistente de SARP, dentro de los próximos cinco (5) días laborables, evaluará los datos de la querella presentada y determinará a cuál de las siguientes unidades de trabajo referirá la misma para su atención:
  - a. Negociado de Investigaciones Administrativas
  - b. Negociado de Asuntos Internos
  - c. Negociado de Violencia Doméstica y Hostigamiento Sexual.
  - d. Unidad de Investigación de Incidentes de Uso de Fuerza "FIU"
2. El Asistente de SARP referirá la querella sin dilación alguna en el periodo establecido en la normativa aplicable a los medios para recibir y tramitar querellas.
3. En ausencia del Asistente de SARP, el Superintendente Auxiliar de Responsabilidad Profesional designará la persona que se encargará de realizar la evaluación inicial y el referido correspondiente.
4. Del querellante no ser localizado, no desea o no puede proporcionar información adicional más allá de la ofrecida en la denuncia inicial, se referirá la querella al Negociado correspondiente para que se inicie la investigación que proceda.


5. El Director o persona designada llevará un registro de todas las querellas recibidas de manera que le permita llevar contabilidad de las llamadas recibidas, con el fin de evaluar y auditar el servicio ofrecido.
6. Tomará en cuenta la cantidad de querellas por rango, causales y Áreas en las cuales se generaron las querellas.

#### **D. Evaluaciones de Servicio**

1. El Director de la División de Administración o personal designado realizarán de forma periódica llamadas de pruebas para evaluar el servicio ofrecido a través de la línea telefónica.
2. La Oficina de Reforma, cualquier persona designada por el Superintendente, el Asesor de Cumplimiento Técnico o el Departamento de Justicia de Estados Unidos, podrán realizar llamadas o monitorear las mismas para evaluar el servicio ofrecido.
3. La persona que realice la prueba, preparará un informe al respecto en el que hará constar detalladamente los hallazgos de la misma. Dicho informe se utilizará para evaluar la efectividad del sistema de manera que se puedan realizar los ajustes necesarios para mejorar el mismo.
4. La Sección de Archivo de la SARP custodiará todos los registros de llamadas y cualquier otro documento que sea pertinente conforme a la reglamentación vigente.

#### **E. Disposiciones Adicionales**

1. El Superintendente Auxiliar en Responsabilidad Profesional velará por el cumplimiento de este Protocolo y se asegurará que los miembros de la PPR encargados de atender las llamadas telefónicas sean adiestrados en este Protocolo.
2. Este Protocolo deroga cualquier otro Protocolo, Orden General, Reglamento, normas, comunicación verbal o escrita o partes de las mismas que entren en conflicto con éste.
3. Si cualquiera de las disposiciones de este Protocolo fuese declarado nulo o inconstitucional por un tribunal competente, tal declaración no afectará, menoscabará o invalidará las restantes disposiciones o partes del mismo.

  
José L. Caldero López  
Superintendente