



OG-311
Anejo A

PROTOCOLO PARA ATENDER QUERELLAS ADMINISTRATIVAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA LIBRE DE COSTO

I. Propósito

Este protocolo tiene el propósito de establecer un proceso de querellas ágil y accesible para la ciudadanía a través de 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. Información General

1. La Superintendencia Auxiliar en Responsabilidad Profesional (SARP" será responsable de procesar e investigar las querellas sobre actos realizados por empleado del NPPR, en violación a cualquier normativa vigente de la Agencia, que sean recibidas a través de la línea telefónica.
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 de uso exclusivo para atender querellas administrativas de personas contra empleados del NPPR.
4. La línea telefónica cuenta con un sistema de buzón de mensajes el que estará en funciones en aquellos casos que el personal esté ocupado atendiendo otras llamadas, o cuando la llamada se reciba fuera de los horarios de servicio.
5. El personal asignado contestará las llamadas telefónicas de la siguiente manera:
 - a. Contestará rápidamente, sin demora innecesaria.
 - b. Dará los buenos días o buenas tardes, Superintendencia Auxiliar en Responsabilidad Profesional y se identificará con su rango, apellido y número de placa.
 - 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.

PROTOCOLO PARA ATENDER QUERELLAS ADMINISTRATIVAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA LIBRE DE COSTO

- f. Tomará los datos del querellante, fecha hora, lugar, y detalle de los hechos que motivaron la querella, según el formulario 311.1. Obviará los datos del querellante en el caso en donde éste manifieste que presentará la querella de forma anónima.
- g. Tomará los datos del empleado o los empleados querellados. O cualquier información que los identifique.
- h. Al finalizar el servicio, deberá despedirse cordialmente, como, por ejemplo; “Que pase un buen día”, “Fue un placer atenderle”, “A sus órdenes siempre”, etc.

III. Responsabilidades del Personal Encargado de Recibir Querellas a Través de la línea telefónica libre de costo

- 1. Cumplimentará el Formulario de Querella Administrativa PPR-311.1. Realizará todos los esfuerzos para cumplimentar los espacios requeridos.
- 2. Marcará en el formulario 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 empleado procederá a orientar a la persona, confeccionará un informe de novedades, y referirá a la persona a la unidad apropiada para que sea asistido.
- 4. Al finalizar el turno de servicio, procederán a entregar los documentos completados a su supervisor 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:
 - 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 con la persona, 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 la persona.
 - 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 a la SARP, para que continúe con el proceso de investigación.

IV. Responsabilidad del personal de SARP

1. El personal SARP, dentro de los próximos cinco (5) días laborables, evaluará los datos de la querella presentada y determinará a cuál de las unidades de trabajo referirá la misma para su atención.
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. Si la persona querellante no es localizada, 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 correspondiente.
4. El personal designado para atender estas llamadas 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.
5. Tomará en cuenta la cantidad de querellas por rango, causales y Áreas en las cuales se generaron las querellas.

V. Evaluaciones de Servicio

1. El personal designado por el Comisionado Auxiliar en Responsabilidad Profesional realizará de forma periódica llamadas de pruebas para evaluar el servicio ofrecido a través de la línea telefónica.
2. La División de Inspecciones, o cualquier persona designada por el Comisionado, 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 SARP custodiará todos los registros de llamadas y cualquier otro documento que sea pertinente conforme a la reglamentación vigente.