



## **Protocolo y Proceso de Toma de Llamadas y Creación de Denuncias del 100-CODEM**

### **¿Cómo responder una llamada que ingresa a la línea de denuncias 100?**

El saludo que usted debe realizar al momento de recibir una llamada será el siguiente

#### **Centro de comunicación municipal. ¿en qué puedo ayudarle?**

El operador deberá contestar con voz agradable, firme y clara; recordemos que a través del teléfono transmitimos muchas cosas por esto un tono agradable y de confianza crea empatía, que es básica para el desarrollo efectivo de la llamada

#### **IMPORTANTE**

- Al momento de responder una llamada **NO** debe estar masticando chicle o tomando líquidos, además de estar **TOTALMENTE ENFOCADO EN LO QUE ESTA REALIZANDO**, sin dejar pasar un detalle que pueda ser importante a la hora de pasar la información a la gerencia correspondiente.

#### **LA PRIORIDAD ES LLENAR EL FORMULARIO**

#### **¿DÓNDE ESTA SUCEDIENDO?**

Cuando nos referimos a la dirección ¿Dónde están pasando los hechos?

Las preguntas claves son:

- Numero de Teléfono (este aparece en la pantalla de la PBX)
- Departamento
- Municipio
- Colonia Barrio
- Referencias de la ubicación

Tratando de obtener toda la información que nos compete, todos los datos que nos brinde para ser anotados en el reporte.

#### **IMPORTANTE**

- Si la persona pertenece al área rural (**sin tono de voz grosero**) hable el lenguaje **POPULAR** (no vulgar) pregunte la dirección sin usar palabras que la



## CENTRO DE COMUNICACIONES MUNICIPAL 100



persona no conozca NO DIGA "punto de referencia", "colonias aledañas" pues la persona no comprenderá

- **UTILICE** cualquiera de las siguientes frases, ¿Cuál es el nombre de la colonia que queda cerca, a la que usted vive? ¿dígame el nombre del barrio o la colonia que queda a la par de la suya?

### **¿QUE ESTA SUCEDIENDO?**

Tratara de recabar la mayor cantidad de información posible sobre detalles a cerca de la situación y lo que esta ocurriendo o que ya ocurrió.

**SIEMPRE**, recabe información como ser características tanto de los hechos como de las personas, con esto nos referimos a preguntar detalles físicos, vestimentas, señales particulares contextura física, etc.

### **IMPORTANTE**

- **PREGUNTE** (independientemente; si la persona que esta llamando no es la que necesita los servicios) **¿SE ENCUENTRA USTED BIEN? ¿USTED NO TIENE HERIDAS?**
- Si la persona que llama a la línea 100, es para que se atienda otra persona, **PREGUNTE** ¿la persona esta bien? ¿la persona esta consiente? Etc.

Si se trata de vehículos, motocicletas y cualquier vehículo que se ve involucrado en algún incidente, deberemos preguntar todos los datos correspondientes, como ser;

- Número de Placa
- Color del vehículo
- Modelo
- Marca
- Características específicas

Cuando recibe llamadas Y LA PERSONA NO PUEDE DAR INFORMACION de lo que sucede, donde sucede y se escuchan gritos, golpes, amenazas, etc. **GENERARA EL INCIDENTE E INFORMARA AL SUPERVISOR DE TURNO; EN NINGUN MOMENTO COERTARA LA LLAMADA ESPERARA QUE SE CORTE.**



**SI LA PERSONA NO LE DIO BIEN LA DIRECCION** porque esta siendo maltratada o se corto la llamada, se notifica al supervisor de turno que tratara de devolver la llamada con el teléfono asignado al call center (**POR ESTO ES LA IMPORTANCIA DE PREGUNTAR PRIMERO LA DIRECCION PARA CUALQUIER COSA QUE SEA SI SE CORTA LA LLAMADA YA VA A TENER UNA BASE DE DONDE ESTA OCURRIENDO EL HECHO**).

LE DEBERA DE ACLARAR A LA PERSONA MANTENER SU TELEFONO ENCENDIDO O SI LE PUEDE BRINDAR OTRO NUMERO PARA QUE EL PERSONAL QUE LE PROPOCIONARA LA AYUDA SE COMUNIQUE CON EL.

**Recuerde siempre luego de verificar que la persona esta bien; pregunte la dirección es lo más importante.**

### **¿COMO DEBERA CERRAR LA LLAMADA? (terminarla)**

En este momento se recopilo la información que nos brindó, se está notificando a la gerencia correspondiente, para que pueda brindarle la asistencia solicitada.

### **NORMAS DICIPLINARIAS DE UN RECEPTOR DE LLAMADAS DEL 100**

#### **(Al recibir una denuncia)**

- Tratar de no titubear al contestar una llamada **Y EVITAR SILENCIOS PROLONGADOS** al atender una denuncia. Usted tiene que tener programado que va a decir en la llamada, MANTENGA SU FORMA PARTICULAR DE CONTESTAR LA LLAMADA BASANDOSE EN EL PROTOCOLO QUE NOSOTROS IMPARTIMOS EN ESTE MOMENTO.
- Tratar con respeto a todo aquel que llame al Centro de Comunicaciones Municipal (100).

#### **IMPORTANTE**

- En caso de que sean niños o cualquier persona con algún tipo de problema mental que se perciba en la llamada usted siempre, deberá de tratar con todo el respeto que todo ser humano merece, en ningún momento en ninguna circunstancia usted trata a la persona que llama de vos, siempre de usted.



- Cuando el ciudadano pregunte el nombre del operador(a), usted. No deberá dar su nombre de pila, este(a) le informara que es el operador con el numero xxxx, en su defecto le dará el numero del incidente al solicitante que ha sido autorizado.
- Manejara con ética la información que recibe en las llamadas, recuerde que son llamadas totalmente confidenciales, y están sujetas a escrutinio de las autoridades nada de lo que usted escuche en un turno de trabajo deberá ser publicado fuera de la institución.
- **NUNCA** contestar a amenazas insultos, bromas, gritos, etc. Recuerde siempre de manera cordial dirá:

**¡ESTA ES UNA LINEA DE ATENCION AL CIUDADANO SI NO TIENE UNA PREGUNTA O CONSULTA PROCEDERE A CORTAR LA LLAMADA!**

- **TOTALMENTE PROHIBIDO INVENTAR SOBRE ALGUN REPORTE O INFORMACION, RECUERDE QUE PARA CADA TICKETS CREADO HAY UNA LLAMADA GRABADA**
- **NUNCA** estar en 2 estaciones de trabajo, quiere decir **SIEMPRE en si área de trabajo que se le asigne**, a la hora de entrar al call center. No va a poder manejar 2 estaciones para trabajar, además es imposible contestar 2 veces usted no va a hacer un trabajo acorde a los requerimientos que busca nuestro departamento.
- **NUNCA** terminar el incidente de otro usuario, cuando sea necesario agregar información a un incidente, lo hará añadiendo un comentario.
- **NUNCA** debe esperar tanto tiempo para llenar un ticket de la denuncia **deberá de hacerlo de manera inmediata al momento de cortar la**



## CENTRO DE COMUNICACIONES MUNICIPAL 100



**llamada, debido a que no podemos esperar mucho tiempo para enviar el ticket al despacho.**

- **NUNCA** pero nunca **restar importancia** alguna denuncia que se nos mande, debido a que uno no sabe en verdad que esta sucediendo, así que debemos de darle la misma importancia a todas las denuncias.
- **NUNCA autorizara a un denunciante para que haga o deje de hacer algo**, personas que llaman con decisión tomada, recuerde que todas las llamadas están siendo grabadas.

### **IMPORTANTE**

- JAMAS, deberá juzgar al denunciante, USTED NO ES NADIE PARA CUESTIONAR A LA PERSONA. (independientemente del tipo de denuncia).
- Cuando usted este en el call center al momento de trabajar debe de mantener una postura adecuada y presto para trabajar, no realizar movimientos que puedan dañar el mobiliario, por ejemplo, no mecerse en la silla o recostarse de manera displicente o desinteresada al cargo tan importante que usted está haciendo.



## **RESPONSABILIDADES DE CADA GERENCIA LIGADA AL CENTRO DE COMUNICACIONES MUNICIPAL**

### **1. COMITÉ DE EMERGENCIA MUNICIPAL**

- 1.1. Atención de denuncias por emergencias de contingencia (inundaciones, deslizamientos, caídas de muro, etc.) y (entrega de ayuda humanitaria después del incidente).
- 1.2. Atención de denuncias de incendios (entrega de ayuda humanitaria después del incidente).
- 1.3. Atención de denuncias de caídas de árbol.
- 1.4. Podrá de arboles (siembre y cuando sea una situación de emergencia)
- 1.5. Apertura de albergues en temporada de emergencia.
- 1.6. Trabajo en conjunto con Comités de Emergencia Local (CODEL).
- 1.7. Atención de solicitud de limpiezas de pozos sépticos (en centros educativos solamente).
- 1.8. Atención de solicitudes de fumigación (la comunidad contribuye con veneno y gasolina).
- 1.9. Limpieza de tragantes (en temporada de lluvia solamente).
- 1.10. Operativos de limpieza de mercados (en conjunto con la gerencia de orden público y movilidad urbana).
- 1.11. Ejecución de obras sociales en menor escala.
- 1.12. Apoyo a los bomberos en incidentes de rescate.
- 1.13. Atención de denuncias de derrame de material en villa pública.

### **2. UNIDAD DE GESTION AMBIENTAL**

- 2.1. Atención a solicitudes de licencias ambientales.
- 2.2. Atención a solicitudes de constancias ambientales.
- 2.3. Atención a solicitudes para corte y/o poda de árboles.
- 2.4. Atención a solicitudes de eventos especiales (uso de sonido).
- 2.5. Atención de denuncias ambientales (cortes ilegales de aboles, contaminación ambiental, contaminación sónica, botaderos clandestinos, extracción ilegal de material Petro, árbol problema, tema de are verde).
- 2.6. Limpieza de solares baldíos.



### **3. GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA**

- 3.1. Carga y descarga.
- 3.2. Autorizaciones varias (marchas carga y descarga camiones mayores a 1 to).
- 3.3. Puntos de taxis y buses.
- 3.4. Barrios y colonias seguras.
- 3.5. Denuncias.
- 3.6. Solicitudes para señalización vertical y/o horizontal.

### **4. DIRECCION DE GESTION COMUNITARIA**

- 3.1. Gerencia De Techos Dignos: Solicitudes De Colocación De Techos.
- 3.2. Gerencia De Suelos Dignos: Atender Solicitudes De Colocación De Suelos.
- 3.3. Gerencia de acceso a la tierra: invasión de terrenos, áreas verdes, legalización de terrenos mediante proceso masivo (toda una colonia), legalización de terrenos mediante proceso individual.
- 3.4. Gerencia de salud para el pueblo: atención de clínicas comunitarias, donación de medicamentos.
- 3.5. Gerencia de alianza con el pueblo: **3.5.1-** Evaluación de proyectos: Empedrados, Balastados, Muros, Cunetas, Aceras, gradas.
- 3.6. Reposición de tapaderas de alcantarillas y tragantes.

### **5. GERENCIA DE ORDEN PUBLICO**

- 5.1. Regulación y ordenamiento del comercio que se genera de la economía informal y que se desarrolla a través de los diferentes mercados, vendedores ambulantes, otros y que su operatividad es competencia de la alcaldía municipal, facultada por la ley municipal, plan de arbitrios, reglamento de mercados afines.
- 5.2. Administración, mantenimiento y mejoramiento del ornato y la seguridad de los cementerios municipales.
- 5.3. Control de vagancia de animales (semovientes) y regulación del ingreso y venta de carnes, control de la clandestinidad, aplicación de las sanciones pecuarias correspondientes.



**6. SUPERINTENDENCIA DE ASEO MUNICIPAL (DESECHOS SOLIDOS)**

- 6.1. Recolección de basura doméstica.
- 6.2. Levantamiento de Animales muertos (de ser necesario).
- 6.3. Recolección de maleza (en pequeñas escales).
- 6.4. Limpieza de tragantes.

**7. GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO**

- 6.1. Atender los albergues (con kits de limpieza, colchonetas, etc.).
- 6.2. entregar víveres a personas que han sufrido calamidades en su casa.
- 6.3. Atender las guarderías municipales.
- 6.4. Auxiliar al adulto mayor y discapacitado.

**8. JUZGADO DE POLICIA**

- 8.1. Atención de denuncias: por filtración de agua de la casa de un vecino a otro.
- 8.2. Todo lo que compete a convivencia ciudadana.
- 8.3. Mordidas de perro (requisito para hacer este tipo de denuncias pedir el nombre del dueño del perro).
- 8.4. Negocios ilegales.
- 8.5. Negocios sin permiso de operación.
- 8.6. Escandalo publico reincidente.

**9. GERENCIA DE EVALUACIÓN Y RIESGO**

- 9.1. Inspección de construcciones en zonas de riesgo.

**10. GERENCIA DE CONTROL DE LA CONSTRUCCION**

- 10.1. Extender permisos de construcción.
- 10.2. Compatibilidad de negocios.
- 10.3. Compatibilidad medio ambiental.
- 10.4. Inspección de Construcciones.

**11. Policía Municipal**

- 11.1. Botaderos clandestinos.
- 11.2. Desalojo de vendedores ambulantes.
- 11.3. Decomiso de vehículos que botan basura a los ríos.
- 11.4. Desalojo de obstrucción de villa públicas.



**12. Infraestructura**

- 12.1.** Gestión de ejecución de proyectos (Mitigación, reparación de calles, entre otros).
- 12.2.** Elaboración y colocación de tapaderas de tragantes.
- 12.3.** Atención de denuncias que competan al departamento.



Alcaldía Municipal del Distrito Central  
Comité de Emergencia Municipal



MEMORANDUM

**Para:** Abog. Carmen Flores de Rodas  
Oficial de Información Pública

**De:** Rigoberto Rivera  
Gerente del Comité de Emergencia Municipal



**Asunto:** Respuesta a Memorándum OIP-AMDC-1218-2018

**Fecha:** 26 de noviembre de 2018

Agradeciendo de antemano la espera, ya que por motivos de viaje no se le dio respuesta en tiempo y forma, en base a lo solicitado adjunto envió **Procedimientos, Requisitos y Formatos**, de algunos de los servicios (ya que la mayoría de los mismos no necesitan requisitos) que el Comité de Emergencia Municipal le ofrecen a la ciudadanía.

Sin otro particular.

Atentamente,



Cc. Archivo  
Cc. Ing. Cinthia E. Borjas/Directora del Despacho Municipal