



***CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO DE
QUITO***

CENTRO DE MANDO Y COMUNICACIONES

***PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RADIO DESPACHO
DEL CENTRO DE MANDO Y COMUNICACIONES***

“INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS”

INS01-PRO-CACMQ-CO-GCMC-GRD-IALLT-001

Versión 1.0

Julio-2026



CÓDIGO: INS01-PRO-CACMQ-CO-GCMC-GRD-IALLT-001	VERSIÓN 1.0	
INSTRUCTIVO: “ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS”		
ELABORACIÓN Y APROBACIÓN TÉCNICA		
RUBRO	CARGO	FIRMA
APROBADO POR:	Insp. César Augusto Calvache Carrera Director General del CACMQ	
REVISADO POR:	Mgs. María Belén Palacios Amancha Responsable de la Unidad de Asesoría Jurídica del CACMQ	
REVISADO POR:	Insp. Camilo Fernando Cevallos Hinojosa Responsable de la Coordinación de Operaciones	



ELABORADO POR:	Mgs. Velásquez Quinto Michael Collins Responsable del Centro de Mando y Comunicaciones del CACMQ	
ELABORADO POR:	Lcdo. Bryan Alejandro Cando Vizuite Centro de Mando y Comunicaciones	
ASESORÍA METODOLÓGICA		
RUBRO	CARGO	FIRMA
REVISADO Y APROBADO POR:	Mgs. Katyana Isabel Rojas Alomoto Responsable de la Unidad de Planificación Institucional del CACMQ	
ELABORADO POR:	Mba. Carlos Alfonso Segura Flores Agente de Control 3°CACMQ	

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 1:	Gestión del Centro de Mando y Comunicaciones		
Proceso Nivel 2:	Gestión de Radio Despacho		
Proceso Nivel 3:	Atención de Llamadas Telefónicas		
Proceso Nivel 4:	N/A		
Versión del documento:	1.0	Frecuencia de Ejecución:	Bajo demanda
Responsable:	Responsable del Centro de Mando y Comunicaciones		



REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión	Realizado /Aprobado por	Mes y año de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Versión inicial	Elaborado: Mgs. Velásquez Quinto Michael Collins Lcdo. Bryan Alejandro Cando Vizuite Revisado: Insp. Camilo Fernando Cevallos Hinojosa Mgs. María Belén Palacios Amacha Aprobado: Insp. César Augusto Calvache Carrera	Julio 2026	N/A



ÍNDICE

1	OBJETIVO	5
2	ALCANCE	5
3	LINEAMIENTOS GENERALES	5
4	DIAGRAMA DE FLUJO	5
5	DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO.....	6
6	TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	10
6.1	TÉRMINOS.....	10
6.2	ABREVIATURAS	10

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos técnicos, operativos y comunicacionales para la gestión de llamadas telefónicas en la Sala de Radio Despacho, con una atención ágil, profesional y estandarizada que permita la recolección precisa de información, la categorización técnica de los eventos y el despacho efectivo de recursos.

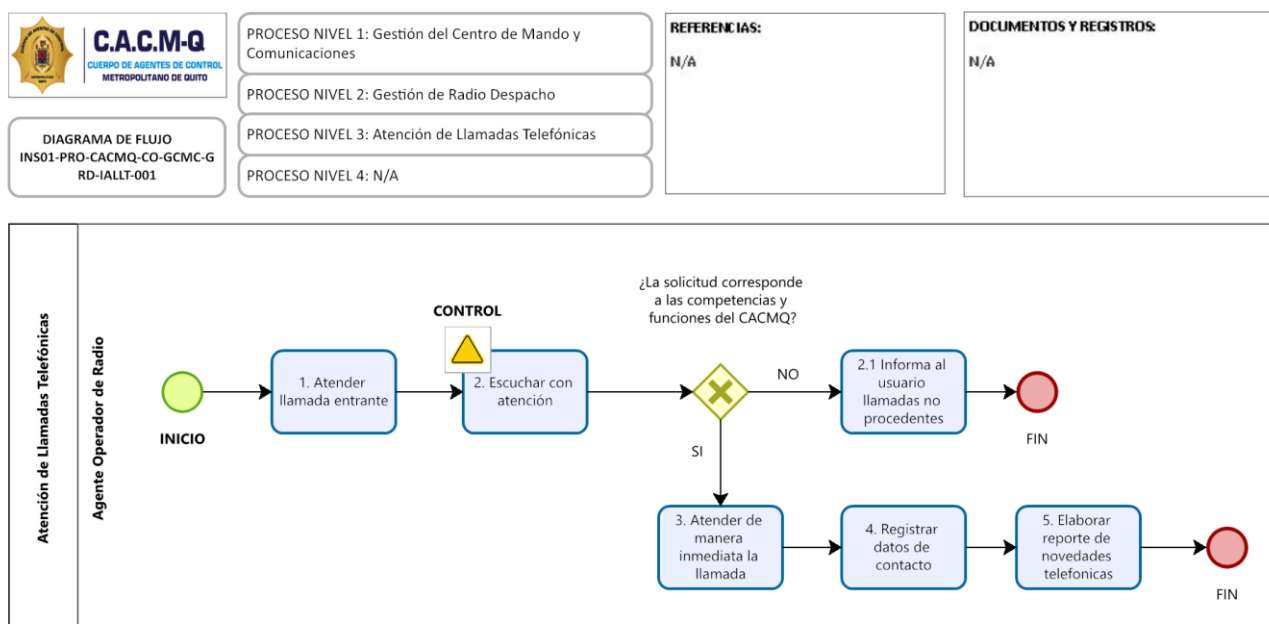
2 ALCANCE

El Instructivo inicia desde la atención de la llamada telefónica hasta la elaboración del informe de novedades telefónicas.

3 LINEAMIENTOS GENERALES

- Toda llamada entrante debe ser atendida de manera oportuna, cortés y profesional.
- La recepción de llamadas telefónicas se realizarán las 24 horas del día, los siete días de la semana incluyéndose los días de descanso obligatorio.

4 DIAGRAMA DE FLUJO





5 DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

#	TAREAS	ROL O PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN
1	Atender llamada entrante	Agente Operador de Radio Despacho	Atiende la llamada entrante con un saludo cordial, informa el nombre del Operador de Radio que le está atendiendo. SCRIPT: Buenos/as días/tardes/noches le saluda el/la Agente (nombre y apellido) del Cuerpo de Agentes de Control ¿En qué puedo servirle? Inicia el registro de la información en la bitácora.
2	Escuchar con atención	Agente Operador de Radio Despacho	Escucha con atención la solicitud e identifica si corresponde la atención al Cuerpo de Agentes de Control. Solicitudes Frecuentes: • Consulta de extensiones de áreas operativas o administrativas del CACMQ. • Perifoneo / altoparlante. • Denuncias administrativas • Quejas de insatisfacción de los servicios. • Consulta de información institucional. • Solicitudes de atención de los servicios institucionales. • Ubicación de Unidades Operativas Zonales. • Emergencias e incidentes. Se realiza la siguiente pregunta ¿La solicitud corresponde a las competencias y funciones del CACMQ?. SI: Pasa a la tarea 3. NO: Pasa a la tarea 2.1.
2.1	Informar al usuario llamadas no procedentes	Agente Operador de Radio Despacho	Informa al usuario que la llamadas no es procedente al CACMQ con el siguiente SCRIPT. “Le informo que su solicitud no corresponde a las competencias o funciones del CACMQ. La institución con la que se debe comunicar es desea usted que le informe los datos de contacto.



			Si dice el usuario que SI, se informan los datos de contacto. Ejemplo: • Agencia Metropolitana de Control Dirección: Alpallana E6-113 y Francisco Flor Teléfono: (593-2) 3952300 Ext. 28230 Correo: https://agenciadecontrol.quito.gob.ec/ • Agencia Metropolitana de Tránsito Dirección: Av. Eloy Alfaro N34-166 y Fernando Ayarza (Edificio Matter / Oficinas Administrativas). Teléfono: 1800 268 268 Pasaje Iturralde y Av. de la Prensa (Bicentenario / Oficinas atención ciudadana). Denuncias denuncias.amt@quito.gob.ec Fin del instructivo.
3	Atender de manera inmediata la llamada procedente	Agente Operador de Radio Despacho	Atiende de manera inmediata en los siguientes casos: 1. Consulta de extensiones de áreas operativas o administrativas del CACMQ. Se utilizará el siguiente SCRIPT. “Entendido, la extensión es la número..... ¿desea que le transfiera en este momento?”, si le dicen que SI se transferirá a la extensión esperando hasta que el usuario sea atendido, en el caso de no tener respuesta se informará al usuario que vuelva a llamar en un momento. 2. Perifoneo / altoparlante (Dentro de la Institución) Se solicitará el mensaje y los datos de la persona que solicita se transmita la información. Se utilizará el siguiente SCRIPT. “Por disposición/solicitud del/la señor/a (Grado- Apellido y Nombre “ se informa” 3. Consulta de información institucional “Entendido, permítame un momento le transfiero a la extensión correspondiente que puede asistirle con su solicitud.”



			En el caso de no tener respuesta se informará al usuario la extensión del área que corresponda la atención de la consulta para que vuelva a llamar en un momento. 4. Emergencias e incidentes /Solo personal del CACMQ (Coordinación Inmediata con el SIS ECU 911). Mantenga la calma y utilice el siguiente SCRIPT. “Estoy aquí para ayudarlo. Por favor, indíqueme ¿qué está sucediendo?. Realice preguntas claras y cortas registrando la siguiente información: ✓ ¿Cuál es su nombre y número de Agente y número de contacto? ✓ ¿Cuál es su emergencia? ✓ ¿Dónde ocurre la emergencia (dirección o punto de referencia)? ✓ ¿Hay personas en riesgo o heridas? Una vez registrada la información se utilizará el siguiente SCRIPT. “Se coordina su requerimiento, con el personal de despacho y con el SIS ECU 911 para la asistencia requerida.” (Se enlaza con el despacho y SIS ECU 911 para activar recursos operativos).
4	Registrar datos de contacto	Agente Operador de Radio Despacho	Registra los datos de contacto, una vez se ha identificado que el requerimiento solicitado corresponde al CACMQ, solicita información de datos de contacto para casos de: ✓ Requerimientos (solicitudes de acceso a la información pública, sugerencias o felicitaciones). ✓ Quejas o reclamo (insatisfacción ante la prestación de los servicios institucionales). ✓ Denuncias (acción legal que pone a conocimiento ante el cometimiento de una infracción como pueden ser casos de corrupción, agresión al cliente por parte de personal del CACMQ, casos de racismo y discriminación étnica racial entre otros). Se solicitará ✓ Identificación (tipo y número de documento). ✓ Nombres y Apellidos.



			✓ Dirección de correo electrónico. ✓ Número de teléfono fijo o móvil. ✓ Dirección de domicilio (opcional). Para los casos de felicitaciones, quejas y denuncias se solicitará: ✓ Nombre del servidor del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito (en caso que lo sepa). ✓ Área, Administración Zonal, Unidad Operativa Zonal, Grupo o Equipo de Trabajo en la que labora el servidor del CACMQ. ✓ Fecha en la que sucedió el evento. ✓ Descripción clara y precisa respecto al requerimiento, queja o denuncia administrativa. Se informará al usuario que se gestionará el trámite con la Unidad Administrativa de Talento Humano y que en el caso de requerir mayor información, se solicitará a los datos de contacto registrados, además de informarle que puede ingresar a la página web del CACMQ www.cacmq.gob.ec en el apartado denuncias administrativas donde podrán ingresar mayor información como documentos, videos entre otros.
5	Elaborar reporte de novedades telefónicas	Agente Operador de Radio Despacho	Elabora el reporte de novedades de la recepción y atención de llamadas telefónicas relacionadas con incidencias, emergencias, reclamos, quejas o denuncias administrativas. El informe se enviará mediante SITRA, al responsable de la Unidad del Centro de Mando y Comunicaciones, adjuntando toda la documentación de soporte pertinente.

6 TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

6.1 TÉRMINOS

- **Llamadas no procedentes:** Toda señal o aviso que ingrese por la línea telefónica, que no requieren de la atención o derivación con las distintas áreas administrativas del CACMQ, o en su defecto se relacionan con consultas no relacionadas a las competencias y funciones del CACMQ, al mal uso del servicio telefónico o problemas de comunicación.
- **Llamadas procedentes:** Toda señal o aviso que ingrese por la línea telefónica, en la que solicitan derivación con las distintas áreas administrativas del CACMQ; informar sobre denuncias o quejas, o para referir de información o advertencia sobre un incidente / emergencia que sucedió, que está sucediendo o que podría suceder, y que amerita la coordinación oportuna con los recursos institucionales o con el SIS ECU 911.
- **Denuncia:** Es la comunicación formal que realiza una persona natural o jurídica para informar sobre un hecho que presume constituye una infracción, delito, contravención o situación irregular, que requiere la intervención de una autoridad competente o unidad operativa.
- **Emergencia:** Es todo suceso capaz de afectar el normal desenvolvimiento del entorno. Toda emergencia por lo general es una situación fuera de control.
- **Perifoneo:** Comunicación acústica mediante altavoces o altoparlantes.
- **Script:** Guion estandarizado de preguntas y respuestas que debe seguir el Agente Operador de Radio Despacho durante la atención de una llamada telefónica, para garantizar la recopilación completa y uniforme de la información.
- **Telecomunicaciones:** Son las transmisiones a distancia de datos de información por medios electrónicos y/o tecnológicos.

6.2 ABREVIATURAS

- **CACMQ:** Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito
- **CMC:** Centro de Mando y Comunicaciones
- **SIGI:** Sistema Integral de Gestión Institucional
- **SITRA:** Sistema de trámites del DMQ
- **SIS ECU-911:** Servicio Integrado de Seguridad ECU - 911