REPÚBLICA DE PANAMÁ AUTORIDAD DEL TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE

Resolución AL-349 (de 19 de noviembre de 2015)

POR LA CUAL SE ADOPTA EL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE REMOCIÓN DE VEHÍCULOS CON GRÚAS POR INFRACCIONES AL REGLAMENTO DE TRÁNSITO.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA AUTORIDAD DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE,

En uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con lo estipulado en el artículo 2 numeral 3 de la Ley 34 de 28 de julio de 1999, la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre constituye el Ente Rector competente para la planificación, ejecución y coordinación de las políticas y programas estatales en materia de transporte público de pasajeros y tránsito tentestre.

Que el Órgano Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Gobierno, aprobó el Decreto Ejecutivo No. 640 del 27 de diciembre de 2006, que contempla en el artículo 11, la facultad de la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre, para autorizar a las personas Naturales y Jurídicas que prestarán el servicio de grúas y patio; por el traslado, almacenaje y custodia de vehículos retenidos por razón de infracciones al reglamento de tránsito; así como las condiciones que deben tener los custodios para garantizar la seguridad de los vehículos.

Que el Estado tiene el deber fundamental de garantizar la seguridad en lo relativo a la circulación en las vías públicas y autopistas; a fin de permitir la fluidez en el tráfico vehicular en esas mismas vías y con el máximo de garantías para todos los transeúntes; y para ello, los artículos132 inciso ("a", "b", "c", "d", "e", "f", "g" "o"), 133, 134, 135, 179 y los numerales 8, 12, 28, 29, 30, 34, 34A, 46, 61,64,65, 68 y 70 del artículo 241 del Decreto Ejecutivo No. 640 del 27 de diciembre de 2006, establecen las infracciones y sanciones accesorias, como la retención de los vehículos, que deben ser remolcados, trasladados, almacenados y custodiados.

Que por tanto, es conveniente dictar disposiciones necesarias a fin de reglamentar un Procedimiento para la Prestación del Servicio de Remoción de Vehículos con Grúas por Infracciones al Reglamento de Tránsito, que se ejecute de manera eficaz y eficiente con respeto a los derechos de los usuarios de las vías y de los propietarios de los vehículos infraccionados de tal forma que se contribuya al orden progresivo del tránsito a lo largo y ancho del país; por lo que se hace imprescindible reglamentar un procedimiento según lo AUTORIDAD DEL TRANSPORTE TERRESTRE

certifico que la anibrial es fiel copia de su original

Bosretario General

mana Att no Anderson non Alle

dispuesto en el artículo 11 del Decreto Ejecutivo No. 640 de 2006; en lo referente al servicio de Grúas y patios para el traslado, almacenaje y custodia de vehículos retenidos por Infracciones de Tránsito.

Por lo que;

RESUELVE:

Artículo 1: APROBAR el Procedimiento para la Prestación del Servicio de Remoción de Vehículos con Grúas por Infracciones al Reglamento de Tránsito cuyo texto completo se encuentra en el Anexo 1 de la presente Resolución y de la cual forma parte integral.

Artículo 2: Esta Resolución entrará a regir a partir de su publicación en la Gaceta Oficial.

FUNDAMENTOS DE DERECHO: Ley 14 de 26 de mayo de 1993, modificado por la Ley 34 de 28 de julio de 1999 y Ley 42 de 2 de octubre de 2007; Decreto Ejecutivo No. 640 de 27 de diciembre de 2006 y normas concordantes.

Dado en la Ciudad de Panamá, a los diecinueve (19) días del mes de noviembre de dos mil quince (2015).

O Director General 2

ALAN-CASTILLO
Secretario General

AUTORIDAD DEL TEANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE certifico quello artespondes riei copia de su original

Secretario General

Panamá, 87 De MUU De 20



AUTORIDAD DEL TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE

ANEXO A

RESOLUCION AL Nº 349 de 19 de noviembre de 2015.

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE REMOCIÓN DE VEHÍCULOS CON GRÚAS POR INFRACCIONES AL REGLAMENTO DE TRÁNSITO.

Índice

Capítulo I

Disposiciones Generales

Capítulo II

De la Solicitud y Tramitación de las Autorizaciones

Capítulo III

De las Autorizaciones otorgadas

Capítulo IV

Cancelación de la autorización otorgada.

Capítulo V

Del Derecho al Recurso

Capítulo VI

Condiciones para las solicitudes de prestación del servicio de remoción de vehículos con grúas por Infracciones al Reglamento de Tránsito

Capítulo VII

Condiciones para la realización de llamadas por parte de los inspectores de la ATTT y los Policías de Tránsito.

Capítulo VIII

Disposiciones Finales

Adjuntos:

Adjunto 1. Diagrama del Procedimiento de realización de las llamadas.

ANEXO A

Resolución AL No.310

Panamá, 12 de Mayo de 2015

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE REMOCIÓN DE VEHÍCULOS CON GRÚAS POR INFRACCIONES AL REGLAMENTO DE TRÁNSITO.

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1.Objeto y ámbito de aplicación.- Dentro de su potestad regulatoria, es función de la ATTT la dirección, control, operación, supervisión, fiscalización del Transporte Terrestre y Tránsito Vehicular de la República de Panamá, es por ello que este reglamento tiene por objeto determinar las normas y procedimientos que deben cumplir las personas naturales o jurídicas que se autoricen para la prestación del servicio de remoción de vehículos con grúas por infracciones al reglamento de tránsito.

Para tales fines, se establece el procedimiento y los requisitos que deben cumplir las personas naturales o jurídicas que se (dedicarse al servicio de remoción de vehículos con grúas) para registrarse y obtener mediante resolución la autorización para dicho servicio por infracciones al Reglamento de Tránsito, supuestos que se encuentran debidamente tipificadas en los artículos los artículos132 inciso ("a", "b", "c", "d", "e", "f", "g" "o"), 133, 134, 135, 179 y los numerales 8, 12, 28, 29, 30, 34, 34A, 46, 61,64,65, 68 y 70 del artículo 241 del Decreto Ejecutivo No. 640 del 27 de diciembre de 2006, y la infracción número 70 del artículo 13 del Decreto Ejecutivo No. 126-A de 2 de marzo de 2011.

Las disposiciones contenidas en este Reglamento aplican a todas las personas naturales o jurídicas que autoricen para prestar el servicio de remoción de vehículos con grúas, por infracciones al reglamento de tránsito.

Artículo 2: Limitaciones del Permiso. Un permiso otorgado solamente podrá amparar a una persona natural o jurídica. Sin embargo, una misma persona natural o jurídica podrá ser titular de más de un Permiso, sujeta a las regulaciones y restricciones establecidas por esquemas de zonificación de área de servicio prestado a la ATTT, y a las normas legales o reglamentarias vigentes.

Artículo 3. Contenido del Permiso. Los Permisos serán otorgados y formalizados por la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre a personas naturales o jurídicas mediante resolución motivada, conforme a las disposiciones legales vigentes. Esta resolución indicará los términos y condiciones bajo las cuales se otorga el permiso según las disposiciones del presente reglamento. En consecuencia, incluirán entre otros aspectos, las obligaciones, los derechos y las restricciones sobre la prestación del servicio.

Artículo 4. Vigencia del Permiso. Los Permisos serán otorgados por un periodo de hasta dos (2) años.

Artículo 5. Definiciones. Para la aplicación e interpretación del presente Reglamento, se tomarán como base sustentadora las siguientes definiciones:

ATTT: Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre.

No. 27928

Dirección Provincial: Oficina en donde la ATTT tiene presencia a nivel provincial.

Dirección Regional: Oficina en donde la ATTT tiene presencia a nivel regional

Autobús: Vehículo a motor destinado al transporte colectivo de personas con capacidad mayor de ocho (8) pasajeros.

Automóvil: Vehículo a motor con cuatro (4) ruedas destinado al transporte de personas con capacidad no mayor de cinco (5) pasajeros.

Camión combinado: Vehículo compuesto por un camión tractor y un remolque o un camión tractor, semirremolque y un remolque.

Camión: Vehículo a motor destinado al transporte de carga, de acuerdo a la clasificación descrita en el presente Reglamento.

Camioneta: Automóvil con capacidad no mayor de ocho (8) pasajeros.

Equipo pesado: Camión de más de diez (10) toneladas de peso total.

Grúa: Vehículo a motor especialmente diseñado con sistema de enganche para levantar y remolcar otro vehículo o transportarlo sobre una plataforma.

Motocicleta: Vehículo a motor de dos (2) ruedas con o sin carro lateral.

Inspectores de la ATTT: Servidores Públicos designados por la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre.

Unidades de la DNOT: Agentes de la Dirección Nacional de Operaciones de Tránsito y de la Policía Nacional.

Capítulo II De la Solicitud y Tramitación de los Permisos

Artículo 6. El Solicitante. La persona natural o jurídica solicitante de un permiso debe estar habilitado por el Ministerio de Comercio e Industrias para ejercer la actividad de servicio de remoción de vehículos con grúas, lo cual será confirmado por la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre mediante el Aviso de Operación obtenido a través del Sistema PANAMÁEMPRENDE.

Artículo 7. **Formatos de solicitud**. La solicitud del permiso deberá realizarse mediante el formulario de solicitud elaborado por la ATTT, el cual se mantendrá a disposición de los interesados y que deberá ser firmado por el peticionario o el Representante Legal o apoderado, en caso de persona jurídica.

Artículo 8. Fianza de Cumplimiento. El solicitante debe completar el formulario, entregarlo la ATTT y consignar una garantía mediante fianza de cumplimiento por la suma de cincuenta mil balboas con 00/100 (B/.50,000.00), la cual será EJECUTADA por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en este procedimiento y en la resolución motivada que otorgue la autorización.

Artículo 9: Requisitos. En adición el solicitante deberá presentar con el formulario los siguientes documentos:

- 1. Fotocopia del documento de identidad personal (persona natural) o del representante legal (persona jurídica).
- 2. Certificado de Registro Público (original) en el caso de persona juridica, que detalle Escritura Pública de constitución, datos registrales, directores y dignatarios, representante legal y poderes.
- 3. Título de propiedad o constancia de alquiler del predio donde serán trasladados los vehículos.
- 4. Descripción del área destinada para la actividad en el que se indique metraje, área techada, área administrativa, cerca perimetral, iluminación del patio, sala de espera, letrero de identificación, caseta de vigilancia, horario de atención al público.
- 5. Información detallada de los vehículos y original del certificado de Registro Vehicular de propiedad de la persona Natural o Jurídica solicitante.
- 6. Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil según el artículo 11 del Decreto Ejecutivo No. 640 de 27 de diciembre de 2006.
- 7. Póliza de Seguro para la maniobra, almacenaje y custodia de la carga, por un monto mínimo de quince mil dólares (B/.15000.00)
- 8. Presente un inventario de las medidas de seguridad que utilizan los trabajadores de las empresas como vestimenta adecuada a la actividad, chalecos reflectantes de alta visibilidad, guantes.
- 9. La Autoridad realizará inspección a los patios y grúas para el cumplimiento de los requisitos y a los equipos o condiciones de las grúas.

Artículo 10: Posibilidad de subsanación. Una vez analizada la solicitud, la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre comunicará sus observaciones al interesado, con relación al grado de cumplimiento de los requisitos de la solicitud, dentro de un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha en que se haya presentado la respectiva solicitud, debiendo subsanarse cualquier anomalía o insuficiencia dentro de un término de cinco (5) días hábiles. Transcurrido dicho término sin haberse completado la solicitud, se procederá al archivo de la misiva y devolución al peticionario de los documentos originales de ser solicitado.

Artículo 11: La Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre podrá otorgar la autorización después del análisis de la documentación aportada por el peticionario con una validez de

veinticuatro (24) meses, a aquellos solicitantes que presentaren la fianza de cumplimiento a que se refiere el artículo 8 y cumplan con los requisitos dispuestos en el artículo 9 del presente procedimiento durante los periodos de convocatoria previa realizados por la Autoridad debidamente. La autorización es intransferible y solo autoriza la realización de la actividad en el área geográfica dispuesta por la Autoridad detallada mediante resolución motivada al momento de otorgar la autorización.

Capítulo III De las Autorizaciones otorgadas

Artículo 12: Como constancia del cumplimiento de las normas a que se refiere el artículo anterior de este procedimiento, el titular de una autorización deberá presentar a la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre, una Declaración Jurada según formato suministrado en este reglamento, sobre los siguientes aspectos:

- 1. Cumplimiento de las normas establecidas en el reglamento sobre el traslado de los vehículos a los patios.
- 2. Cumplimiento de las solicitudes requeridas por la administración en el plazo de tres meses y atendidas por la persona natural o jurídica Autorizada.
- 3. ...

Artículo 13: Las resoluciones que otorguen las autorizaciones, indicarán en forma explícita los derechos, obligaciones y restricciones de las respectivas autorizaciones.

Artículo 14: La Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre podrá realizar inspecciones a los patios de las grúas y sus sucursales destinadas a los fines de la autorización, con el objeto de asegurar su debida ejecución.

Si en las visitas de inspección se comprobase la existencia de deficiencias o infracciones a lo establecido en el presente procedimiento o en la resolución que otorgue la autorización, la Autoridad procederá de acuerdo a lo establecido en el capítulo IV del presente reglamento, que establece el procedimiento de cancelación de la autorización, en concordancia con lo que dispone el artículo 1 de la Ley 42 de 22 de octubre de 2007.

Capítulo IV Cancelación de la autorización otorgada.

Artículo 15: Procedimiento de cancelación. En los casos en que la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre cancele una autorización, el solicitante, en los casos de personas naturales o jurídicas, no podrán volver a solicitar la autorización durante el mismo periodo en el cual le fue a cancelado.

En estos casos la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre ejecutará la fianza consignada, la cual ingresará al Tesoro Nacional y publicará en su página electrónica y en dos diarios de circulación nacional por dos (2) días consecutivos, la cancelación de la autorización. El procedimiento seguido para llegar a la decisión de la cancelación serán los

presupuestos establecidos en el artículo 1 de la Ley 42 de 22 de octubre de 2007 y la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000 sobre procedimiento administrativo general siempre que no sean materias reguladas por este reglamento.

Artículo 16: Causales de Cancelación. Serán causales de terminación de las Autorizaciones las siguientes:

- 1. La deficiente prestación del servicio debidamente acreditada.
- 2. Prestar el servicio de traslado, almacenaje y custodia por infracciones al reglamento de tránsito, sin haber sido contactado por el Centro de Atención Ciudadana 311.
- 3. El incumplimiento de las obligaciones y las condiciones dispuestas en la resolución de autorización.
- 4. El incumplimiento de las obligaciones y las condiciones establecidas en la Ley y en los reglamentos, sea de orden fiscal, penal o administrativo.
- 5. El aumento comprobado de las tarifas a cobrar cuando sean establecidas por la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre.

Artículo 17: Causales de Terminación. Serán causales de terminación de las Autorizaciones las siguientes:

- 1. El vencimiento del término de la Autorización,
- 2. Por mutuo consentimiento entre la persona natural o jurídica autorizada y la Autoridad,
- 3. Por resolución Administrativa,

No. 27928

- 4. Por obsolescencia del servicio,
- 5. Por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Resolución,
- 6. Cualquiera otra causa establecida en la Resolución que otorga la autorización.

Capítulo V De Derecho al Recurso

Artículo 18. De los recursos.- La persona natural o jurídica dueño de grúas y patios debidamente autorizados por la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre o en grado de solicitantes que se sienta afectada por la decisión adoptada de negar la autorización o cancelar una otorgada, podrá interponer dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su notificación; el recurso de reconsideración, el cual agotará la vía gubernativa. El recurso de reconsideración se concederá en efecto suspensivo.

Artículo 19. Del recurso de reconsideración.- El recurso de reconsideración será interpuesto en la sede central; dirección provincial de la ATTT. Interpuesto el recurso la oficina de asesoría legal, tendrán el plazo de treinta (30) días para decidir, mediante resolución motivada.

Capítulo VI

Condiciones para las solicitudes de prestación del servicio de remoción de vehículos con grúas por Infracciones al Reglamento de Tránsito

Artículo 20. Procedimientos. Las infracciones impuestas por un Inspector de la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre o un Policía de Tránsito de la Dirección Nacional de Operaciones de Tránsito de la Policía Nacional dentro de la República de Panamá, deberán ajustarse a los procedimientos previstos por el Decreto Ejecutivo No. 640 de 27 de diciembre de 2006 y sus modificaciones, tomando en cuenta los presupuestos establecidos en esta Resolución.

Artículo 21. Plataforma única de servicio de contacto. El Centro de contacto de Atención Ciudadana 311, brindará el servicio único como centro de contacto para administrar, organizar y supervisar la operación de roll o despacho, de los servicios de solicitar la remoción de aquellos vehículos que infrinjan el Reglamento de Tránsito, a través del cuerpo de inspectores de la ATTT y de la Dirección Nacional de Operaciones de Tránsito de la Policía Nacional dentro de la República de Panamá.

Artículo 22. Servicios otorgados a través de la plataforma. Para tales efectos, el Centro de Contacto de atención ciudadana 311 brindará los siguientes servicios:

- 1. Servicio de Atención de llamas telefónicas las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana.
- 2. Llamadas de roll de grúas y despacho para servicio de remoción solicitado por inspectores de la ATTT y unidades de la DNOT.
- 3. Llamadas de seguimiento a las unidades de la DNOT o inspectores de ATTT en sitio.
- 4. Servicio de grabación de los datos de las llamadas recibidas y mantenerlas disponibles por un término de tres (3) meses.
- 5. Presentar informes mensuales; resumen de operaciones que reflejen los servicios generados y las solicitudes atendidas (vía Telefónica)
- 6. El Centro de Contacto de atención ciudadana 311 coordinará el servicio de grúas de acuerdo al procedimiento y lista de proveedores establecido por la ATTT. Ésta información será documentada en la plataforma tecnológica del centro de atención de llamadas 311.
- 7. Los proveedores del servicio de grúas le confirmarán al Centro de Contacto de atención ciudadana 311, una vez tomen posesión del vehículo, lo traslade al patio y esta información deberá ser documentada en la plataforma tecnológica para que quede cerrado el servicio.
- 8. Él Centro de Contacto de atención ciudadana 311 atenderá llamadas para brindar la ubicación de los vehículos al propietario o el conductor quien proveerá los datos que identifiquen el vehículo.

Artículo 23. Asignación de llamadas. La asignación por área según la llamada será por un sistema aleatorio y por orden de prelación de las empresas, listas que deberán ser suministradas por la ATTT al Centro de Contacto Atención Ciudadana del 311.

Las aéreas o zonificación de las demás provincias de la República de Panamá, serán establecidas mediante acto administrativo motivado de parte del Director General de la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre.

Capítulo VII

Condiciones para la realización de llamadas por parte de los inspectores de la ATTT y los Agentes de la DNOT.

Artículo 24. Procedimiento de realización de las llamadas. Al momento de requerir el servicio de una grúa para la remoción de vehículos por infracciones al reglamento de tránsito, los Inspectores de la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre o los agentes de la Dirección Nacional de Operaciones de Tránsito de la Policía Nacional dentro de la República de Panamá, deberán llamar única y exclusivamente al Centro de Atención Ciudadana 311.

Artículo 25. Requisitos de la llamada. Los Inspectores de la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre o los agentes de la Dirección Nacional de Operaciones de Tránsito de la Policía Nacional al momento de llamar al 311 deberán señalar:

- 1. Identificarse con su número de placa.
- 2. La placa del vehículo infractor3. Tipo de carro
- 4. Los datos del conductor si se encuentra presente.

Artículo 26. Procedimiento de llamada a las empresas Autorizadas. Una vez recibida la información por parte del Centro de Contacto Atención Ciudadana 311, estos procederán a llamar a las empresas debidamente autorizadas por esta entidad reguladora, (según las áreas de zonificación declaradas e identificadas en el artículo 23 del presente reglamento). El requerimiento de las empresas será en orden de la lista suministrada por la ATTT al Centro de Contacto Atención Ciudadana 311 de forma descendente, por turno atendiendo a la zonificación establecida en el presente reglamento.

Artículo 27. Atención por parte de la empresa Autorizada. Al momento de llegar al área la empresa antes de proceder a la remoción del vehículo por infracciones al reglamento de tránsito, debe revisar el estado del vehículo junto al conductor mediante el formulario dispuesto por este reglamento; el cual se encuentra anexo al presente reglamento.

Al conductor o dueño del vehículo se le debe entregar una constancia del formulario, cuando éste se presente personalmente o solicite el envío del mismo por fax o correo, y estas tendrán una numeración secuencial asignada para cada una de las empresas Autorizadas.

Artículo 28: Prohibición del despacho sin la asignación del 311. Queda prohibido a las personas naturales o jurídicas autorizadas para el servicio de grúas y patios por infracciones al Reglamento de Tránsito prestar sus servicios en caso de infracciones de tránsito si no fueron asignadas por parte del Centro de Contacto de Atención Ciudadana.

Las personas naturales o jurídicas autorizadas para el servicio de grúas y patios por infracciones al Reglamento de Tránsito, que presten este servicio sin haber sido asignados por el Centro de Contacto de Atención Ciudadana 311, no podrán cobrar por el traslado y almacenaje a los usuarios propietarios de los vehículos infraccionados y esto será una causal de Cancelación de la Autorización.

Artículo 29: Cierre de la atención con el Centro de Atención Ciudadana 311. Una vez realizado el traslado del vehículo al patio de la persona natural o jurídica autorizada, esta última deberá llamar al 311 para dar por cerrado la asignación.

Artículo 30: Tarifas para las empresas Autorizadas. La ATTT fijará las tarifas para el servicio de grúas y patios por infracciones al Reglamento de Tránsito mediante acto motivado, el cual será aplicable solo al servicio de grúas y patios por infracciones al Reglamento de Tránsito en toda la República de Panamá.

Parágrafo: el no emitir una tarifa en determinada provincia no impide el alcance y ejecución del presente procedimiento.

Artículo 31: Resolución de conflictos o reclamos. Todos los conflictos que se susciten entre las empresas autorizadas a prestar el servicio de grúas y patios y los propietarios o conductores infractores con motivo del servicio de remoción, cuando y que no se haya llegado a una resolución satisfactoria, serán competencia de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).

Capítulo VII Disposiciones Finales

Artículo 32. Esta Resolución reglamenta el artículo 11 del Decreto Ejecutivo No. 640 del 27 de diciembre de 2006 y será aplicable a toda la República de Panamá, en cuanto a los presupuestos, requisitos y procedimiento de los trámites para la autorización de las personas naturales o jurídicas para el servicio de grúas y patios por infracciones al Reglamento de Tránsito.

Párrafo transitorio: En cuanto a las áreas de servicio o zonificación ésta Resolución será aplicable sólo en la Provincia de Panamá y las demás provincias serán establecidas mediante acto motivado de parte del Director General de la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre con posterioridad, según el tenor literal del artículo 24 de la presente Resolución.

Adjunto 1 DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LAS LLAMADAS.

P.N. O I.T.

RECIBE LA
LLAMADA

PROVEEDOR

CONFIRMA
DISPONIBILIDAD

DESPACHA LA
UNIDAD

CONFIRMA AL 311
QUE EL VEHICULO
ESTA EN EL PATIO