



## DEPARTAMENTO DE POLICIA DE MERCED

### Procedimiento de Quejas de Ciudadanos

#### POLITICA

Es la política del Departamento de Policía de Merced aceptar y investigar a fondo todas las quejas de sus empleados, políticas y servicios. Al hacerlo, las metas del Departamento son de:

1. Mantener un pulso constante de la eficiencia y equidad de nuestras políticas y procedimientos.
2. Absolver a los inocentes.
3. Establecer responsabilidad por conducta impropia cuando y donde exista.
4. Facilitar la disciplina rápida y justa de acuerdo con las Reglas y Regulaciones del Personal del Gobierno de la Ciudad de Merced y el Manual General de Ordenes del Departamento de Policía.

#### PROCEDIMIENTO

**El reportar:** Usted podrá presentar una queja contra empleados del Departamento, las políticas o servicios de cualquier forma o formato que usted elija. Su queja será investigada a fondo ya sea que se reciba por correo, teléfono o en persona. También puede reportar su queja de manera anónima si cree que es necesario, sin embargo es mucho mas difícil investigar una queja anónima de manera justa y a fondo.

**La investigación:** Una vez que se reciba su queja, será revisada por el personal de gerencia al que corresponda y se asignara un investigador. El investigador probablemente necesitara volver hablar con usted para tomar una declaración muy detallada con respecto a su queja. Se prefiere que usted firme una declaración escrita de su queja para asegurarnos que entendemos bien todos los hechos de su queja.

Usted necesitara darnos el nombre de cualquier testigo al incidente del que se esta quejando y nosotros necesitaremos entrevistarlos. Una vez que se termine la investigación el comandante a quien corresponda recomendara la resolución basándose en los hechos del caso. La resolución podrá ser una de las siguientes:

1. **Infundada:** La investigación comprobó que los hechos o actos de la queja no ocurrieron. Esta decisión también aplica cuando los individuos miembros o empleados nombrados arriba no están involucrados en el hecho o los hechos que pudieran haber ocurrido.
2. **Exonerado:** Los hechos que proporcionaron la base de la queja o la alegación ocurrieron; sin embargo la investigación revelo que tenia justificación y era legalmente apropiada.
3. **No sostenida:** La investigación fallo revelar suficientes pruebas para comprobar la alegación hecha en la queja o en desmentir tal alegación o la queja fallo en revelar información esencial para ampliar la investigación.
4. **Sostenida:** La investigación revelo suficiente evidencia para comprobar la alegación hecha en la queja. La decisión definitiva de la resolución de su queja le toca al Jefe de Policía.

**Acción de Corrección:** Si su queja encuentra ser sostenida el Jefe de Policía puede llevar acabo acción disciplinaria formal contra el empleado involucrado. A usted se le informara la resolución final de su queja.

#### PREGUNTAS COMUNES

**P.** ¿Porque investiga el Departamento a su propio personal, sus políticas y servicios? ¿No tendrían ustedes tendencia a “encubrir” o “apoyarse mutuamente?”

**A.** ¡No! Si un agente o empleado actuá de manera impropia, tenemos el deber y el interés de corregir el problema. Este Departamento tiene muy bien historia de tomar la acción adecuada cuando las quejas son sostenidas con pruebas sólidas.

**Q.** ¿Sufriré repercusiones y venganzas por parte de la policía si me quejo?

**A.** No es probable. Los agentes de policía están conscientes de la gravedad de tales acciones y generalmente no están dispuestos a arriesgar su carrera por una venganza. Sin embargo si cree que usted es victima de una venganza por su queja debe inmediatamente traerlo a la atención del Jefe de Policía.

**Q.** ¿Que tal si no quiero presentar una queja “formal” pero nada mas quiere que usted se entere del problema?

**A.** Apoyamos este tipo de información del publico. Muchas veces las quejas menores o informales pueden ser manejadas por el supervisor del empleado o con una junta entre usted y el empleado involucrado.

**Q.** ¿Si estoy enfrentando cargos criminales, mi queja ocasionara que mi caso se demore o sea despedido?

**A.** Absolutamente no. Una investigación de la queja de un ciudadano se maneja completamente separada de cualquier procedimiento criminal o civil.