

EL PROCESO DE QUEJAS

¿Qué es una queja?

Una queja es la expresión formal de insatisfacción para la cual el querellante desea una actividad de seguimiento de parte del Departamento. La queja puede incluir, entre otros, la insatisfacción con respecto a:

- Cualquier procedimiento o política del DPS.
- Cualquier acción que un miembro del Departamento realice o el resultado de tal acción.
- La conducta de un empleado.

A pesar de que cualquier persona puede presentar una queja, el Jefe de Seguridad Pública (Jefe) es quien decide si amerita una investigación, quién la conducirá y cómo se investigará el caso. La investigación generalmente incluye la revisión de todos los informes, políticas y procedimientos pertinentes, el estudio de cualquier evidencia o historia clínica y entrevistas con todas las partes y testigos.

¿Cuánto tiempo tarda?

Una queja simple puede tardar apenas un día, mientras que investigar y revisar una queja compleja puede tardar varios meses. Se le notificará del avance de la investigación cada 30 días.

¿Qué sucede al final de la investigación?

El Jefe revisa cada investigación. Si se determina que un empleado violó los procedimientos o políticas del Departamento, se tomarán las medidas correctivas adecuadas. La revisión del Jefe también incluye buscar maneras de mejorar las políticas, los procedimientos y la capacitación. Asimismo, las investigaciones y los hallazgos se examinan con el gestor municipal para asegurar que la investigación se haya realizado a fondo y de forma objetiva.

Notificación de los hallazgos

Se enviará por correo certificado una notificación escrita de los hallazgos al final de la investigación. La ley estatal nos prohíbe divulgar detalles específicos relativos a acciones del personal.

Hallazgos de quejas sobre el personal:

Infundada: los actos alegados en la queja no ocurrieron o el miembro del Departamento mencionado en el alegato no estuvo involucrado.

Exonerado: los actos alegados en la queja ocurrieron; sin embargo, la investigación reveló que fueron justificados, legales y apropiados.

No ha lugar: la investigación determinó que no hay suficientes pruebas de que los actos alegados ocurrieron o no.

Ha lugar: la investigación determinó que existen suficientes pruebas de que los actos alegados en la queja ocurrieron.

Sin hallazgos: el querellante no proporcionó la información prometida para realizar la investigación, ya no estaba disponible para aclarar los detalles necesarios para llegar a una conclusión, informó que ya no estaba dispuesto a colaborar con la investigación o el empleado del DPS cesó de trabajar para la ciudad de Sunnyvale antes de que finalizase la investigación.

Retiro de la queja: el querellante que alega los actos involucrados en el caso expresa su deseo de retirar la queja.

Hallazgos de quejas sobre políticas o procedimientos:

En las quejas sobre las políticas o los procedimientos del Departamento, el Jefe puede opinar que la política o el procedimiento:

- Es apropiado como está escrito
- Necesita revisión

Las quejas contra políticas o procedimientos se sustentarán contra el Departamento y no contra los oficiales involucrados.

Sobre el Departamento de Seguridad Pública de Sunnyvale

El Departamento de Seguridad Pública de Sunnyvale está conformado por aproximadamente 200 oficiales juramentados de seguridad pública. Estos se capacitan y trabajan como oficiales de policía, bomberos y técnicos en emergencias médicas. Cada día, el Departamento ofrece servicios profesionales policiacos y de control de incendios a 155,567 habitantes y a empresas que emplean la cantidad adicional de 100,000 personas.

Es gracias a los esfuerzos de todos los empleados de seguridad pública que la ciudad de Sunnyvale disfruta de una de las tasas de criminalidad más bajas del país entre ciudades de tamaño comparable.

En un año promedio, el Departamento responde a más de 98,000 llamadas de servicio. Estas incluyen llamadas de situaciones policiacas, de emergencias de incendios y de asistencia médica de emergencia. Los incidentes policiacos y de incendios combinados al año generan más de 24,900 informes. Las actividades del cumplimiento de la ley resultan en más de 2,500 arrestos y más de 20,000 citaciones.

Además de las operaciones policiacas y de control de incendios que se realizan a diario, el Departamento dirige una oficina de investigaciones, una unidad de control de tráfico, un equipo SWAT, una oficina de servicios a la comunidad, una oficina de servicios ambientales y de control de incendios, una división de despacho y comunicaciones y un gran personal de apoyo profesional civil.

En el cumplimiento de sus deberes, los empleados de seguridad pública interactúan con la comunidad en todos los niveles y en una variedad de situaciones.

Nos complace informar que, en un año normal, menos de 20 de estas interacciones públicas resultan en una queja ciudadana.

DEPARTMENT OF PUBLIC SAFETY
OFFICE OF THE CHIEF
P.O. BOX 3707
SUNNYVALE CA. 94088-3707