

Los miembros del departamento de Policía de Hayward se esfuerzan en proveer un excelente servicio a los miembros de nuestra comunidad, a sus visitantes, y a nosotros mismos.

Para quedar responsivo a la comunidad, necesitamos sus comentarios acerca de nuestros servicios. Su percepción y observaciones son muy valiosas y sirven para que nuestro funcionamiento sea evaluado continuamente.

La mayoría de las experiencias que el público tiene con la policía son positivas y constructivas. Si usted recibe un buen servicio por parte de algún miembro del departamento, por favor dejenos saberlo. Debido a la naturaleza de nuestro trabajo esto puede ser muy agotador y como consecuencia pueden haber malos entendidos y descontento. También en este caso necesitamos su opinión y así poder evaluar nuestro método de trabajo, pólizas y procedimientos.

Las leyes de California requieren que todas las agencias en las cuales trabajen oficiales de la ley establezcan un procedimiento para investigar quejas hechas por miembros del público en contra del personal de ese departamento. Este folleto describe el procedimiento adoptado por el Departamento de Policía de Hayward para investigar quejas en conformidad con el Código Penal de California § 832.5.

## ¿Que es una queja personal?

Queja personal es una alegación de mala conducta o forma inapropiada de hacer su trabajo en contra de cualquier empleado del departamento, y que de encontrarse que es verdad, constituye una violación a las leyes del departamento, federales, estatales o locales. Investigaciones sobre la conducta de un empleado que no llegue al criterio establecido no se considera como una queja personal. Esta investigación es documentada por el supervisor inmediato del oficial.

## ¿Quien puede hacer una queja?

Cualquier persona que no esta satisfecha con la conducta del empleado del departamento o con la forma en que hace su trabajo puede presentar una queja.

Quejas hechas por jóvenes menores de edad se toman generalmente cuando los padres o tutores legales están presentes y después de que se les ha informado de las circunstancias que generaron esta queja.

## Como presentar una queja

Una queja se puede hacer en persona, por escrito o llamando al departamento. El departamento tiene disponible una forma especial para quejas pero no es necesario usarla.

Usted puede hacer una queja a cualquier hora o día.

## La Oficina de Estándares Éticos (Investigaciones Internas)

El personal asignado a la oficina de estándares éticos (investigaciones Internas) reporta directamente al Jefe de la Policía. Ellos están a cargo de manejar toda la documentación y expedientes asociados con todas las quejas hechas en contra de miembros del departamento. Ellos también son los encargados de investigar las quejas de seria mala conducta del empleado.

## ¿Quien investigará mi queja?

Su queja será aceptada por cualquier supervisor del departamento. Si esta queja se resuelve será documentada y se cerrará sin ninguna acción futura.

Si su queja requiere acción futura, esta es procesada y enviada a la Oficina de Estándares Éticos para hacerle seguimiento y después está asignada al supervisor del empleado o a esta oficina para ser investigada.

## Que debo esperar

Usted y cualquier testigo serán contactados para hacer una cita en la cual será entrevistado acerca de su queja. Puede que le pidan que les permita tomar fotografías de cualquier herida y que autorize al departamento de Policía a obtener una copia de cualquier expediente médico disponible.

La investigación de estas quejas dependiendo de la seriedad de la mala conducta o incumplimiento del deber pueden ser largas en gran parte debido a la disponibilidad de los testigos y el proceso requerido para la investigación.

Nosotros nos esforzamos para que cada queja se investigue y resuelva de la manera más rápida posible.

Una vez que se ha obtenido toda la evidencia y testimonios, el investigador prepara un reporte escrito que es entregado al Comandante de la División a que el empleado esta asignado.

El Comandante de la División revisa el resultado de la investigación y hace una determinación final en cada alegación de mala conducta o ejecución de trabajo inapropiado. El Jefe de la Policía revisa el resultado de la investigación después del Comandante de la División.

Usted será notificado por escrito de las decisiones del Comandante de la División sobre las alegaciones contenido en su queja.

Las leyes de California hacen que los expedientes de los oficiales sean confidenciales. Esta provisión incluye cualquier expediente de quejas hechas por el público en contra de un oficial de la ley.

De acuerdo con la ley no podemos divulgar ninguna información acerca de cualquier acción disciplinaria o administrativa que se tome en respuesta a los resultados de la investigación de una queja presentada.

## Recomendaciones

Todos disfrutan recibir un reconocimiento por su buen trabajo y esfuerzo y no hay duda que la mayoría de los más de 300 oficiales y empleados no juramentados del Departamento de Policía de Hayward hacen un excelente trabajo en nuestra ciudad. Nosotros sabemos que a mucha gente le gustaría saber como hacer un reconocimiento por un trabajo bien hecho.

Recomendaciones, sean verbales o por escrito, son la mejor manera de hacer saber a alguien que usted aprecia los servicios prestados.

Cuando un empleado del Departamento de Policía de Hayward recibe una recomendación usualmente se le envía al Jefe de la Policía.

Usted también puede hablar con el supervisor o comandante de turno del oficial en cuestión. Sus comentarios pueden hacerse en persona, por teléfono o por correo.

Una recomendación puede hacerse en caso de cualquier evento que merezca atención especial. Esto incluye actos de amabilidad inusual, compasión o cortesía, medidas significantes para salvar una vida o actos heroicos. Los también pueden ser por actos cotidianos que ayudan a mejorar la calidad de vida, su vecindario o comunidad.



Oficina de Estándares Éticos

(Investigaciones Internas)

(510) 293-7059

Comandante de Turno

(510) 293-7051

Oficina del Jefe de la Policía

(510) 293-7056

# PROCESO DE RECOMENDACION Y QUEJAS

Para Miembros del Publico



DEPARTAMENTO DE POLICIA DE  
HAYWARD

300 West Winton Avenue  
Hayward, CA 94544-1137

Phone: (510) 293-7272

FAX: (510) 293-7183

TDD: (510) 783-8884