

Para presentar una queja o un elogio:

Por favor, rellene este formulario
Coloque una estampilla y mande por correo.

Nombre: _____ Dirección: _____

Teléfono: (tiempo de día) _____ (Por la) _____

Teléfono celular _____ Correo electrónico: _____

Fecha / hora del incidente: _____ Número del caso: _____

Lugar del incidente: _____ Empleados involucrados (si se conocen): _____

Testigos: _____

Describe lo que sucedió: _____

**Favor de guardar cualquieres fotos, videos, o documentos cuales podran asistir en
nuestra investigacion.**

Cómo solicitar un Cuestionamiento, Presentar una Denuncia, u Ofrecer un Encomio

Un Cuestionamiento, una Denuncia o un Encomio se puede presentar por cualquier de las siguientes maneras:

- Rellenar la carta adjunta y enviar por correo a:

Department of Public Safety
Office of the Director
P.O. Box 3707
Sunnyvale, CA. 94088-3707

- Llamar la línea directa: (408) 524-COPS (2677)
- En persona en la Jefatura del Departamento de Seguridad Ciudadana.
- Al policía recepcionista: (408) 730-7110
- Por telefax: (408) 730-5713
- <http://publicsafety.insunnyvale.com> seleccionar: "Compliments And Complaints"

Elogiando el excepcional desempeño del trabajo

El reconocimiento del rendimiento laboral extraordinario es también un componente valioso en el proceso de comentario público. Los Encomios, sean verbales o por escrito, son una de las mejores maneras de avisarle a alguien que usted aprecia su trabajo bien realizado.

Los Encomios recibidos por el Director del Departamento de Seguridad Ciudadana se remitirán al/ a la empleado/a, con una copia añadida a su historial profesional. También, el encomio será fijado al tablón de anuncios del Departamento para ser leído por todo el personal. Aunque nuestros empleados no esperen recibir agradecimiento por todo lo que hacen, el reconocimiento de servicio extraordinario siempre se aprecia. Esta clase de comentarios nos ayuda a saber que estamos cumpliendo bien nuestras responsabilidades.

SUNNYVALE

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
CIUDADANA



Guía ciudadana para Solicitar un Cuestionamiento, Presentar una Denuncia, u Ofrecer un Encomio

El Departamento de Seguridad Ciudadana se dedica a prestarle a la comunidad, servicios policías y de bomberos de la mejor calidad. A fin de ser sensible a las necesidades de la comunidad, es preciso recibir aportación por parte de los ciudadanos.

El Departamento de Seguridad Ciudadana de Sunnyvale se alegra recibir sugerencias del público para mejorar nuestros servicios. Recibimos con gusto encomios hacia personal que realiza excepcionalmente bien su trabajo, y aceptamos abiertamente cuestionamientos y reclamaciones acerca de cualquier ejercicio de un cargo, acción, política, o procedimiento que sea discutible. Sus comentarios constructivos acerca de nuestro servicio nos ayudarán a mantener nuestro alto nivel de servicio y a promover una relación saludable con la comunidad.

Frank Grgurina
Director de Seguridad Ciudadana

El Proceso Civil de Solicitar un Cuestionamiento o Presentar una Denuncia

¿Qué es un Cuestionamiento Civil?

Un Cuestionamiento Civil es todo contacto con un/a ciudadano/a con referencia a un asunto de motivo de preocupación que no requiera una investigación formal. El proceso de Cuestionamiento Civil procura resolver el asunto en un nivel informal al gusto del/ de la ciudadano/a, por medio de discusión, explicación y clarificación. Un Cuestionamiento Civil generalmente se dirige por un/a supervisor/a de guardia. Todos los Cuestionamientos Civiles se documentan y se remiten al Director de Seguridad Ciudadana para ser revisados. Si no se resuelve el Cuestionamiento Civil, se puede convertir en una Denuncia Civil.

¿Qué es una Denuncia Civil?

Una Denuncia Civil es una documentación formal cual conlleva lo siguiente:

1. una denuncia en contra de un/a empleado/a
2. una denuncia en contra de una política o un procedimiento del Departamento

La cual no fue resuelta al nivel de Cuestionamiento Civil, o, por razones de la naturaleza de la alegación, puede requerir una investigación administrativa o criminal.

Se remiten todas las Denuncias Civiles al Director de Seguridad Ciudadana para ser revisadas. Luego el Director destinará la Denuncia al/ a la investigador/a correspondiente para seguimiento. Por lo general, la investigación incluirá una evaluación de todos los informes, políticas, y procedimientos pertinentes; un estudio de toda prueba o expedientes médicos; y entrevistas con las partes interesadas y los testigos.

¿Cuánto va a tardar?

Una denuncia sencilla puede requerir sólo un día para resolver, mientras que una denuncia compleja puede requerir varios meses para investigar y revisar. Usted será notificado/a cada 30 días sobre el progreso de la investigación.

¿Qué pasará al final de la investigación?

El Director de Seguridad Ciudadana revisa cada Cuestionamiento y Denuncia. Si el Director determina que un/a empleado/a infringió una política o un procedimiento Departamental, se tomarán medidas

correctivas apropiadas. La revisión del Director además buscará maneras de mejorar las políticas, los procedimientos y el entrenamiento.

El Director de Seguridad Ciudadana también repasará la Denuncia y las conclusiones con el Administrador Municipal. Este examen es para asegurar que la investigación fue manejada plenamente y de manera objetiva.

Al final de la investigación, usted recibirá notificación por escrito de la determinación del Director. La Ley del Estado nos prohíbe hacer público los detalles específicos relacionados con medidas disciplinarias de empleados.

Aviso de la Determinación

Usted recibirá aviso escrito de la determinación del Director.

Determinación sobre una denuncia en contra de un/a empleado/a:

1. **Ha lugar-** La alegación presentada en la denuncia fue probada.
2. **No ha lugar-** La investigación no logró ni probar ni refutar la alegación.
3. **Infundado-** La investigación demuestra que el acto presunto no ocurrió.
4. **Exonerado-** La investigación demuestra que el acto presunto sí ocurrió, pero que fue justificado, lícito, y apropiado bajo las circunstancias.
5. **Ninguna determinación-** Hay insuficiente información para poder realizar una investigación.

Determinación sobre una denuncia en contra de una Política o un Procedimiento:

Tocante a denuncias en contra de una política o un procedimiento Departamental, el Director puede dictar que la política o el procedimiento o:

1. es apropiado como está escrito, o que
2. requiere corrección.

Denuncias confirmadas en contra de políticas o procedimientos serán confirmadas en contra del Departamento y no los agentes involucrados.

El Departamento de Seguridad Ciudadana de Sunnyvale consta de aproximadamente 200 Agentes de Seguridad Ciudadana jurados. Los Agentes de Seguridad Ciudadana estudian y trabajan ambos como agentes de policía y como bomberos. Cada día el Departamento les provee servicios profesionales de policía y de bomberos a una población residencial de 140.000 ciudadanos y a negocios que emplean a 140.000 personas adicionales.

En un año normal, el Departamento responde a más de 63.000 llamadas pidiendo servicio. Estas llamadas a servicio incluyen situaciones policiales, emergencias de incendios, y auxilio médico de emergencia. Los incidentes policiales y de bomberos anuales en conjunto generan más de 24.900 informes. Los esfuerzos de las autoridades del orden público dan como resultado más de 3.200 detenciones y más allá de 20.000 boletas de infracciones expedidas.

Además de las Operaciones Policiales y de Bomberos diarias, el Departamento maneja una Brigada de Investigaciones, una Unidad de Aplicación de las Leyes del Tránsito, un Cuerpo de Armas y Tácticas Especiales (SWAT por sus siglas en inglés), una Agencia de Servicios Comunitarios, una Agencia de Bomberos y Servicios Ambientales, una Sección de Policías Recepcionistas/ Comunicaciones, y un personal numeroso de empleados de asistencia civiles.

Por los esfuerzos de todos los empleados de Seguridad Ciudadana, Sunnyvale goza de uno de los índices de criminalidad más bajos de toda la nación, entre ciudades de tamaño comparable.

En el curso de cumplir con sus deberes de trabajo, los empleados de Seguridad Ciudadana se relacionan con el público a todo nivel y en una amplia variedad de situaciones.

Nos complace comunicar que en un año normal, menos de 20 de estas interacciones con el público resultan en algún tipo de denuncia civil.

**Sobre el Departamento de
Seguridad Ciudadana de
Sunnyvale**