



Jared Hernandez  
Jefe de Policía

## Guía para el ciudadano para la presentación de recomendaciones, consultas y quejas

El Departamento de Policía de Milpitas intenta responder permanentemente a las necesidades y preocupaciones de las personas de la comunidad. Sus consultas, quejas y recomendaciones se utilizan para valorar la calidad del desempeño y el servicio del departamento de policía.

Recibimos con agrado cualquier recomendación de miembros del personal que realicen sus tareas de manera excepcional y fomentamos la presentación de consultas y quejas sobre desempeño o acciones cuestionables. Si bien hacemos nuestro mejor esfuerzo para brindar un servicio y desempeño de alto nivel, sabemos que no todo contacto con el Departamento de Policía resulta satisfactorio para todos los involucrados.

Esta guía está diseñada para brindarle información acerca de la presentación de una queja, recomendación o consulta ciudadana en relación con el servicio policial. Le puedo asegurar que todos los empleados del departamento de policía se esfuerzan por brindar el servicio más efectivo y profesional posible. Sin embargo, si usted siente en algún momento que nuestra respuesta no ha sido totalmente satisfactoria, le rogamos que nos lo haga saber.

Muchas gracias.

Jared Hernandez

Jefe de Policía

### ¿Cómo puedo recomendar el desempeño de un empleado?

Para informarnos sobre el desempeño excepcional de un empleado, llame al 408-586-2400 y solicite hablar con un Comandante de Guardia, envíenos una nota en la que se describa la excepcionalidad del servicio al Departamento de Policía de Milpitas, Atn.: Comandante de Guardia/Watch Commander, 1275 N. Milpitas Blvd, Milpitas CA 95035, o visite el sitio web de la ciudad de Milpitas ([www.ci.milpitas.ca.gov/government/police](http://www.ci.milpitas.ca.gov/government/police)) y complete el formulario de recomendación. También puede solicitar un formulario de recomendación al secretario de la recepción del departamento de policía.

### ¿Qué es una consulta ciudadana?

Una consulta ciudadana es cualquier contacto con un ciudadano en relación con el desempeño o la conducta de la policía. El objetivo del proceso de consulta ciudadana es resolver el problema, para satisfacción del ciudadano, a través del análisis, la explicación o la aclaración de un supervisor de servicio. Una consulta ciudadana se puede convertir en una queja ciudadana. Para hacer una consulta, llame al 408-586-2400 y solicite hablar con un Comandante de Guardia o preséntese en persona en la recepción del Departamento de Policía de Milpitas.

1275 N. Milpitas Blvd., Milpitas, CA 95035 • Teléfono: (408) 586-2400 • Fax: (408) 586-2492 [www.ci.milpitas.ca.gov](http://www.ci.milpitas.ca.gov)

## **¿Qué es una queja ciudadana?**

Una queja ciudadana es una denuncia por conducta inadecuada por parte de un empleado que puede haber violado una ley, una política o procedimiento del departamento.

## **¿Quién puede presentar una queja?**

Toda persona que haya sido testigo de un incidente, o tenga conocimiento directo y bien fundado, puede presentar una queja. A menos que existan circunstancias especiales, es necesario que los menores (toda persona menor a 18 años) se presenten junto a un parent/madre o tutor al momento de presentar una queja.

## **¿Cómo puedo presentar una queja?**

Usted puede presentar una queja por teléfono, correo o en persona mediante la presentación de un *formulario de queja*. Usted puede obtener el formulario de queja en la recepción del Departamento de Policía de Milpitas o en línea en el sitio web de la ciudad de Milpitas ([www.ci.milpitas.ca.gov/government/police](http://www.ci.milpitas.ca.gov/government/police)). Además de completar el formulario de queja, también debe presentar una declaración escrita que detalle la denuncia y las circunstancias del incidente. La declaración también debe incluir la fecha y hora del incidente, el nombre/número de placa o descripción del empleado y la identidad de cualquier testigo potencial. Una vez completados, imprima y firme los documentos. Para presentar una queja por teléfono llame al 408-586-2400 y solicite hablar con un Comandante de Guardia. Para presentar una queja por correo, envíela al Departamento de Policía de Milpitas, Atn.: Jefe de Policía/Chief of Police, 1275 N. Milpitas Blvd. Milpitas, CA. 95035. Para presentar una queja en persona, preséntese en la estación de policía en 1275 N. Milpitas Blvd. Milpitas, CA. y solicite hablar con un Comandante de Guardia. Presentar la queja en persona es la mejor manera y la más eficiente para intercambiar la información y los materiales.

## **¿Qué es el procedimiento de queja?**

El Departamento de Policía de Milpitas hará una investigación exhaustiva del incidente. Esta investigación incluye la entrevista de los testigos que correspondan y del personal de policía, y la recolección de evidencia.

La duración de la investigación puede variar de unas pocas semanas a varios meses, según la complejidad de la queja. Una vez realizada la investigación, se analizará toda la evidencia y las declaraciones. Si el Jefe de Policía determina que un empleado ha violado alguna ley, política o procedimiento se adoptarán las medidas adecuadas. Esta medida puede incluir la derivación a la oficina del fiscal de distrito por una queja de carácter penal si tal medida está justificada.

Si bien la ley estatal prohíbe la divulgación de los detalles de la investigación y de cualquier medida disciplinaria, al final de la investigación se le notificará la resolución a la que se ha llegado. Tenga la plena seguridad de que aspiramos a brindar un servicio de calidad en todos los aspectos de la aplicación de la ley, incluso en lo que respecta a la investigación de su queja.