City of Groton
DEPARTAMENTO DE POLICÍA
LAS DIRECTIVAS DE OPERACIONES

REGISTRO: **11-04** Fecha: 25 **de Junio de 2015** ÍNDICE: P-2a Rev. 3

Las quejas de los clientes

Índice:

Las quejas de los clientes
de los clientes, Las quejas

ISSR 1.2.34

1. Póliza

El Departamento de Policía de la Ciudad de Groton responderá a las acusaciones de conducta indebida o crimen en contra de sus empleados que consistan con esta póliza y se investigará todas las quejas o alegaciones imparcialmente y justamente de tal conducta para determinar su validez. El departamento impondrá cualquier acción disciplinaria o acciones no disciplinarias correctivas que resulte justificadas en el momento oportuno El departamento aceptará y documentará todas las quejas en contra de cualquier empleado sin importar si la queja fue presentada por escrito, en persona, carta, teléfono (o TDD), fax, vía electrónica o anónimo.

1. *No habrá represalias de cualquier forma dirigidas a ningún miembro de esta agencia al individuo que presenta una queja.*

2. *Durante el proceso de quejas admitidas, no se le hará ninguna pregunta al querellante respecto a su estado de inmigración.*

3. *Los oficiales que oculten información, dejan de cooperar con las investigaciones del departamento o dejan de reportar una acusación de conducta indebida o crimen de los empleados a un supervisor estarán sujetos a una acción disciplinaria.*

2. Propósito

El propósito de esta póliza es para cumplir con el Acto Público Número 14-166 y para proveer una póliza uniforme para aceptar, procesar, investigar, tomar las medidas apropiadas sobre y resolver las quejas de un miembro del público relacionadas con las alegaciones de conducta indebida o crímenes cometidos por el personal de las agencias del orden público en el estado de Connecticut.

Las quejas pueden alegar abuso de autoridad, corrupción, criminalidad, servicio pobre o lento, u otra conducta indebida o crimen por parte del personal de agencias.

3. *Definiciones*

a. *Queja: Una acusación de conducta indebida o crimen del empleado.*

b. *Querellante: Cualquier persona que presenta una queja respecto a conducta indebida o crimen de parte de un empleado por parte de un empleado de la agencia.*

c. *Número Administrativo de Revisión: Un código alfanumérico utilizado para identificar y seguir las investigaciones de quejas de los ciudadanos.*

d. *Disciplina: Una acción adversa tomada por la agencia en contra cualquier empleado como resultado de una investigación sostenida por los asuntos internos que está incluyendo, pero no limitado al consejo verbal reducido a la escritura, suspensión, descenso o despido.*

e. Empleado: Cualquier persona empleada por la agencia sea jurado o no jurado.

f. Supervisor de Asuntos Internos: La persona designada con la responsabilidad primaria para llevar a cabo investigaciones de índole administrativa o quejas de conducta indebida o crimen de los ciudadanos.

g. Crimen: Una actividad ilegal y deshonesta especialmente por un oficial público.

h. Conducta indebida: Cualquier acto u omisión por un empleado que viole una ley criminal o regulación de los Estados Unidos, o que viola cualquier ley estatal o municipal, regulación u ordenanza, o la violación de la regla del departamento, regulación, póliza, procedimiento o la directivas de operaciones.

4. Procedimiento

A. La responsabilidad de Asuntos Internos

El Jefe de Policía tiene la supervisión e autoridad primaria sobre las investigaciones de las quejas hechas en contra de los empleados. Tras el recibo de una queja, el Jefe de Policía o el Diputado Jefe de Policía se asegurarán que la queja sea asignada al Diputado Jefe de Policía u otro supervisor designado para la investigación.

El investigador será responsable de:

1. *Llevar a cabo una investigación exhaustiva, justa e imparcial de todas las quejas recibidas sin importar el método de lo recibido.*
2. *Investigar y determinar la fuente, los hechos y las circunstancias de todas las quejas.*
3. *Preparar un reportaje para el Jefe de Policía que describe los resultados, cualquier recomendación y la resolución de esa investigación.*
4. *Identificar y recomendar para la investigación el enjuiciamiento adecuado para la conducta criminal descubierto por parte de cualquier persona durante el curso de una investigación de asuntos internos.*
5. *La preparación de revisiones sugeridas de las Pólizas de Procedimientos de la Agencia donde las deficiencias existentes han sido un factor que contribuye a la conducta indebida.*

B. La aceptación de las quejas presentadas e admitidas:

1. En general:

- *Se anima a todas las personas a presentar quejas legítimas sobre la posible conducta indebida o crimen de los empleados de esta agencia.*
- *Se requiere que todos los empleados acepten una queja de conducta indebida o crimen por el personal de la agencia.*
- *Todos los empleados deben informar cortésmente a un individuo de su derecho a presentar una queja si el individuo se oponga a la conducta de un empleado.*
- *Los empleados tienen el deber de ayudar a cualquier persona que desee presentar la queja de un ciudadano documentando la información y las alegaciones que ellos proveen, aconsejando al individuo cómo proceder, y poniendo rápidamente el querellante en contacto con un supervisor que puede ayudarle con la presentación de su queja.*
- *Ningún empleado podrá negar ayudar a cualquier persona que desee*

presentar una queja ciudadana o desalentar, interferir, estorbar, retrasar u obstruir una persona de presentar una queja ciudadana.

2. *<u>La aceptación de la queja</u>:*

a. El uso de un formulario estandarizado para documentar las quejas se llevará a cabo usando el formulario implementado e adoptado por el Ayuntamiento de Entrenamiento y Oficial de Policía (GCPD - 11). Cada queja se le asignará un Número de Revisión Administrativa (AR) por el Jefe de Policía para seguir las quejas y una copia de este formulario se guardará en un archivo de queja por separado.

b. Las quejas pueden ser aceptadas por escrito, verbalmente, en persona, por correo, teléfono (TDD), fax, vía electrónica o cualquier otro medio. Se aceptarán las quejas anónimas y de terceros.

c. Todos los empleados asistirán a los que expresan el deseo de presentar quejas contra cualquier miembro de la agencia. Esto incluye:

- *Llamar a un supervisor que llegue al lugar del incidente para llevar a cabo una investigación preliminaria y documentar la queja.*
- *Explicar los procedimientos de queja del departamento.*
- *Proveer los formularios de quejas y / o la información para la presentación de quejas y / o dar instrucciones sobre dónde se pueden obtener los formularios de quejas.*
- *Asegurar que los querellantes que no pueden leer, escribir o entender el idioma Inglés con dominio suficiente para llenar el formulario de queja, o para ser entrevistados en cuanto a su conocimiento del incidente se quejaron de, reciben la asistencia lingüística adecuada para que puedan presentar sus quejas y prestar asistencia, según sea necesario, en la investigación de los mismos. El nombre y la información de identificación de cualquier persona que provee dicha asistencia lingüística a un querellante será grabado en el formulario de queja o en el cuerpo del reportaje.*

d. Todo el personal que son abordados por una persona buscando presentar una queja será, siempre que sea posible, llamar a un supervisor, obtener una breve descripción de la queja, documentar la información de contactos del querellante si se provee y aconsejar al querellante que un número de AR le será suministrado.

e. Si un supervisor no está fácilmente disponible, el oficial informará al querellante que se pondrá en contacto con un supervisor o la persona asignada para llevar a cabo las investigaciones de asuntos internos por el próximo día siguiente.

f. Empleados jurados y civiles que reciben una queja sobre su propia conducta remitirá inmediatamente la queja a un supervisor.

g. Todas las quejas deberán ser documentados para incluir la fecha, hora, lugar y origen de la queja, la información del denunciante (nombre, dirección, fecha de nacimiento, número de teléfono u otra información de contacto, si se provee, la fecha y hora en que se recibió la queja, y el nombre, rango y / o título de la persona que recibe la queja.

h. El retiro de una queja no prohíbe la agencia de completar una investigación.

i. Si las quejas se reciben por correo, toda la correspondencia recibida que contienen las acusaciones se remitirán al Jefe de Policía o el Diputado Jefe de Policía donde serán recibidos oficialmente. Estas quejas se les asignarán un número de AR. Una carta de reconocimiento de recibo debe estar preparada para aconsejar al querellante que el asunto está siendo investigado y que se pondrá en contacto con el investigador asignado.

j. Quejas de entradas serán sometidas a un supervisor que dará traslado de la queja al Jefe de Policía y / o el Diputado Jefe de Policía. Después de recibir y debidamente documentar la queja, el querellante puede ser puesto bajo juramento y solicitado la firmar para la queja después de haber leer leído o habérselo leído a ellos la advertencia por perjurio o testimonio falso. Si el querellante se niega a firmar la queja o reconocer el juramento, la queja todavía será aceptada e investigada, sin embargo, la negativa de firmar o reconocer la queja será anotada. En cualquier caso, la queja se le asignará un número de AR y se remitirá como lo antedicho.

k. Las quejas telefónicas deberán ser referidos a un Supervisor, Jefe de Policía o Diputado de Jefe de Policía. La parte que recibe la queja deberá obtener los detalles de la queja lo antes posible, despachar un supervisor al lugar del querellante o arreglar otro lugar de reunión, y proceda como se describió en el párrafo anterior.

I. Las quejas de trabajo de campo en la que cualquier miembro de la agencia es abordado por un querellante que exprese acusaciones de conducta indebida o crimen será informado de inmediato a un supervisor. Se le pide al querellante que espere la llegada del supervisor. Si un supervisor no está disponible, o el querellante no puede esperar la llegada de un supervisor, el querellante debe ser informado de que él / ella puede responder a la Sede para presentar su queja.

3. <u>Lo oportuno y la validez de las quejas</u>:

a. <u>Las quejas de las personas bajo la influencia del alcohol o drogas</u>: Cuando una persona que está claramente borracho o incapacitado desea presentar una queja, él o ella se le animará esperar hasta la primera oportunidad para hacerlo después de que él o ella ha recuperado la sobriedad. Cuando el supervisor determina que las circunstancias requieren una acción inmediata, datos preliminares de una queja deben ser tomadas por un supervisor, cuando esté disponible, sin importar la sobriedad de la persona. En ese caso, el investigador AR asignado debe volver a entrevistar a la persona después de que él o ella ha recuperado la sobriedad.

b. <u>Quejas retrasadas e inoportunas</u>: Las quejas de conducta indebida o crimen serán aceptados sin importar cuando se alega que la conducta indebida o crimen haya ocurrido. Sin embargo, el momento de una queja es una de las circunstancias que la agencia puede considerar para determinar si la conducta indebida o crimen pueden ser justificada de forma fiable, y de ser así, el origen y el alcance de la disciplina que se impongan. Cuando un retraso en la presentación de informe puede sostener la conducta indebida y poner en duda la veracidad del querellante, o resulte en la pérdida o destrucción de pruebas o la incapacidad para localizar a los testigos, debido al paso del tiempo, los hechos y las circunstancias deben ser detallados en el reportaje.

Aunque las acusaciones de conducta criminal se pueden hacer más allá del vencimiento del estatuto de la ley aplicable y la acusación criminal ya no sea posible, un violador criminal todavía puede ser considerado administrativamente responsable.

c. *El querellante que teme las represalias asociado con llenar un reportaje de queja: Si el querellante expresa temores de represalias como consecuencia de la presentación de una queja, deben se asegurado de que esos temores se tomarán en serio. A los querellantes se les debe de pedir que suministre la base de sus preocupaciones, si es posible, y la información provista debe señalarse en la queja. Esto permitirá que el Jefe de Policía, Diputado del Jefe de Policía o investigador tenga en cuenta estos temores y desarrollar las estrategias razonables para ayudar al querellante para disipar esos temores.*

C. *Las investigación de las quejas:*

1. *El Jefe de Policía o el Diputado del Jefe de Policía deberá asegurar que todas las quejas recibidas son procesadas e investigadas adecuadamente como se establece en esta póliza. Las investigaciones de asuntos internos se realicen de manera oportuna dentro de los plazos determinados incluidas las extensiones concedidas por el Jefe de la Policía o la persona designada por una buena causa.*

2. *Los querellantes serán notificados por escrito dentro de los cinco (5) días de negocios siguientes al recibir que; (1) su queja ha sido recibida por la agencia y en la actualidad está pendiente; (2) que un número de queja ha sido asignado (incluyendo el número asignado) (3) que se les informará por escrito del resultado de la queja sin demora tras la conclusión de la investigación, y (4) que pueden ponerse en contacto con el investigador designado (identificar por su nombre, número telefónico y / o correo electrónico) en cualquier momento para obtener más información, mientras que la investigación se encuentra pendiente.*

3. *El objeto de la investigación se notificará por escrito dentro de los cinco (5) días de negocios al recibir la queja por; (1) el hecho de que una queja se ha presentado, (2) la identidad del querellante, si se conoce, (3) la esencia de la queja, (4) la ley o la póliza que se alega haber sido violados, y (5) la fecha en que se espera que la investigación sea completada.*

a. *Donde sea razonablemente probable que impedir el progreso de la investigación dará lugar a la pérdida o destrucción de prueba, o poner en peligro la seguridad de cualquier persona, el Jefe de Policía podrá dirigir por escrito que dicha notificación se retrase, exponiendo los motivos de la misma y la extensión anterior de la demora.*

b. Nada en esta póliza impide que el Jefe de Policía refiere una investigación de asuntos internos a una agencia externa si tal acción sería en el mejor interés del municipio y de la justicia.

D. El repaso de la investigación:

1. El Diputado del Jefe de Policía revisará la investigación para determinar lo completo, exacto, la objetividad y la clasificación de la investigación. El reportaje será entonces enviado al Jefe de Policía para su revisión final.

2. *El querellante será notificado inmediatamente por escrito del estado o la disposición de su queja a la conclusión de la investigación hecha por el Jefe de Policía o su designado.*

3. *Las conclusiones de las investigaciones completadas y las recomendaciones disciplinarias, si lo hay, serán comunicado inmediatamente, por escrito, al empleado.*

E. *Las disposiciones del caso — Normas:*

Para cada cargo u acusación de conducta indebida o crimen que constituye la base para una investigación de asuntos internos, tal cargo o acusación se clasificará al cierre de la investigación en una de las siguientes maneras:

1. ***Exonerado**: La investigación determinada por una preponderancia de la evidencia de la conducta indebida o crimen cometida, pero no por el tema de la investigación*

2. ***Infundado**: La investigación determinada por la preponderancia de la evidencia que la conducta indebida o crimen reportado no ocurrió.*

3. ***No Sostenido**: La investigación no pudo determinar por una preponderancia de la evidencia si la conducta indebida o actos ilícitos denunciados ocurrió, o si es o no fue cometido por el tema de la investigación.*

4. ***Sostenido:** La investigación determinada por la preponderancia de la evidencia que la conducta indebida o crimen reportado sucedió y fue cometido por el tema de la investigación.*

5. ***Sostenido no basado en la queja original:** La investigación determinada por una preponderancia de la evidencia de que otra conducta indebida o crimen que no fue la base que se produjo para la investigación inicial, se descubrió en el curso de la investigación original, y que fue cometido por el tema de la investigación.*

6. ***Retirar:** En algún momento antes de finalizar la investigación, el querellante comunicó a la agencia que él / ella deseaba que la investigación se suspendiera y la concurrencia para esta acción se obtuvo del Jefe de Policía.*

F. *Entrenamiento:*

Se requiere que todos el personal de supervisión asistan al entrenamiento sobre la póliza de quejas del departamento y las responsabilidades de los supervisores que llevan a cabo las investigaciones internas al ascender al rango de cabo o sargento.

Se requiere que todos el personal de supervisión asistan y tomen cursos de entrenamiento periódicamente, según lo determine el Director, con respecto a las pólizas y procedimientos contenidos en el documento presente y prácticas aceptadas por profesionales relacionadas con llevar a cabo las investigaciones internas.

G. La información pública y el acceso:

El Jefe de Policía se:

1. *Asegurará que las materiales de información están a la disposición del público*

mediante el personal de policía, las facilidades del departamento de policía, el sitio web de la Ciudad de Groton y el departamento de Policía, bibliotecas, grupos de la comunidad, centros de la comunidad y en otras instalaciones públicas designadas.

2. *Asegurará que copias de esta póliza y los formularios de quejas son disponibles en el Departamento de Policía y la oficina del empleado de Ciudad de Groton.*

3. *Asegurará que la póliza de queja y los formularios están disponibles en el sitio web del departamento de Policía y la Ciudad de Groton.*

4. *Folleto del cliente*
   a. *Un folleto ha sido preparado para ofrecer a los clientes con los procedimientos implicados en el proceso de quejas. El folleto se le ofrecerá al querellante.*

Thomas Davoren *26 de Junio de 2015*

Thomas Davoren Date