

## Como puedo poner una queja?

Las quejas se pueden poner en varios modos:

- Se puede comunicar con la Oficina de Normas de Conducta Profesional. El número de teléfono es (623) 773-8311. El servicio le guiará hacia donde podrá dejar un mensaje. Si desea hablar con alguien inmediatamente, lláme al departamento de Comunicación al (623) 773-8311. Al escuchar el mensaje oprima el #1 y cuando se le pida de nuevo, oprima el #1 y su llamada será dirigida al supervisor encargado.
- Puede llamar directamente y dejar un mensaje detallado con la Oficina de Normas de Conducta Profesional al (623) 773-5065.
- Puede visitar al sitio de Web al: <http://www.peoriaaz.gov/content2.aspx?ID=14095> y llenar la forma requerida para someter quejas o enviar por correo a: 8351 W. Cinnabar, Peoria, AZ 85345  
Atención: Oficina de Normas de Conducta Profesional.
- Correo Electrónico [PolicePSU@Peoriaaz.gov](mailto:PolicePSU@Peoriaaz.gov)
- Puede enviar su forma requerida para someter quejas por medio del Web a: <http://www.peoriaaz.gov/content2.aspx?ID=14095>

## Cual es el proceso para poner quejas?

En la mayoría de los casos, el supervisor del empleado acusado conduce una investigación. Cuando la naturaleza de la acusación es muy seria, la investigación se conduce por la oficina de Normas de Conducta Profesional. Usualmente, estos casos pueden resultar en perdida de grado, empleo, o cargos criminales.

El supervisor encargado de la investigación evalúa los hechos y circunstancias del incidente, entrevista a los testigos y colecciona evidencia. Al terminar, el supervisor reporta el incidente y somete los resultados de la investigación a la cadena de mando dentro del departamento apropiado para determinar los resultados finales, y si es necesario, medidas disciplinarias.

## En cuanto la investigación termine:

El resultado final de la investigación será uno bajo las siguientes categorias:

- Exonerado – La conducta fué apropiada o bajo las pólizas del departamento.
- Sin Mérito – La queja fué falsa.
- No sostenida – No se encuentra suficiente evidencia para probar o refutar la queja.
- Sostenida – La queja ha sido apoyada por suficiente evidencia y se ha determinado verdadera.

## Para mas información sobre su queja:

Se le notificará a la persona poniendo la queja de los resultados de la investigación del supervisor. Leyes locales, estatales, y federales protegen los derechos de privacidad del empleado, por lo tanto, no tendra derechos a cierta información.



## Ciudad de Peoria

### Departamento de Policía Normas de Conducta Profesional

### Guía y Proceso de Quejas y Elojios

## Nuestra Comunidad



## Nuestro Compromiso

### Nuestra Misión

El Departamento de Policía de Peoria está comprometido en proveer seguridad y una buena calidad de vida asociandonos con nuestros empleados y nuestra comunidad para así mantener confianza y preservar vida y propiedad.

Logramos nuestra misión al:

- Proveer servicios de policía de calidad, agil, y eficaz
- Construir relaciones que formentan confianza
- Valorar los derechos humanos y la diversidad
- Atraer, desarrollar, y retener empleados con buenas cualidades
- Tratar de superar las expectativas

## Nuestro Compromiso con Ud.

El Departamento de Peoria esta dedicado a proveer servicio cortés y profesional. Esperamos que todos sus contactos con nuestros empleados sean positivos. Sin embargo, si por alguna razón están disatisfechos con el servicio de alguno de nuestros empleados, asesoraremos y resolveremos su queja en una manera justa.

Los Oficiales de Policía son juramentados a proteger los derechos de todos los ciudadanos, incluyendo aquellos bajo custodia, sin considerar la raza, origen nacional, ciudadanía, religión, etnicidad, edad, género e orientación sexual.

El Departamento de Policía considera las quejas con seriedad y ha adoptado precauciones internas para proteger la entegridad de nuestra agencia.

Adicionalmente, hemos implementado un sistema para reconocer a empleados con servicio execepcional al cliente. Quiero animar a nuestros residentes que utilizen estos métodos para mantenerme informado del nivel de servicio proveído. Si Ud. cré que alguno de nuestros empleados ha sobresalido en la calidad de servicio ofrecido a Usted o a otros, por favor infórmenos. Por lo contrario, si Usted cré que alguno de nuestros empleados se ha comportado en una manera no profesional, les invito reportar al empleado a su supervisor.

La información en este folleto se le ofrece en espíritu de coperación comunitaria. Apreciamos sinceramente recibir sus comentarios porque de esta manera nos ayuda a identificar nuestras habilidades y también superar nuestras debilidades. Nos comprometemos a la excelencia y la mejor calidad de servicios a nuestros residentes. Con su ayuda, podremos alcanzar nuestra meta.

---

**Roy W. Minter Jr.**  
**Jefe de Policía**

## Elogios:

Los elogios son buen métodos para reconocer los servicios excepcionales proveidos por nuestro departamento. Si gusta reconocer a alguien, Ud. puede hacerlo en varios modos:

- Se puede comunicar con la Oficina de Normas de Conducta Profesional. El numero de teléfono es (623) 773-8311. El servicio le guiará hacia donde podrá dejar un mensaje. Si desea hablar con alguien inmediatamente, lláme al departamento de Comunicación al (623) 773-8311. Al escuchar el mensaje oprima el #1 y cuando se le pida de nuevo, oprima el #1 y su llamada será dirigida al supervisor encargado.
- Puede llamar directamente y dejar un mensaje detallado con la Oficina de Normas de Conducta Profesional al (623) 773-5065.
- Puede visitar al sitio de Web al: <http://www.peoriaaz.gov/content2.aspx?ID=14095> y llenar la forma requerida para someter elogios o enviar por correo a: 8351 W. Cinnabar, Peoria, AZ 85345  
Atencion: Oficina de Normas de Conducta Profesional.
- Correo Electrónico [PolicePSU@Peoriaaz.gov](mailto:PolicePSU@Peoriaaz.gov)
- Puede enviar su forma requerida para someter elogios por medio del Web a: <http://www.peoriaaz.gov/content2.aspx?ID=14095>

Una vez su elogio haya sido recibido, se mandará al supervisor del oficial para su reconocimiento apropiado.

## Protegiendo sus Derechos

El Departamento de Policía de Peoria toma seriamente su responsabilidad y compromiso a sus residentes. Este departamento investiga cuidadosamente cada una de la quejas que recibe contra el personal del departamento de policía. Todas las investigaciones se manejan en una manera justa y expediente de acuerdo con las leyes, reglas y pólizas estatales y federales..

### Quien puede poner una queja?

Cualquier persona que desée o que tenga información directa sobre la razón de la queja puede hacerlo. No importa si la persona poniendo la queja es la persona directamente implicada en el incidente.

### Cuando se debe de poner la queja?

Puede notificar al departamento de Policía de comportamiento de mala conducta o inapropiado lo mas pronto posible siguiendo el procedimiento indicado en este folleto.

### Responsabilidad de la persona poniendo la queja:

El departamento de Policía de Peoria considera todas las quejas, denuncias, e impropiedades contra el personal de policía seriamente e investiga seriamente la mala conducta del empleado. Por esta razón, es necesario que toda queja sea basada en hechos. Reportes falsos ponen a los empleados en peligro de perder su empleo injustamente y pueden resultar en demandas civiles y criminales por los empleados implicados.