



**Informe de la  
Comisión de Supervisión Civil del Sheriff  
Comité Ad Hoc de Asistencia y Comunicación Familiar  
Recomendaciones**

**Fecha: 27 de septiembre de 2018**

# Tabla de Contenidos

INTRODUCCIÓN .....	3
ACCIONES DEL COMITÉ.....	4
EXPERIENCIAS FAMILIARES .....	5
RESPUESTA ACTUAL A LAS VÍCTIMAS RELACIONADAS CON LA APLICACIÓN DE LA LEY EN EL CONDADO DE LOS ANGELES .....	6
ÁREA DE LOS ÁNGELES DISPONIBLE PARA LA FAMILIA Y PROGRAMAS DE ENLACE .....	9
HACIA UNA SOLUCIÓN .....	13
RECOMENDACIONES .....	16
CONCLUSIÓN .....	20
APÉNDICE .....	22

## I. INTRODUCCION

En los últimos cinco años, han muerto 207 personas estando bajo la custodia del Departamento del Sheriff de Los Ángeles (LASD, por sus siglas en inglés) o en incidentes que involucraron el uso letal de la fuerza por parte de oficiales del LASD en terreno. Las familias a menudo quedan sin la información adecuada sobre las circunstancias que rodean la muerte de sus seres queridos y no reciben suficiente apoyo para tratar el trauma que experimentan después de la muerte de su ser querido. Nosotros, los miembros de la Comisión de Supervisión Civil del Sheriff del Condado de Los Ángeles (COC, por sus siglas en inglés), recibimos una cantidad considerable de solicitudes de ciudadanos en que analizamos la interacción entre el LASD y los familiares de quienes están bajo custodia o que tienen interacciones con el LASD, especialmente aquellos que están involucrados en casos de uso fatal de la fuerza.

Es claro que la manera en que el LASD interactúa con los familiares está correlacionado con cómo la comunidad percibe al LASD. Si bien los eventos que se desencadenan después de un incidente son específicos para cada situación, una comunicación clara y empática con los familiares tiene el potencial de mitigar mayores traumas. Es en estos momentos que la compasión, una mejor comunicación con la familia, y la asistencia directa de la familia en relación con la información y las respuestas a preguntas, son más necesarias. Estas familias, especialmente el(la) esposo(a), pareja, padres, hijos, abuelos y hermanos, se encuentran a menudo en una posición crítica y precaria, precisamente al comienzo de su pesar.

Los ciudadanos han informado que la comunicación que se produce con la familia del fallecido inmediatamente después del incidente fatal de uso de fuerza o de una muerte bajo custodia a menudo contribuye al trauma de la familia. Hemos recibido una cantidad considerable de reflexiones de familiares de personas que han tenido encuentros con personal del LASD, están bajo custodia, o están involucrados en un incidente mortal de uso de fuerza, instando a la COC a que revise este problema.

La Coalición de Justicia Juvenil, una organización comunitaria, presentó ante la COC la Declaración de Derechos Familiares (APÉNDICE A: DECLARACIÓN DE DERECHOS DE FAMILIARES DE LA YJC) con la esperanza de que el Condado y/o el

LASD la adoptaran para abordar estos problemas. Además, comisionados presenciaron las interacciones entre familiares y LASD en el curso de su trabajo, y más intensamente durante una reunión del municipio después de un tiroteo fatal por parte de un oficial a un afroamericano de 16 años de edad y sexo masculino en el área de Westmont del Condado de Los Ángeles.

El Comité Ad Hoc de Asistencia y Comunicación Familiar (Comité) estableció en su trabajo el objetivo de identificar y abordar problemas sistémicos dentro del LASD que han impedido una comunicación e interacciones claras, oportunas, informadas sobre el trauma, y precisas con las familias y la comunidad. Esto se logró mediante:

1. La investigación y la identificación de problemas sistémicos en las interacciones entre el LASD y las familias.
2. Reunirse con y escuchar a los familiares que perdieron seres queridos y que están dispuestos a hablar de este problema profundamente personal y difícil.
3. Reunirse y escuchar a organizaciones comunitarias y a Departamentos del Condado que interactúan con las familias.
4. Reunirse y escuchar al LASD al explorar sus políticas y protocolos actuales, tanto de patrullaje como de custodia.
5. Invitar presentaciones de diversas entidades para educar a la COC.
6. Investigar modelos efectivos para la comunicación y asistencia familiar post-incidente.

## **II. ACCIONES DEL COMITÉ**

El Comité se estableció incluyendo tres comisionados: la Comisionada Heather Miller (Presidenta), la Comisionada Patti Giggans y el Comisionado James P. Harris, así como el miembro del equipo de la COC, la Analista Ingrid Williams. La Comisionada Miller fue reemplazada por la Comisionada Priscilla Ocen una vez que finalizó el periodo de la Comisionada Miller en la Comisión.

Los miembros del Comité y su personal tomaron las siguientes acciones:

1. Presentaron un listado de preguntas al LASD sobre la comunicación con

las familias respecto a;

- a. Tiroteo fatal por parte de un oficial y muertes bajo custodia,
  - b. Procedimientos y políticas en torno a la supervisión diaria de personas que se encuentran bajo custodia.
2. Se reunieron con el LASD para discutir sus prácticas y procedimientos en relación con la comunicación con las familias durante situaciones específicas.
  3. Se reunieron con miembros de la Coalición de Justicia Juvenil para discutir su Declaración de Derechos de Familiares.
  4. Se reunieron con familiares que han interactuado con el LASD y con otras agencias de orden público para obtener testimonios directos sobre sus experiencias.
  5. Hablaron con el Departamento de Servicios de Salud del Condado de Los Ángeles para discutir la perspectiva médica en relación con la comunicación con familiares.
  6. Obtuvieron información sobre la Oficina de Servicios para Víctimas del Fiscal del Distrito y los recursos disponibles para las víctimas de crímenes y sus familiares.
  7. Obtuvieron y revisaron una carpeta de recursos compilada por la Oficina del Inspector General, que describen las políticas y los procedimientos de otros departamentos, y destaca soluciones externas de alrededor del mundo.
  8. Se reunieron con la Sección de Enlace del Departamento de Policía de Los Ángeles.
  9. Se reunieron con el Equipo de Respuesta a Crisis del Alcalde de Los Ángeles.
  10. Se reunieron con la oficina de Medico Examinador-Forense del Condado de Los Ángeles para discutir sus prácticas y procedimientos.
  11. Se realizaron varias reuniones con líderes del LASD.

### III. EXPERIENCIAS DE FAMILIARES

Las familias han comparecido ante la Comisión, durante reuniones del Municipio y con el Comité Ad Hoc, articulando una comunicación inadecuada entre el LASD y las familias. Estas últimas reportaron que la información que se les ha proporcionado a menudo ha sido incompleta, confusa, contradictoria y/o no entregada con delicadeza. Por ejemplo, varias familias reportaron que el LASD no les informó que sus seres queridos habían fallecido y, algunas veces, se enteraron por los medios de comunicación o a través de otro miembro de la comunidad. Se han producido varias instancias de confusión y de información mixta sobre la ubicación del cuerpo de un ser querido. Las familias han solicitado una explicación sobre los protocolos con relación a si se les permite o ver el cuerpo, ya sea en la escena, en el hospital, o en la morgue, y cuándo esto puede ocurrir. A ellos les gustaría que la comunicación de esta información se realizara de una manera oportuna y con delicadeza. Algunos familiares expresaron que fueron tratados más como sospechosos que como la familia del fallecido. Más aun, algunos familiares informaron el trauma de haber sido detenidos en el asiento posterior de un autorradio a la espera de la información acerca del ser querido.

Se identificó que la comunicación del LASD con los medios de comunicación como especialmente dolorosa para muchas de las familias con quienes hablamos. Varias familias sentían que los reportes del LASD a la prensa de sus seres queridos como miembros de pandillas parecían preventivos, innecesarios y, a menudo, imprecisos o sesgados. Se tiene la percepción de que se prejuzga el incidente y que el fallecido es estereotipado y difamado. Igualmente, importante es la consideración de que el trato dado a estas familias tiene un impacto en la comunidad donde estas residen y socava la confianza entre el LASD y la comunidad.

Los grupos comunitarios han hecho eco de los sentimientos de las familias. Estos argumentaron que el LASD debería retener comentarios que no son pertinentes a la investigación, que consideraron que sirvieron para desacreditar y difamar al difunto. Comentarios como “era un pandillero conocido en la comunidad” o “está relacionado

con pandillas” sugiere que el uso de la fuerza podría estar justificado basado sólo por este hecho, y aumentando trauma a la familia; si el difunto era o no un pandillero, tal hecho no justifica el uso de la fuerza. Esto disminuye aún más la confianza entre el LASD y la comunidad, especialmente en comunidades marginadas y comunidades de color, algunas de las cuales han tenido un historial negativo con la aplicación de la ley.

#### **IV. RESPUESTA ACTUAL A LAS MUERTES RELACIONADAS CON LA APLICACION DE LA LEY EN EL CONDADO DE LOS ANGELES**

A continuación, se presenta un resumen de la respuesta y los protocolos vigentes que la LASD y otros departamentos del condado siguen con respecto a las fatalidades relacionadas a la aplicación de la ley.

##### **RESPUESTA DE LA LASD A INCIDENTES DE USO FATAL DE LA FUERZA**

Tras el uso fatal de la fuerza, la Oficina de Homicidios del Sheriff de Los Ángeles es la agencia de investigación primaria dentro del LASD que tiene jurisdicción para conducir una investigación sobre el uso letal de la fuerza. La Oficina del Forense del Condado de Los Ángeles es notificada y responde a la escena, ya que tienen la jurisdicción primaria sobre los restos del fallecido. La Oficina de Homicidios notifica también a la Oficina del Fiscal del Distrito de Los Ángeles y la Oficina del Inspector General que también responden a la escena. Estas agencias observan, pero no llevan a cabo sus propias investigaciones independientes. El LASD responde también con un equipo de investigación interna paralelo, el equipo de Servicios Psicológicos del Sheriff, el equipo de Gestión de Riesgo del Sheriff, y un Comandante de Deber responsable de representar al Sheriff y asegurar que todas las partes involucradas sigan sus protocolos. Tras el incidente, los investigadores líderes en cualquier caso asignado a la Oficina de Homicidios tienen la tarea de notificar a los parientes más cercanos. Generalmente esto lo realiza el personal de la Oficina de Homicidios, pero puede llevarse a cabo en coordinación con la Oficina del Forense tan pronto como sea posible después del incidente. Se identifica a la familia mediante la información disponible en la investigación. Los investigadores intentan identificar a los parientes más cercanos al difunto para realizar la notificación apropiada. Por lo general, el LASD no entrega el nombre del difunto sin antes notificar a los parientes más cercanos.

Los investigadores que entregan la notificación explican al pariente más cercano el proceso de la investigación, incluyendo el lugar donde se encuentra el cuerpo de su ser querido. Los investigadores también clarifican que la Oficina del Forense posee la autoridad máxima respecto a qué tan pronto los restos serán entregados mortales a la familia. En el momento de la notificación de la muerte, los investigadores explican el proceso de investigación y la presencia y participación simultánea de personal de la Oficina del Fiscal del Distrito y de la Oficina del Inspector General. Los investigadores también le entregan a la familia información sobre los próximos pasos y un folleto (APENDICE B: DEPARTAMENTO DEL SHERIFF DEL CONDADO DE LOS ANGELES: FOLLETO DE TIROTEO EN QUE SE VE INVOLUCRADO UN OFICIAL DE POLICÍA) que explica el proceso de investigación y que incluye números de teléfono de contacto de recursos externos a la Oficina de Homicidios. Generalmente, el lugarteniente de gestión es el punto de contacto para la familia. Después del incidente, la Oficina de Homicidios envía una carta para explicar con más detalle el proceso de investigación a la familia. La carta le reitera a la familia que el investigador líder y el lugarteniente están asignados como puntos de contacto principales y se proporciona su información de contacto.

### **RESPUESTA DEL LASD A MUERTES BAJO CUSTODIA**

La División de Custodia del LASD también cumple con los mismos protocolos de notificación que toman lugar después del uso fatal de fuerza. Después de la muerte de un recluso, La División de Custodia notifica a la Oficina de Homicidios, la que es responsable de realizar la notificación de la muerte para todos los decesos que ocurran bajo custodia. La División de Custodia toma un rol activo en el proceso de revisión de todas las muertes que ocurren dentro de su jurisdicción. La División de Custodia realiza una revisión de la muerte para cada deceso que ocurra bajo custodia o para la muerte de un recluso en las Alternativas Comunitarias al programa de custodia. La revisión de la muerte se lleva a cabo en tres reuniones separadas que se realizan en los siguientes intervalos: 24 horas, 7 días y 30 días. La revisión a las 24 horas es dirigida por la Oficina de Servicios Médicos para compartir los hallazgos iniciales y para revisar las circunstancias que rodean las muertes bajo custodia. Tanto la revisión de muerte de 7 días como la de 30 días son conducidas por la Oficina de

Cumplimiento y Sustentabilidad de la Custodia para compartir hallazgos adicionales y discutir el estado de cualquier acción correctiva o preventiva que se haya tomado desde la revisión anterior. Si los familiares del difunto tienen alguna pregunta en relación con los detalles que rodean la muerte de su ser querido, deben contactar a los servicios de la División de Custodia a través de la Oficina de Homicidios, quien es responsable de proporcionar esa información en coordinación con la División de Custodia.

### **RESPUESTA DEL EXAMINADOR MEDICO-FORENSE DEL CONDADO DE LOS ANGELES**

Después de un tiroteo con participación de un oficial de policía o de una muerte bajo custodia, el LASD debe notificar al Forense. El personal del LASD llamará a la Oficina del Forense para reportar el deceso; sin embargo, en el momento de la llamada de notificación inicial, la Oficina del Forense no despliega a su personal. Esto permite que los investigadores de Homicidios del LASD lleven a cabo su investigación de la escena del crimen. Sin embargo, este proceso puede tardar horas en completarse y, a menudo, el cuerpo del fallecido permanece a la vista del público, así como de la familia en duelo. Estos retrasos aumentan los sentimientos de abandono y falta de respeto entre las familias y el público. Debido a su presencia, a menudo el público asocia la Oficina del Forense con la demora en la remoción del fallecido. El personal forense generalmente espera la aprobación del investigador jefe de homicidios antes de retirar los restos.

Debe notarse que en la escena se llevan a cabo dos investigaciones paralelas; la investigación del LASD y la investigación del Forense. La Oficina del Forense tiene la tarea de identificar cómo y por qué la persona murió, identificar los restos y notificar a la familia. Generalmente, debido a la naturaleza profundamente emocional de los tiroteos fatales por parte de oficiales y de preservar la escena del crimen y el estado de los restos, el personal forense no realiza visitas en el sitio donde ocurrió el tiroteo. La Oficina del Forense no tiene instalaciones de observación para que las familias puedan ver los restos. Para ver los restos se debe ir a la morgue una vez que la Oficina del Forense haya completado la investigación.

Una vez que se identifica a la familia del fallecido, La Oficina del Forense contactará

a la familia para notificarlos acerca del fallecimiento de su ser querido. El personal forense informa a la familia del proceso relacionado con la autopsia, la recolección de los bienes, y cuándo deberían esperar recuperar los restos. Aunque todos los registros del Forense son registros públicos, puede que las familias no tengan acceso a información específica del caso debido a una práctica común en la cual las agencias de orden público pueden establecer una retención de seguridad en un caso específico. Durante una retención de seguridad, la Oficina del Forense no comenta ni divulga ninguna información sobre el caso específico hasta que la investigación se complete.

## **V. PROGRAMAS DE ACERCAMIENTO Y DE ENLACE FAMILIAR EXISTENTES EN EL AREA DE LOS ANGELES**

El Comité conversó con el personal del Departamento de Policía de Los Ángeles, la Oficina del Alcalde de Los Ángeles Eric Garcetti, la Oficina del Fiscal del Distrito del Condado de Los Ángeles, y el Departamento de Servicios de Salud del Condado de Los Ángeles. Cada agencia posee un programa que implementa alguna forma de acercamiento y/o asistencia familiar después de la muerte o lesión grave, y cada programa tiene componentes que contribuyeron a este informe y que pueden incorporarse a un nuevo programa del Condado.

### **SECCION DE ENLACE FAMILIAR DEL DEPARTAMENTO DE POLICIA DE LOS ANGELES**

La Sección de Enlace Familiar es responsable de la coordinación con las familias de aquellos que han perdido la vida en enfrentamientos con personal del Departamento de Policía de Los Ángeles (LAPD, por sus siglas en inglés) o mientras estaban bajo la custodia del LAPD, y de mantener el contacto con la familia inmediata durante toda la investigación administrativa y el proceso de adjudicación. La Sección de Enlace Familiar entrega a los familiares una copia del comunicado de prensa inicial sobre el incidente y cualquier otra información divulgable que esté disponible. Durante las distintas etapas de la investigación, la Sección de Enlace familiar mantiene el contacto con la familia y actúa como un puente para la familia y los recursos que tienen disponibles. Una vez que se complete el informe, la Sección de Enlace Familiar le

entregará a la familia una copia del informe.

### **EQUIPO DE RESPUESTA A CRISIS DEL ALCALDE DE LOS ANGELES**

El Equipo de Respuesta a Crisis del Alcalde (CRT, por sus siglas en inglés) se estableció en 1998 para asistir al LAPD y al Departamento de Bomberos de Los Ángeles (LAFD) en situaciones de crisis. El CRT responde a homicidios, suicidios, asistencia de notificación de muerte, apoyo a violencia doméstica, tiroteos que involucran oficiales, muertes infantiles, y colisiones de tráfico graves. El CRT opera con la ayuda de 250 voluntarios y trabaja en colaboración con muchas agencias públicas y organizaciones comunitarias. Los voluntarios brindan ayuda inmediata, práctica y emocional en la escena a los sobrevivientes afectados por tragedias personales. Los miembros del CRT reciben un entrenamiento extenso y continuo en atención de crisis e intervención en trauma, se relacionan con los sobrevivientes solamente durante las primeras horas inmediatamente después de un incidente. Sin embargo, son un componente fundamental de la respuesta en crisis e intervención del LAPD y LAFD, ya que brindan ayuda inmediata y pueden actuar como defensores del sobreviviente para obtener la información necesaria sobre el incidente del LAPD y LAFD. La afiliación de los miembros del CRT con la Oficina del Alcalde, en lugar de con el LAPD o el LAFD, les permite establecer una relación independiente e inmediata con los sobrevivientes. Esta relación facilita la provisión inmediata de atención de trauma informada, así como la difusión de información pertinente a los sobrevivientes.

### **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE SALUD DEL CONDADO DE LOS ANGELES**

El Departamento de Servicios de Salud del Condado de Los Ángeles (DHS, por sus siglas en inglés) ha comenzado a implementar un programa que adopta un enfoque único para trabajar con familias después de eventos centinela y que en otras jurisdicciones han demostrado disminuir el trauma, mejorar la atención de los pacientes y disminuir los costos de litigios. El modelo aquí descrito puede ser especialmente aplicable a muertes bajo custodia y por disparos. En el campo médico, generalmente se acepta que las demandas legales no solo se generan por daños causados, incluida la pérdida de vidas, sino también por la ira. Los expertos médicos

aconsejan que los médicos y los hospitales se disculpen con los pacientes o sus familias cuando el tratamiento es deficiente. Una disculpa no puede que no requiera el admitir una falta, pero es una señal de arrepentimiento compartido respecto a un resultado, y puede permitir una resolución temprana de posibles reclamos por malas prácticas.

Los hallazgos iniciales de las agencias que han implementado lo que puede denominarse “programas de comunicación y resolución” (CRPs, por sus siglas en inglés) incluyen la reducción del trauma en paciente-víctimas o sus familias sobrevivientes, aumento de la seguridad y la atención del paciente, y una disminución de litigios por malas prácticas. Los componentes básicos de los CRP incluyen los siguientes:

- discusión transparente sobre los eventos con el paciente-víctima o familia;
- disculpas por las circunstancias desafortunadas (NO disculparse aún por causar daño);
- explicación de que habrá una investigación inmediata para comprender lo sucedido;
- retorno para explicar los resultados de la investigación;
- cuando el proveedor o entidad tiene la culpa, reconocerlo y pedir disculpas por el daño causado;
- ofrecimiento de enmiendas razonables de manera que el paciente o la familia sienta que están garantizadas (las enmiendas a menudo se logran a través de una compensación monetaria, pero a veces puede consistir simplemente en una disculpa, la garantía de que se solucionará un problema, involucrar al paciente/familia en la reparación del proceso, o permitirles contar la historia a otros); y
- pronta identificación y remediación de las deficiencias sistémicas que contribuyeron o causaron el resultado adverso.

El Director de Gestión de Riesgos, Seguridad del Paciente y Gestión de Riesgos del DHS, se empezando a iniciar un programa aquí. El Director es partidario de los CRPs y señala que el aumento de la transparencia mejora la confianza pública, y el

reconocimiento de las deficiencias sistémicas protege la moral del personal involucrado. El DHS informa del éxito inicial de los esfuerzos de extensión del alcance de su programa y la confianza en la probabilidad de éxito de un CRP en el Condado de Los Ángeles y en su potencial de cambiar la cara de las relaciones públicas en atención de la salud en todo el país.

El programa del DHS incorpora también los principios de Cultura Justa que se describen a continuación (VER APENDICE C: LOGRAR UNA CULTURA JUSTA). Una Cultura Justa es un principio y práctica hacia la seguridad en el lugar de trabajo que se refiere a principios que respaldan los valores de responsabilidad compartida y garantiza que cada persona sea tratada con amabilidad y equidad cuando se cometen errores (VER APENDICE D: POLITICA DE CULTURA JUSTA). Cuando las personas cometen errores que llevan a resultados adversos, La Cultura Justa busca identificar las deficiencias sistémicas que contribuyeron al error o que evitan que se cometan errores. Esto cambia el enfoque desde culpar a los individuos, quizás debido a circunstancias fuera de su control, y hacia la corrección de problemas sistémicos (APENDICE E: EL MODELO MICHIGAN).

En junio de 2017, un grupo que incluía ejecutivos del DHS y el LASD asistieron a un taller organizado por el Departamento de Justicia de los Estados Unidos. El taller se enfocó en trabajar hacia el proceso de revisión de un “evento centinela” para la aplicación de la ley que refleja lo que se realiza en la atención de salud que se describió anteriormente. La reunión incluyó la discusión del posible rol de los CRPs en la aplicación de la ley. La utilización de estos programas en la aplicación de la ley iría de la mano con los principios de justicia restaurativa, informada de trauma y políticas orientadas a la comunidad, con la cuales el LASD se ha comprometido y se encuentra trabajando para expandirlas. Los esfuerzos de un CRP después de muertes bajo custodia que involucran atención de salud médica o mental insuficientes pueden ser un punto de partida análogo para el LASD, pero muchos de los mismos principios deberían también traducirse en muertes por disparos.

## **CONDADO DE LOS ANGELES**

La Oficina de Servicio a Víctimas del Fiscal del Distrito del Condado de Los Angeles hablo con nosotros sobre una variedad de servicios disponibles para víctimas del crimen y sus familias. Desafortunadamente, estos servicios no se extienden a familiares en incidentes de uso mortal de fuerza ya que no cumplen con los criterios de elegibilidad. Sin embargo, esta información fue útil porque nos ayudó a comprender como podría ser el apoyo del gobierno.

### **VI. HACIA UNA SOLUCION**

Al hablar con el LASD, nos damos cuenta de las presiones particulares y requisitos legales que se espera que cumplan, a menudo en medio de una escena altamente cargada y emocional. El LASD informó que se comunican con las familias y les entregan tanta información como la ley les permita. A menudo, identificar al pariente más cercano no es una tarea simple y requiere tiempo y la debida diligencia. Los medios pueden transmitir información de una manera más sensacionalista y divisoria que distorsione la información entregada por el LASD. Esto no propicia la generación de confianza dentro de la comunidad. Como es responsabilidad del LASD responder a la prensa y a la comunidad sobre los incidentes de violencia y las actividades de la aplicación de la ley, es esencial que lo haga de una manera sensible, sin información que pueda parecer un intento de prejuzgar la situación antes de que los hechos se conozcan en su totalidad. Y asea intencionalmente o no, esto puede influenciar la percepción pública. Comunicar al público hechos innecesarios, como la raza o la sospecha de afiliación a una pandilla, solamente contribuirá a poner una etiqueta sesgada a grupos específicos en la comunidad y a la traumatización adicional de la familia y la comunidad. Sin embargo, no contribuirá a avanzar en la investigación que rodea el incidente.

Un conocimiento profundo de atención informada sobre el trauma y las mejores prácticas permitirán al personal del LASD a ayudar y a comunicarse efectiva y empáticamente con las familias que han sufrido la pérdida de un ser querido a manos de las fuerzas de orden público. El duelo traumático, algunas veces llamado duelo complejo, se produce cuando una muerte es repentina, inesperada y surge de la nada.

El duelo es un resultado natural y un proceso natural cuando se ha tenido una gran pérdida. Cuando un familiar trata de vivir el duelo de este tipo de pérdida, el trauma complica e impacta severamente el proceso de duelo haciéndolo más difícil de vivirlo. El duelo y el trauma van de la mano y aquellos que los padecen pueden no sentir nada, mientras que al mismo tiempo experimentan ciclos de ira y enojo, junto con depresión, miedo y confusión. El duelo traumático complica las etapas no lineales del duelo: negación, ira, negociación, depresión y aceptación.

En un momento en que una familia anhela información sobre las circunstancias que rodearon la muerte de su ser querido, la manera en la cual se comunica dicha información a la familia es tan importante como la información en sí. Se debe tomar en consideración el trauma que ellos están experimentando en todas las comunicaciones. Nadie reacciona o experimenta el duelo de la misma manera. Es crucial, entonces, que se comprenda que un espectro de reacciones y emociones es normal debido a la naturaleza traumática del evento. Es esencial que todos los que se comuniquen con los familiares cercanos sean sensibles al trauma y estén informados sobre el trauma.

El LASD debería reconocer que las familias no son los responsables del incidente que tuvo lugar. En estas situaciones ellos son víctimas, sin importar el resultado final de las investigaciones subsecuentes. Aunque Cultura Justa se aplica principalmente al sector de la atención de salud, existen componentes clave que pueden aplicarse a las fuerzas de orden público, y nos inspiramos en ellas. Entre estas se encuentran: discutir de manera transparente los eventos del incidente con el individuo o la familia, explicar que habrá una investigación inmediata del incidente, identificar cualquier necesidad inmediata de la familia como resultado del incidente, y regresar para explicar los hallazgos de la investigación. Por ejemplo, utilizar frases como “esta es una conducta de la que estamos/no estamos orgullosos” cuando se discuta el incidente son auténticas y no imponen una apariencia de infalibilidad.

Adicionalmente, escuchamos los comentarios de ambas familias y de la Oficina del Forense que a menudo existen retrasos significativos en la remoción de los restos de una persona de la vista pública. Esto aumenta los sentimientos de falta de respeto entre la familia del fallecido y la comunidad en la cual el evento tuvo lugar, ya que son

testigos de una escena horrible, lo cual se exagera con la remoción a destiempo de los restos. Como resultado, tanto la comunidad como la familia perciben que su experiencia no es valorada. Alentamos al LASD a identificar un mecanismo que garantice que esto no ocurra. Alentamos la utilización de pantallas, cuando sea apropiado, para proteger al fallecido de la vista pública.

La comunidad, la cultura, las orientaciones religiosas y espirituales también entran en juego inmediatamente después de un incidente traumático. A menudo la familia, la familia ampliada y los miembros de la comunidad se reúnen en la escena o en la casa de la familia, y el duelo puede tomar muchas formas, desde expresiones vocales y físicas hasta más estoicas. Las variaciones de conducta son normales y deberían verse y tratarse como tales. La humildad cultural y la sensibilidad al trauma van de la mano. Las familias le expresaron al comité que quieren sentirse respetados y tratados con compasión por la pérdida que están experimentando, independientemente de si su ser querido es considerado sospechoso. Por lo tanto, es crucial que el(los) individuo(s) elegido(s) para comunicarse directamente con las familias sean los mejor capacitados para entregar información traumática y desgarradora después de un tiroteo mortal que involucra un oficial de policía.

Después del incidente, muchos familiares pueden asociar a todo el personal del LASD como responsable de la muerte de su ser querido y pueden negarse a comunicar con los oficiales del LASD. Bajo estas circunstancias, los familiares pueden preferir tener un enlace o intermediario que les comunique lo que tuvo lugar y lo que vendrá con la investigación. En otras instancias, los familiares pueden ver la comunicación con el personal del departamento como oficial y, por lo tanto, necesaria. La manera en que se trata a las familias influye también en cómo responde la comunidad.

## VII. RECOMENDACIONES

Después de mucha investigación y consideración de todos los factores, el Comité Ad Hoc de Asistencia Familiar y Comunicación recomienda lo siguiente:

- 1. El Condado debería establecer una entidad formada por un equipo multidisciplinario que sea capaz de brindar apoyo continuo, recursos y una comunicación transparente a las familias de los fallecidos.***

### MISION

Brindar apoyo continuo, atención informada de trauma y recursos, así como información transparente y oportuna a las familias que han perdido a un ser querido durante el uso fatal de fuerza o una muerte bajo custodia.

### VALORES

Los valores fundamentales del equipo multidisciplinario deberían reflejar las necesidades de las familias, así como los de la comunidad, y deberían diseñarse cuidadosamente, basados en planes claramente articulados que adhieran a los siguientes principios:

- **Empatía** – Todo el personal del equipo debería operar con la creencia que, sin importar las circunstancias, estas muertes son trágicas para las familias de los fallecidos como también para la comunidad. Como tal, las familias y la comunidad merecen ser tratadas con la mayor compasión.
- **Respeto** – Las familias y la comunidad merecen ser tratadas con respeto, dignidad, y con el reconocimiento de que están sufriendo profundamente una pérdida repentina e inesperada, y no como si fueran la causa del incidente.
- **Apoyo Continuo** – El equipo multidisciplinario debería proporcionar una respuesta rápida y un apoyo continuo a las familias de los fallecidos mientras dure la investigación y después de esta.
- **Transparencia en la Comunicación** – Para garantizar que se satisfagan las necesidades de las familias, los miembros del equipo deberían mantener una comunicación transparente con la familia del difunto con

relación a cualquier información obtenida en la investigación.

- **Integridad** – Todos los miembros del equipo deberían respetar los compromisos que hagan con la familia y la comunidad. Garantizar que estarán disponibles para responder las consultas de la familia y dar seguimiento a las peticiones de la familia de manera oportuna.
- **Atención Informada de Trauma** – El equipo debería garantizar que las familias sean tratadas con compasión y con la comprensión de que están experimentando un gran e inesperado trauma y dolor. Como tal, el equipo abogará por la familia ante otros departamentos y agencias del Condado cuando sea necesario.
- **Justicia Restaurativa** – El equipo debería operar con algunos de los principios básicos de la justicia restaurativa<sup>1</sup>; empoderar a las familias dándoles una oportunidad de expresar su dolor y realizar preguntas sobre la muerte de sus seres queridos. También le dará al LASD y otros departamentos del Condado la oportunidad de responder a y proporcionar recursos e información que facilitarán la comprensión y la recuperación de las familias respecto de la inesperada muerte de sus seres queridos.
- **Cultura Justa** – Uno de los objetivos del equipo debería ser identificar y corregir las fallas del sistema en vez de culpar a la familia por cosas fuera de su control.

## Funciones

Las funciones del equipo multidisciplinario deberían incluir, entre otras, las siguientes:

- El equipo interactuará con las familias después de usos de fuerza bajo custodia y con involucramiento mortal de un oficial.
- El equipo tendrá la tarea específica de asistir a las familias durante todas las investigaciones de una manera sensible, oportuna y

---

<sup>1</sup> La Justicia Restaurativa es un sistema de justicia penal que se centra en empoderar a las víctimas, dándoles una voz y a los ofensores la oportunidad de enmendarse. [https://restorativejustice.org.uk/sites/default/files/resources/files/1z87\\_info\\_packs%20\(2\)%20police.pdf](https://restorativejustice.org.uk/sites/default/files/resources/files/1z87_info_packs%20(2)%20police.pdf)

exhaustiva.

- Se capacitará al equipo en todas las políticas y procedimientos sobre tiroteos fatales por parte de oficiales o muertes bajo custodia. Estas políticas pueden aplicarse a, pero no se limitan a las políticas y procedimientos de los siguientes departamentos:
  - Departamento del Sheriff del Condado de Los Ángeles
  - Examinador Médico – Forense del Condado de Los Ángeles
  - Oficina de Servicios a Víctimas del Fiscal del Distrito del Condado de Los Ángeles
  - Departamento de Salud Mental del Condado de Los Ángeles
  - Secretario Registrador del Condado de Los Ángeles
- El equipo será informado sobre trauma y se comunicará con las familias con compasión, dignidad y respeto.
- **El equipo obtendrá recursos para la familia, establecerá una comunicación con los recursos disponibles en su nombre, y brindará una gran ayuda al organismo respectivo.**
- El Departamento del Sheriff debería desempeñar un rol activo y visible en el equipo de multi-organismos.

## ***2. Capacitación informada sobre trauma continua para todo el personal del LASD que tienen contacto con familiares.***

Ya que las familias se encuentran en duelo y traumatizadas, queremos garantizar que el LASD mejora continuamente la manera en que se comunica con las familias. Estas capacitaciones deberían brindar una oportunidad para que los oficiales adquieran más conocimiento sobre duelo, de la comunicación de noticias imprevistas, y de cómo cada persona puede reaccionar al recibir detalles devastadores de sus seres queridos. Estas capacitaciones deberían incorporarse dentro de los entrenamientos regulares del Departamento y deberían cubrir una variedad de tópicos.

## ***3. Los miembros del Departamento que hablen con los medios de comunicación deberían estar conscientes de cómo caracterizan al sujeto de la investigación. Esto incluye mantener la imparcialidad y suspender los juicios.***

Se debería mantener la paridad respecto de la divulgación de la información acerca tanto del oficial como del sujeto. Mantenga la paridad respecto de las partes involucradas en el incidente; no debería revelarse la raza o el género del oficial ni del sujeto a menos que sea absolutamente necesario. Evite revelar hallazgos prematuramente y / o que muestren una perspectiva negativa sobre el sujeto. Recomendamos un enfoque disciplinado y reflexivo para responder a la ocasional avalancha implacable de preguntas de la prensa y los medios. Sin embargo, el Departamento del Sheriff debería divulgar información precisa y pertinente de manera oportuna, especialmente en incidentes de alto perfil.

***4. El Condado de Los Ángeles debería asumir un rol de liderazgo que abogue por los cambios en las leyes estatales actuales con respecto al acceso a los recursos de las víctimas.***

La ley estatal actual no trata a los familiares/sobrevivientes de los usos fatales de la fuerza por parte de la ley como víctimas. Esto necesita cambiarse. El Comité recomienda que el Condado presione para que se cambie la ley estatal para ampliar la elegibilidad.

***5. El Condado de Los Ángeles County debería establecer un programa que ayude a las familias que sufran la muerte de un ser querido relacionada con el LASD con el costo del funeral y de otros gastos asociados incluyendo, entre otros, terapia de trauma y duelo para los familiares.***

Los gastos involucrados con la muerte inesperada de un ser querido a menudo aumentan el trauma de lo familiares en duelo cuyas vidas se ven completamente alteradas por este trágico evento. Este fondo debería estar disponible para ayudar con el funeral y otros gastos de la pérdida del ser querido.

***6. Desarrollar un folleto especialmente para los familiares de muertes por tiroteos por parte de oficiales y bajo custodia.***

Desarrollar un folleto específicamente para los familiares de Muertes por Tiroteo por Parte de un Oficial y Bajo Custodia. Si bien el LASD posee un folleto de Tiroteo por Parte de un Oficial que describe quien investiga los Tiroteos por Parte de Oficiales,

recomendamos que exista un folleto específicamente creado para los familiares de aquellos que estuvieron involucrados en usos fatales de la fuerza o en muertes bajo custodia. El folleto debería describir los protocolos específicos después de cada incidente. Debe comprenderse fácilmente, ser informado sobre el trauma, en varios idiomas, y contener números de teléfono específicos que permita a los familiares contactarse directamente con su Enlace Familiar, quien podrá responder a sus consultas de manera oportuna e integral.

***7. Crear un sitio web y/o una página de medios sociales que explique acabadamente los procedimientos y protocolos relacionados con muertes bajo custodia y con usos de la fuerza fatales por parte de oficiales.***

El sitio web debería contener una colección completa de los recursos disponibles en el Condado de Los Ángeles y debería detallar exhaustivamente el rol de cada departamento durante la investigación en torno a un evento fatal. Cada departamento debería tener un vínculo al sitio en su propio sitio web.

## **VIII. CONCLUSION**

Perder a un ser querido inesperadamente es un evento traumático que requiere un largo tiempo para procesarlo. Si bien varían los detalles en torno a cada muerte bajo custodia o por uso fatal de la fuerza, el denominador común es la familia en duelo y la necesidad de acceso a la información. El Departamento del Sheriff de Condado de Los Ángeles ha cooperado a lo largo de la misión de investigación del Comité y es receptivo a muchas de las recomendaciones mencionadas anteriormente. La comunicación efectiva con las familias después de una muerte bajo custodia o por el uso fatal de la fuerza requiere integridad, compasión, y transparencia. Estos valores requieren un cambio cultural dentro del LASD. El progreso futuro servirá como un puente unificador entre la comunidad y el LASD. El Condado de Los Ángeles, así como el Departamento del Sheriff, tienen la oportunidad de ilustrar a las familias y a la comunidad que sus preocupaciones sobre una comunicación transparente son válidas y requieren de atención inmediata.

Queremos expresar nuestra gratitud por el considerable apoyo que el Comité Ad Hoc recibió del personal del COC, especialmente a Ingrid Williams junto con la Oficina del Inspector General, especialmente Cathleen Beltz. Apreciamos la receptividad del LASD y de otro personal del Condado por ayudarnos a reflexionar sobre problemas complejos. El trabajo catalítico de la Coalición de Justicia Juvenil bajo el liderazgo de Kim McGill brindó un gran impulso para examinar el problema de la asistencia familiar y la comunicación, y para desarrollar este informe. Finalmente, estamos extremadamente agradecidos a todas las familias que nos relataron sus devastadoras historias. Los honramos.

## IX. APÉNDICE

### APÉNDICE A: DECLARACIÓN DE DERECHOS DE LOS MIEMBROS DE FAMILIA PARA LA COALICIÓN DE JUSTICIA JUVENIL

# ¡No Dispare!

#### ESTABLEZCA Y UTILICE ESTOS PODERES ESENCIALES PARA SUPERVISAR AL LASD

1. **EL PODER DE ESTABLECER POLITICAS PARA EL DEPARTAMENTO.**
2. **EL PODER DE REVISAR Y FINALIZAR EL PRESUPUESTO DEL LASD QUE SE PRESENTA A LA JUNTA DE SUPERVISORES. LOS GASTOS DETERMINAN EL PROGRAMA Y LAS PRIORIDADES DE LAS POLITICAS.**
3. **CREAR Y MANTENER UN NUEVO PROCESO DE RECLAMOS PARA EL LASD, JUSTO, TRANSPARENTE, ACCESIBLE E INDEPENDIENTE – TANTO EN COMUNIDADES COMO BAJO CUSTODIA, INCLUYENDO QUE LA OIG Y LA COMISION DE MARCA SYBIL TRABAJE PARA E INFORME A LA COMISION DE SUPERVISION.**
4. **ADOPTAR LA PRATAFORMA DE LOS DERECHOS DE LA FAMILIA QUE RIGE COMO SE TRATA A LAS FAMILIAS DE LAS VICTIMAS DESPUES DEL USO DE LA FUERZA:**

#### GARANTIZAR A LAS FAMILIAS DEL CONDADO DE LOS ANGELES ESTOS DERECHOS DESPUES DEL USO DE LA FUERZA EN EL ORDEN PÚBLICA

**S.T.O.P. Violencia Familiar y su visión de cambio fue creada y es liderada por jóvenes que han sido el principal blanco del control, cacheo y vigilancia policial, por personas que han sido arrestadas y/o detenidas en LA, por familias que tienen seres queridos que han sido asesinados por las fuerzas de orden público, y también por personas que han sufrido el mayor impacto de la saturación de patrullaje, tales como las personas sin una vivienda permanente y estable, comunidades de color pobres y de la clase trabajadora, comunidades de inmigrantes, personas que practican una fe distinta al Cristianismo, y comunidades LGBT2Q. S.T.O.P. brinda: S = Soporte para las familias; T = justicia Transformadora para reducir nuestra dependencia de las fuerzas de orden, las cortes judiciales y el encarcelamiento para resolver problemas en las escuelas, las familias y las comunidades; O = Organización y desarrollo de políticas públicas; y P = Poder de las personas, incluyendo el desarrollo del liderazgo de bases y la movilización.**

**Establezca estos derechos para todas las familias – (abordar preocupaciones de las comunidades y la familia) inmediatamente después del uso de la fuerza para hacer cumplir la ley y que resulta en un homicidio o en lesiones graves:**

**1. Mantenga la equidad y suspenda los juicios.** Después de un incidente, no desacredite a la víctima, su familia o la comunidad. Entregue la misma respuesta cuando la gente le pregunte acerca de la posible falta de conducta o del uso de fuerza excesivo de parte de miembros de la fuerza pública – “No podemos realizar comentarios porque el incidente se está investigando.” (A menudo, las fuerzas de orden afirman que la persona estaba armada, apuntó el arma a los oficiales, estaba en libertad condicional, era un ‘pandillero’, etc.). Estas declaraciones se hacen inmediatamente después de un incidente sin que tengan ninguna oportunidad de investigarse. A menudo, la información es incorrecta, y



rara vez se emite una corrección o disculpa oficial. El daño a la confianza de la comunidad y la revictimización de la familia es permanente.

**2. Contacte inmediatamente y sin retraso a los familiares después de un tiroteo, y mantenga una comunicación continua y respetuosa con las familias de las víctimas después de cada evento de uso de la fuerza.** Asegúrese de que ningún familiar escuche otra vez por los medios de comunicación o por un vecino que su ser querido fue asesinado.

**3. Asegúrese que los familiares tengan acceso a ver a su(s) ser(es) querido(s) en la escena, el hospital y/o donde el Forense tan pronto como sea posible después del incidente.**

**4. Exija y apoye las investigaciones independientes en todos los incidentes de uso de la fuerza.** Presione al Fiscal General del Estado para que designe un Fiscal Especial para investigar incidentes en todo el estado. Exija que la Oficina del Fiscal del Distrito comience una investigación inmediata e independiente. Finalice los Memorándum de Entendimiento (MOU, por sus siglas en inglés) de la aplicación de la ley con la oficina del FD, estableciendo que la oficina no iniciará su investigación hasta que la agencia de orden pública involucrada complete su investigación – normalmente hasta uno o dos años después.

**5. No bloquee – “a la espera de una investigación” – el acceso de la familia a los fondos de compensación de las víctimas,** los que ayudan con los costos del funeral y el entierro, así como con terapia de salud mental gratis y otras ayudas para las víctimas. Facilite estos recursos para todas las familias inmediatamente. Establezca un fondo especial para las familias que cubra gastos adicionales en salud, terapia y otros.

**6. Después de todo uso de la fuerza que resulta en lesiones graves o muerte, celebre una reunión con la comunidad dentro de 2 semanas,** que sea abierta a los familiares, los trabajadores de intervención, religiosos y/o organizaciones comunitarias para que se planteen las preocupaciones de la comunidad y se respondan las consultas.

**7. Admita y pida disculpas públicamente cuando la aplicación de la ley y/o las acciones de las fuerzas del orden fueron incorrectas.**

**8. Deje en claro ante la comunidad y haga cumplir en todos los departamentos que aquellos oficiales/delegados que estén involucrados en cualquier acción donde se alegue una mala conducta o corrupción, y/o que resulte en lesiones graves o muerte, sean inmediatamente retirados del terreno (contacto con la comunidad) a la espera de una investigación, y pierdan todo acceso a sus armas de fuego.** Si este no es un procedimiento estándar, cree el procedimiento.

**9. A lo largo del proceso, compórtese con humildad,** y no realice ningún comentario que desvíe la responsabilidad del Departamento, tal como “los oficiales arriesgan su vida todos los días”, o “muchas más personas son asesinadas por violencia de ‘pandillas’/la comunidad.”

**10. Trabaje con las víctimas del uso de la fuerza, sus familias y las organizaciones comunitarias para realizar una investigación y audiencias sobre políticas de uso de la fuerza y para crear nuevas políticas** que refuercen la protección de las comunidades de LA.



## APENDICE B: DEPARTAMENTO DEL SHERIFF DEL CONDADO DE LOS ANGELES: FOLLETO DE OFICIAL DE POLICÍA INVOLUCRADO EN TIROTEO

**¿Inquietudes o preguntas acerca de una investigación sobre un tiroteo que involucra a un oficial?**

Homicidios LASD	(323) 890-5500
Asuntos Internos LASD	(323) 890-5300
Fiscal de Distrito	(210) 974-3888

Oficina del Inspector General (800) 801-0030  
**¿Cómo reporto información y permanezco en el anonimato?**



Llame al

**(800) 222-TIPS (8477)**



Web Tip

[www.LACRIMESTOPPERS.org](http://www.LACRIMESTOPPERS.org)



APP:



**¿Dónde puedo obtener información sobre consejería en casos de crisis?**

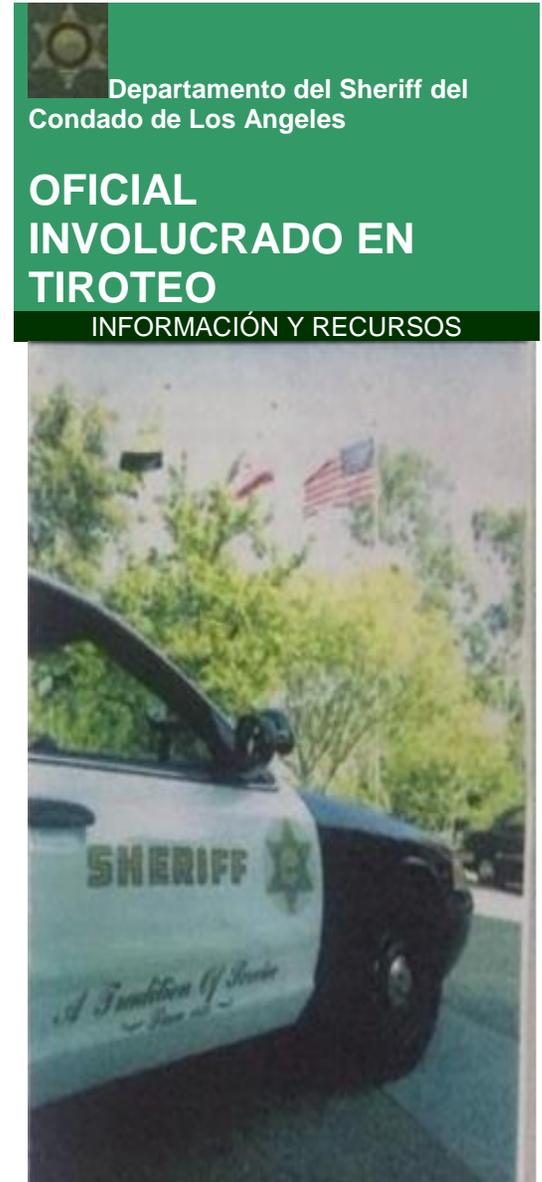


Marque 2-1-1  
o visite: [www.211LA.org](http://www.211LA.org)

**Oficina de Servicios para Víctimas: (800) 380-5811**



Para más información sobre el Departamento del Sheriff del Condado de Los Angeles (LASD), por favor vaya a [www.LASD.org](http://www.LASD.org)





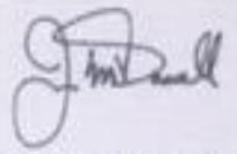
**MENSAJE DEL SHERIFF**

OFICINA DE HOMICIDIOS LASD  
LASD investigación de homicidios en cualquier crimen cometido

FISCAL DE DISTRITO  
La evidencia reunida por las investigaciones de homicidios se presenta a la Oficina del Fiscal del Distrito del Condado de Los Ángeles, División de Integridad del Sistema de Justicia, que determina si se deben presentar cargos penales contra el diputado involucrado o si el tiroteo fue legalmente justificado.

Cuando un oficial de policía se ve involucrado en una situación de tiroteo, representa un evento traumático para todos los que participan en él. Es esencial que cada incidente pase por varias capas de investigación y análisis. Cada organismo de investigación independiente revisa este tipo de eventos con oficiales de la policía involucrados para garantizar el cumplimiento de la ley, la política del Departamento del Sheriff (LASD) y la capacitación de nuestros oficiales. Incluso, cuando el LASD realiza su propia investigación, los investigadores de la Oficina del Fiscal del Distrito del Condado de Los Ángeles y la Oficina del Inspector General, realizan sus propias revisiones exhaustivas, objetivas e independientes cuando alguien es alcanzado por un disparo. Soy un firme defensor de este proceso. Creo que es esencial para mantener nuestro alto nivel de confianza pública y hacer todo lo posible para garantizar que la seguridad pública sea el núcleo de nuestro trabajo con las comunidades a las que servimos.

Los invito a compartir este folleto que ilustra este proceso de revisión y ofrece recursos, incluyendo formas de reportar información mientras permanece en el anonimato. Como siempre, no dude en contactarnos con sus preguntas, sugerencias o inquietudes.



Jim McDonnell, Sheriff  
Condado de Los Angeles

**¿QUIÉN INVESTIGA A UN OFICIAL DE POLICÍA QUE SE VE INVOLUCRADO EN TIROTEOS?**

Siempre y cuando el oficial esté involucrado en una situación así.

ASUNTOS INTERNOS DE LASD

La Oficina de Asuntos Internos del Departamento responde y realiza una investigación independiente sobre si el tiroteo fue consistente con las políticas del Departamento.

REVISIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS  
Los eventos en que se ven involucrados en tiroteos oficiales de la policía, reciben una revisión preliminar dentro de una semana por el Panel de Revisión de Incidentes Críticos (CIRP). El CIRP determina si se justifican acciones inmediatas, como modificaciones a la política o capacitación del Departamento, o la administración del personal. El panel está compuesto por comandantes de departamentos. Incluye aporte de jefes y capitanes preocupados.  
Oficina de Capacitación y Gestión de Riesgos de LASD  
El abogado del Condado de Los Ángeles y la Oficina del Inspector General

REVISIÓN EJECUTIVA SOBRE EL USO DE LA FUERZA

La evidencia reunida por la Oficina de Asuntos Internos de LASD se presenta al Comité Ejecutivo de Revisión del Uso de la Fuerza (EFRC), que determina si un tiroteo fue consistente con la política y la capacitación. El EFRC también juzga la disciplina en caso de cualquier tipo de infracción a la política. La política está compuesta por comandantes de Departamentos, incluye aportes de jefes y capitanes preocupados, la Oficina de Capacitación y Gestión de Riesgos de LASD, el Consejo del Condado de Los Ángeles y la Oficina del Inspector General.

OFICINA DEL INSPECTOR GENERAL  
Los abogados civiles e investigaciones con experiencia en derecho penal y derechos civiles de la Oficina del Inspector General (OIG) responden a todos los asuntos correspondientes a eventos de tiroteos en que oficiales de policía se han visto involucrados, y reciben acceso ilimitado a todos los documentos, reuniones y personal dentro del Departamento del Sheriff del Condado de Los Angeles (LASD). La OIG ..... ilegible

# Lograr una Cultura Justa: Nuestra visión compartida

*“La misión de la Agencia de Salud del Condado de Los Ángeles (DHS, DMH, DPH) es mejorar la salud y el bienestar en todo el Condado de Los Ángeles a través de servicios, programas y políticas efectivas, integradas, integrales y culturalmente apropiadas que promuevan personas saludables que viven en comunidades saludables.”*

## ¿Qué es la cultura justa?

La cultura justa es un principio y una práctica hacia la seguridad en el lugar de trabajo: sea amable, sea justo. El objetivo es identificar y corregir fallas en los sistemas en lugar de culpar a las personas por cosas que están fuera de su control. La cultura justa es un marco para la responsabilidad compartida. Es un principio guía que reconoce que los resultados no deseados, los eventos adversos y los errores son parte inevitable de nuestras experiencias humanas y profesionales. La Cultura Justa ayuda a garantizar que todos sean tratados con amabilidad y justicia cuando se cometen errores.

## ¿De dónde viene la cultura justa?

La Cultura Justa se ha utilizado durante años en los campos de alto riesgo de la aviación y la ingeniería nuclear. Muchas organizaciones de atención de la salud ahora consideran la Cultura Justa como un componente clave para garantizar la excelencia en su trabajo.

El concepto de cultura justa se adoptó en la Agencia de Salud del Condado de Los Ángeles después de que el Comité de Cultura Justa de Administración Laboral, representado por SEIU, UAPD, AFSCME, Teamsters, CIR, DHS, DMH y DPH, realizó una encuesta en el otoño de 2016. Los resultados de la encuesta revelaron la necesidad de una política de cultura justa que aborde los problemas de

seguridad y aumente la moral en el lugar de trabajo al mejorar la información de primera línea sobre temas operacionales y promover la imparcialidad. Es por eso que la cultura justa es nuestra prioridad número uno de la Asociación de Administración Laboral.

## ¿Cómo funciona la cultura justa?

Reconocemos que los eventos y resultados no deseados no se deben únicamente a las malas elecciones individuales; más bien, a menudo son el resultado de múltiples errores o decisiones individuales tomadas dentro de sistemas intrincados e imperfectos. Para garantizar un trato justo, la Cultura Justa nos obliga a lograr un equilibrio, a responder adecuadamente al comportamiento individual y, al mismo tiempo, a determinar qué cambios en los sistemas son necesarios para evitar que ocurran problemas similares. Para acompañar estos objetivos, el personal debe sentirse capacitado y cómodo al recomendar cambios de política y procedimientos a los supervisores.

Cuando se produzcan errores, incidentes y resultados adversos, la revisión y la solución serán de colaboración bajo una política de Cultura Justa. Se compartirá la responsabilidad por los resultados. Los empleados no estarán sujetos a represalias por identificar problemas o revelar errores. Las personas que puedan necesitar entrenamiento, capacitación u otro tipo de apoyo lo recibirán.

## ¿Por qué la cultura justa es importante para nuestra agencia de salud?

La Cultura Justa nos ayudará a convertirnos en una "organización de aprendizaje" que mejora continuamente. Construiremos una organización o confianza donde podamos compartir nuestros miedos, frustraciones y debilidades entre nosotros. La confianza y el diálogo abierto promoverán las relaciones que ayudarán a evitar que se produzcan errores. Cuando ocurran errores, en Cultura Justa, la revisión y la solución serán de colaboración y menos arduas. Compartiremos la responsabilidad por los resultados, nos trataremos de manera amable y justa durante todo el proceso.

## ¿Cuándo y dónde se implementará la cultura justa?

La Cultura Justa es nuestra responsabilidad compartida, por lo que los principios de ésta se aplicarán a todo el personal y los gerentes. Comenzaremos de inmediato un modelo de implementación de capacitadores. Todos los departamentos participarán. Al crear una cultura justa en la que el DHS, el DMH y el DPH actúen como Empleadores de Elección y traten a nuestro personal como Empleados de Elección, ¡el Condado de Los Ángeles tendrá éxito como la Agencia de Salud de Elección!



## APENDICE D: POLITICA DE CULTURA JUSTA



### Health Agency Just Culture Policy



### PROPÓSITO:

La Agencia de Salud del Condado de Los Ángeles, el Departamento de Servicios de Salud (DHS), el Departamento de Salud Pública (DPH), el Departamento de Salud Mental (DMH) y sus asociados de la Unión Laboral están comprometidos a construir, mantener y apoyar una cultura justa.

Una cultura justa es aquella en la que la responsabilidad es bastante equilibrada entre las organizaciones y los miembros de la Fuerza Laboral.

Es una cultura en la que los errores, los incidentes, las adversidades, las condiciones inseguras y los problemas del sistema, se pueden informar fácilmente sin necesidad de volver a recopilarlos, y se consideran un medio para identificar cambios en el sistema y el comportamiento, que mejorarán la seguridad y la calidad de la atención y de los servicios que entregamos.

El entorno de una cultura justa fomentará y capacitará a cada miembro de la fuerza laboral para que participe en la mejora de la calidad de la atención y los servicios prestados por la Agencia de Salud y sus departamentos.

### DEFINICIÓN(ES)

Evento Adverso - Cualquier evento no intencional que interrumpe el servicio, cause o tenga la posibilidad de causar una lesión o enfermedad y/o daños a personas, propiedades, otros activos y/o al entorno natural.

Coaching - Proceso de proporcionar comentarios constructivos sobre la participación en elecciones de comportamiento más seguras. La retroalimentación continua y el entrenamiento se utilizan para comunicar y reforzar el comportamiento adecuado, enseñar nuevas habilidades motivar el alto rendimiento y asesorar a los miembros de la fuerza laboral para que comprendan su papel dentro de la organización.

Consolar - Expresar empatía y brindar apoyo emocional a alguien en un momento de dolor o decepción.

Asesoramiento - Comunicación con un individuo en el que se identifica una deficiencia de rendimiento y se definen las expectativas de rendimiento futuro. El asesoramiento se debe memorizar por escrito mediante una nota informal o un correo electrónico de confirmación, y se debe colocar en el archivo del área / personal del departamento (local), con una copia proporcionada al miembro de la fuerza laboral involucrada. El miembro de la fuerza laboral no tiene que firmar el documento.

Acción Disciplinaria - Acción tomada para garantizar el cumplimiento de estándares aceptables y razonables de desempeño y conducta, pudiendo incluir una advertencia por escrito, una amonestación por escrito, una suspensión, una reducción / degradación y un despido, aplicados de manera progresiva o no progresiva.

---

Fechas de Revisión / Evaluación: 14/11/17

Jefe de Departamento/Aprobación Persona Designada: *Mitchell K.*

## APENDICE E: EL MODELO MICHIGAN

<https://www.uofmhealth.org/michigan-model-medical-malpractice-and-patient-safety-umhs#summary>