

Código de Conducta de Pasajeros

La Agencia de Tránsito Regional del Condado de Tulare (TCRTA) opera un servicio de tránsito de ruta fija y a pedido en las ciudades de Dinuba, Lindsay, Tulare y Woodlake, las áreas no incorporadas del condado de Tulare y dentro de la tribu indígena del río Tule de California. Garantizar la seguridad de los pasajeros, el personal y la comunidad es imperativo para la TCRTA. Todos los pasajeros y miembros del público que utilizan nuestro servicio o instalaciones también contribuyen a la seguridad de quienes viajan en nuestro servicio o visitan las instalaciones de la TCRTA y deben abstenerse de participar en un comportamiento inapropiado o gravemente disruptivo.

Cualquier persona que exhiba un comportamiento inapropiado o gravemente disruptivo en cualquier instalación de la TCRTA, a bordo de cualquier vehículo de tránsito de la TCRTA, al desembarcar de cualquier vehículo de la TCRTA o al viajar en cualquier vehículo de tránsito de la TCRTA puede perder los privilegios de viaje.

COMPORTAMIENTO INAPROPIADO

El comportamiento inapropiado incluye conductas injustificadas y que se interpreten razonablemente como degradantes u ofensivas. No se tolerará ningún comportamiento de este tipo dirigido hacia el personal de tránsito u otros pasajeros, comportamiento que interfiera con las operaciones del servicio, implique daños a la propiedad o sea disruptivo o que viole de otro modo las reglas de viaje en el servicio de TCRTA. Dicho comportamiento puede resultar en la pérdida de los privilegios de viaje.

Cuando la conducta de una persona justifique la expulsión inmediata, el personal de tránsito con la aprobación del supervisor o gerencial puede exigir la expulsión inmediata de esa persona de un vehículo o instalación de TCRTA, incluyendo las áreas administrativas y de servicio al cliente (es decir, vestíbulos de tránsito o mostradores de boletos).

CONDUCTA GRAVEMENTE DISRUPTIVA

El comportamiento gravemente disruptivo incluye conductas violentas, ilegales o que pongan en peligro la salud o la seguridad de los demás. El comportamiento inaceptable incluye, entre otros:

- Abuso físico o verbal
- Acoso, incluido cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico que tenga connotaciones sexuales o raciales

- Intimidación, definida como conducta abusiva o repetida que sea amenazante, humillante o intimidante
- Intrusión
- Robo
- Empuñadura de un arma
- Provocar destrucción de la propiedad, incluidos grafitis y vandalismo
- Uso no autorizado de equipos en el vehículo
- Llevar materiales peligrosos a bordo de un vehículo o dentro de una instalación
Intoxicación pública o ingestión de sustancias a bordo de vehículos o en instalaciones (incluidos vapeo y cigarrillos electrónicos)
- Higiene personal extremadamente deficiente, incluida la liberación de fluidos corporales o fluidos de un cliente, su ropa, dispositivo de movilidad u otro artículo personal
- No estar vestido con zapatos y camisa y no tener partes del cuerpo razonablemente ocultas
- Estar acompañado por un animal de servicio que se porta mal o un animal de servicio que no está bajo el control de su cuidador
- Participar voluntaria y repetidamente en un comportamiento inapropiado o violar las reglas de conducción del vehículo
- Participar en un comportamiento que de otro modo incomode o alarme gravemente a otras personas razonables en su entorno
- Negarse a cumplir con otros requisitos según lo indicado por las políticas de TCRTA

Una persona que exhiba un comportamiento gravemente disruptivo puede ser expulsada de un vehículo o instalación de TCRTA de inmediato, se le puede negar el servicio sin previo aviso y puede estar sujeta a medidas disciplinarias adicionales, incluida una investigación policial.

Este código de conducta se aplica a todos los servicios proporcionados por TCRTA, incluidos los servicios de ruta fija y a pedido.

DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta de TCRTA se publica en el sitio web de la agencia, se incluye de manera abreviada en los folletos de servicios y se proporciona en otros espacios públicos donde se exhibe información sobre el transporte público. La publicación está disponible en inglés y español. El Código de Conducta se proporciona a todas las personas que participan en un proceso disciplinario para garantizar que conozcan sus derechos y responsabilidades al utilizar los servicios de TCRTA.

Investigación de Quejas

PROCESO DE REVISIÓN ADMINISTRATIVA

Los casos de comportamiento disruptivo informados a TCRTA, al contratista de operaciones u otro personal de TCRTA o de seguridad se investigan exhaustivamente antes de considerar la adopción de medidas correctivas. Los informes se reciben de fuentes que incluyen: una queja al centro de atención al cliente (559) 372-2290, otro personal de tránsito, la policía local, informes de incidentes comunicados al despacho y más. Hay varios pasos y varios miembros del personal involucrados en la recopilación y revisión de los informes iniciales y los datos complementarios necesarios para validar un informe. Estos pasos pueden incluir: recopilar declaraciones del personal/testigos, revisar las imágenes de vigilancia, revisar los informes policiales.

Consecuencias Disciplinarias

ADVERTENCIAS

El primer paso disciplinario es una advertencia verbal a la persona que viole el Código de Conducta. La persona involucrada en una conducta inapropiada recibirá una advertencia que indique el motivo por el cual su conducta es inapropiada y los pasos que debe tomar para corregirla. El operador del autobús u otro personal de tránsito también informará esta advertencia verbal a TCRTA indicando la fecha, la hora y la advertencia dada.

Según la gravedad de la conducta de la persona, TCRTA puede emitir una advertencia por escrito. La advertencia citará la fecha del incidente, la ruta y el número de autobús o la ubicación de la instalación, y un resumen del evento, incluida la notificación de cualquier documentación en video disponible.

SUSPENSIÓN

La conducta inapropiada reiterada o cualquier conducta gravemente disruptiva dará lugar a la suspensión de la persona de los vehículos, paradas de autobús, instalaciones y servicios de TCRTA. Cada vez que se expulse a una persona de un vehículo de TCRTA, perderá el derecho a la tarifa. TCRTA puede emitir una orden que prohíba a una persona el acceso al sistema de transporte cuando:

- En un plazo de 90 días consecutivos, se le darán al individuo tres (3) advertencias verbales (de las cuales habrá documentación escrita) por una violación del Código de Conducta en un vehículo, en una parada de autobús, estación de tránsito u otra propiedad de TCRTA. Esta suspensión durará hasta 30 días.
- El individuo es remitido a la policía, arrestado, acusado o condenado por un delito menor o mayor cometido en un vehículo, en una parada de autobús, estación de tránsito u otra propiedad de TCRTA.
- Se considera que el comportamiento del individuo es tan perjudicial para la seguridad de los demás que se le debe negar inmediatamente el acceso a los servicios de transporte.

La duración de la suspensión se determinará según la gravedad del incidente inmediato, el historial documentado de incidentes anteriores y cualquier suspensión anterior. La ocurrencia de otros casos de comportamiento inapropiado o gravemente disruptivo después de una suspensión puede resultar en una sanción del sistema de tránsito de TCRTA hasta que la persona pueda demostrar su capacidad para cumplir con las políticas y normas de TCRTA.

TCRTA se reserva el derecho de iniciar una suspensión sin emitir primero cartas de advertencia verbales o formales si fuera necesario para la salud y la seguridad de cualquier personal de tránsito, activos y/o público.

AVISO DE SUSPENSIÓN

Se le enviará una notificación por escrito de la suspensión a la persona suspendida. La notificación incluirá una descripción de la conducta que motivó la(s) infracción(es) que dieron lugar a la orden de suspensión y una copia de la política del Código de conducta. La notificación de suspensión especificará el motivo de la suspensión, la duración y el proceso de apelación.

PLAZO DE SUSPENSIÓN

El período durante el cual a una persona se le prohíbe utilizar el servicio de transporte generalmente seguirá un proceso progresivo que comienza con advertencias verbales y/o escritas.

Suspensión	Duración Mínima
1 st	30 días
2 nd	90 días
3 rd	180 días

Cuando se acumulan tres (3) advertencias en un período de 90 días, la persona puede ser objeto de una suspensión de 30 días. Si la persona muestra un comportamiento inapropiado o gravemente disruptivo en el plazo de un año a partir de la suspensión, la segunda suspensión puede tener una duración de hasta 90 días. Una tercera o posteriores suspensiones en el plazo de un año pueden tener una duración de hasta 180 días.

Las personas cuyas infracciones, incluidas, entre otras, incendios provocados, agresiones sexuales y otras acciones violentas, pueden ser suspendidas por un período proporcional a las conclusiones de las autoridades. Este período se extenderá a un año o más.

Derechos de Apelación

PROCESO DE APELACIONES

Una vez que se le notifica una suspensión, la persona tiene cinco (5) días calendario para solicitar una revisión inicial de la orden de suspensión. Durante ese período, la persona aún puede usar los servicios de tránsito. Si la notificación de suspensión no se impugna dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la recepción de la notificación, la orden de suspensión se considerará definitiva. La persona puede presentar su solicitud de apelación por teléfono, en forma electrónica o escrita, o en persona. El oficial de revisión de apelaciones designado por TCRTA tendrá cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la apelación para completar la revisión y emitir una determinación utilizando los métodos de entrega descritos anteriormente. Las solicitudes de revisión de suspensiones deben dirigirse a:

Attn: Safety Officer

Agencia de Tránsito Regional del Condado de Tulare

200 E. Center Ave.

Visalia, CA 93277

(559) 623-0832

info@gotcrta.org

La audiencia de apelación será realizada por el oficial de apelaciones mediante videoconferencia virtual, teléfono o en persona. El concursante no está obligado a participar en la audiencia, pero puede participar presentando una declaración escrita u oral sobre la presunta conducta que dio lugar a la orden de suspensión propuesta. Los concursantes que deseen participar en persona en la audiencia deben presentar su solicitud para hacerlo como parte de la solicitud de apelación. Si la persona que solicita la audiencia de apelación no puede asistir, puede tener otra persona que la represente en la audiencia. Si la persona o un representante designado no está presente y no se proporciona información para la audiencia, la decisión de los oficiales de apelaciones se basará en la documentación disponible en ese momento.

Los procedimientos de apelación se llevarán a cabo durante el horario laboral normal en TCRTA o en una instalación pública accesible designada por la junta directiva. El oficial de apelaciones revisará la documentación que respalda la acción de suspensión. Luego se examinará la documentación presentada por el impugnante en respuesta a los cargos, si corresponde. Una vez que se haya examinado toda la documentación presentada, el oficial de apelaciones tendrá cinco (5) días hábiles después de la audiencia de apelación para emitir una decisión escrita entregada al concursante en la forma acordada como se describe anteriormente en esta política.

El funcionario de apelaciones determina si la orden de suspensión cumple con los estándares de conducta inapropiada o gravemente disruptiva, tal

como se define en la TCRTA y se describe en este documento. Si el funcionario de apelaciones determina que la suspensión debe mantenerse total o parcialmente, la TCRTA emitirá una declaración escrita a tal efecto, incluidas las modificaciones. La prohibición de todos los medios de transporte comienza en el momento en que el impugnador recibe la notificación formal y continúa hasta la fecha de terminación especificada.

El funcionario de apelaciones puede optar por rescindir, mantener o modificar la suspensión del servicio. La decisión del funcionario de apelaciones es definitiva.

FUNCIONARIO DE APELACIONES

La función de oficial de apelaciones se asigna a un miembro del personal de TCRTA que no estuvo involucrado previamente en el proceso de suspensión. Esto aporta una perspectiva nueva al proceso. El oficial de apelaciones está autorizado a emitir su decisión sin preocuparse por las repercusiones en caso de que su decisión revoque o modifique una suspensión.

CONSIDERACIONES DE APELACIÓN

El funcionario de apelaciones, al emitir su decisión final, considerará en primer lugar la salud y la seguridad de los demás. La determinación de si una persona representa una amenaza directa para la salud y la seguridad de los demás se realizará a partir de una evaluación individualizada, basada en un juicio razonable que se base en la mejor evidencia objetiva disponible para determinar la naturaleza, duración y gravedad del riesgo; la probabilidad de que se produzcan posibles lesiones; y si las modificaciones razonables de las políticas, prácticas o procedimientos mitigarán el riesgo. Si la investigación revela que el comportamiento disruptivo de la persona es causado por una discapacidad fuera del control de la persona, el funcionario de apelaciones evaluará si se pueden realizar adaptaciones para permitir que la persona continúe teniendo acceso a los servicios de transporte.

REANUDACIÓN DEL SERVICIO DE TRÁNSITO

Cuando se complete el período de suspensión, se notificará a la persona afectada que es elegible para el servicio de autobús. La notificación se realizará de acuerdo con los procedimientos establecidos en “Notificación de suspensión”. Si hay otro incidente documentado de comportamiento inapropiado o gravemente disruptivo, la suspensión de la persona suspendida puede ser restablecida o extendida por un período más largo. Si ocurre otra infracción durante el período de cinco (5) días durante el cual puede presentar una apelación, la suspensión se aprobará automáticamente.

Modelo De Carta de Suspensión

AVISO DE SUSPENSIÓN

DEL SERVICIO DE TRÁNSITO Y PROPIEDADES

Fecha

A: _____,

La política del Código de conducta de pasajeros de la Agencia de tránsito regional del condado de Tulare (TCRTA) establece la suspensión de los privilegios de uso de los vehículos cuando el comportamiento de una persona presente un riesgo para la salud y la seguridad de las operaciones de tránsito. De acuerdo con esa política, por la presente **se le suspenden los privilegios de transporte público en el sistema de tránsito y las propiedades de la TCRTA, la ruta fija, el paratránsito y el servicio a pedido por un período de XXX días consecutivos:**

_____ hasta _____, 2023.

Durante este período de suspensión, se le prohíbe el acceso a cualquier recurso de tránsito, incluidos todos los vehículos de tránsito, paradas de autobús, centros de tránsito y otras propiedades de TCRTA. También está prohibido el contacto con el personal de TCRTA.

El incidente que desencadenó esta suspensión se describe a continuación:

- FECHA, HORA, RUTA, NÚMERO DE BUS. DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE. Esta suspensión es el resultado de un incidente documentado en video y en informes escritos que demuestran que usted tuvo un comportamiento que violó la política del Código de Conducta de TCRTA. El incidente se describe como:
_____ (por ejemplo, “mientras estaba en la parada de

XXX y XXXX, usted pateó la puerta del autobús y provocó que el vidrio se rompiera”).

El personal de TCRTA, así como nuestra empresa de seguridad, han sido informados de su imagen y del período de esta suspensión. Están autorizados a negarse a prestar el servicio durante el período de suspensión.

Si no cumple con esta suspensión, TCRTA lo denunciará ante las autoridades locales.

Sus Derechos de Apelación. Cualquier pasajero suspendido tiene cinco (5) días calendario para solicitar una revisión de la orden de suspensión. Durante ese período, puede continuar utilizando el sistema de tránsito de TCRTA. Si la notificación de suspensión no se impugna dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la entrega de esta notificación, la orden de suspensión se considerará definitiva. Puede presentar la solicitud por teléfono, en forma electrónica o escrita, o en persona. El funcionario de revisión administrativa designado por TCRTA tendrá cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la impugnación para completar la revisión y emitir una determinación utilizando los métodos de entrega descritos anteriormente.

El Código de conducta completo, que incluye una descripción completa del proceso de apelaciones, se adjunta a esta carta para su referencia.

Atentamente,

Agencia de Tránsito Regional del Condado de Tulare (TCRTA)

Anexo:

1. Código de Conducta para Pasajeros de la TCRTA