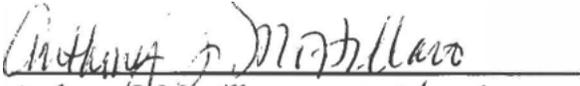


| DISTRITO DE TRÁNSITO REGIONAL CENTRO-NORTE | |
|--|--|
| ASUNTO: Política de suspensión de pasajeros del NCRTD | NÚMERO ADMIN-12-2025 |
| FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 7 de marzo de 2025 Mediante la Resolución No. 2025-14 | FECHA DE LA FIRMA: |
| MODIFICA/SUPRIME: Aprobado por la junta directiva el 1 de junio de 2012, el 14 de junio de 2019, el 4 de marzo de 2022 y el 10 de enero de 2025. | PUBLICADO POR:  Anthony J. Mortillaro Executive Director 3/14/25 |

I. OBJETIVO

El Distrito de Tránsito Regional Centro-Norte (NCRTD) se compromete a proporcionar un transporte público de calidad para los pasajeros y un entorno de trabajo seguro para los empleados. Hay ocasiones en las que el comportamiento de un cliente del transporte público perturba o pone en peligro la salud y la seguridad de sus empleados o de los usuarios. El propósito de esta política es proporcionar orientación al personal del NCRTD a la hora de considerar si se debe suspender, retirar o denegar el servicio de transporte a pasajeros que incurran en diversas formas de conducta perturbadora. El Director Ejecutivo podrá promulgar y emitir procedimientos administrativos y operativos para la aplicación de esta política. Los términos viajero, pasajero y cliente se utilizan de forma diversa para describir a las personas que no son empleados del NCRTD que pueden tener ocasión de utilizar los vehículos, la propiedad o los servicios del NCRTD.

II. COBERTURA

Esta Política se aplica a todos los empleados y pasajeros del Distrito.

III. RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN

El Director de Recursos Humanos, el Oficial de Seguridad y los supervisores de Operaciones serán responsables de que el personal del NCRTD cumpla esta política.

IV. OBJETIVOS

Los objetivos de esta política de suspensión de pasajeros siguen el siguiente orden de importancia:

- Garantizar la seguridad de los pasajeros y de los empleados del sistema de transporte;
- Proteger los vehículos y las instalaciones de transporte público;
- Facilitar la asistencia adecuada que necesiten las personas problemáticas en la medida en que sea factible y seguro;
- Seguir proporcionando un transporte cortés y adecuado.

V. REFERENCIAS

Reglamento de Personal. Sección 1.5. Autoridad de Gestión. Promulgado y enmendado por la Resolución 2023-36.

VI. DEFINICIONES

- A. **Acoso sexual:** Se considera acoso sexual cualquier insinuación o solicitud de favores de carácter sexual no deseada, así como cualquier otra conducta verbal o física de naturaleza sexual. El acoso sexual puede producirse entre personas de cualquier sexo. A continuación se muestran algunos ejemplos de conductas que pueden constituir acoso sexual:
- Insinuaciones sexuales, petición de favores sexuales, solicitudes reiteradas e inoportunas de citas;
 - Comentarios, bromas, burlas, lenguaje o gestos de naturaleza sexual.
 - Exhibición de material pornográfico;
 - Mirada fija o lasciva, de forma sugerente;
 - Tocar, besar, pellizcar, acariciar, agarrar o rozar a una persona de forma inapropiada;
- B. **Propiedad de NCRTD:** significa toda la propiedad y el equipamiento del NCRTD, incluidos, entre otros, los estacionamientos, los centros de transporte, las paradas de autobús, el mobiliario urbano y los servicios, todos los vehículos de transporte, las calles y aceras públicas dentro y fuera de las áreas del NCRTD, las tierras, los intereses en tierras, los derechos aéreos sobre tierras y los derechos de paso de todo tipo que sean propiedad del NCRTD, estén arrendados, en su poder, tengan licencia o sean utilizados por el NCRTD con el fin de prestar servicios de transporte público.
- C. **Empleado:** se entenderá cualquier persona de tiempo parcial o completo, temporal o regular, exenta o no exenta, representada o no representada, incluido un becario, contratado o agente que reciba una remuneración por prestar servicios al CNRTD mediante salario, sueldo u otro tipo de remuneración.
- D. **Viaje excesivo:** se entenderá cuando un pasajero realice más de un viaje de ida y vuelta completo en una sola ruta. El personal del NCRTD podrá pedir al pasajero que abandone el autobús. El transporte público está pensado para quienes viajan a un destino específico. El personal de Atención al Cliente está a su disposición para ofrecer asistencia a quienes puedan necesitar ayuda para llegar a su destino.

- E. **Merodeo:** significará el uso continuo de las instalaciones de NCRTD sin la intención de utilizar el servicio de transporte. Esto incluye acampar o dormir en la propiedad del NCRTD.

VII. POLÍTICA/PROCEDIMIENTOS

CRITERIOS CONSIDERADOS PARA LA NEGACIÓN DEL SERVICIO Y/O LA RETIRADA DEL VEHÍCULO O DE LAS INSTALACIONES DE TRANSPORTE:

Se tendrán en cuenta las siguientes conductas a la hora de no permitir o negar los servicios de transporte o el acceso a las instalaciones de transporte a los clientes del NCRTD:

1. Abuso verbal o físico contra empleados o clientes del NCRTD.
2. Destruir, desfigurar, robar o dañar de cualquier otro modo la propiedad del NCRTD o de los pasajeros que utilicen el servicio o se encuentren en ella.
3. Comportamiento que representa un peligro para la salud o la seguridad del cliente infractor, de otros clientes o de los empleados del NCRTD. Dicho comportamiento incluye conductas violentas, gravemente perjudiciales o ilegales.
4. Orinar, defecar, vomitar, escupir, expectorar o realizar cualquier otra descarga inapropiada de fluidos corporales en los vehículos de transporte o en las instalaciones.
5. Incumplir las normas publicadas para pasajeros "Mejorando su Viaje". Las reglas incluyen:
 - a. Permanecer sentado
 - b. Se admiten animales que no sean de servicio en un porta-mascotas
 - c. Llevar ropa adecuada (camisa, pantalones/pantalones cortos, zapatos)
 - d. No fumar/vapear
 - e. No comer
 - f. No tocar música a alto volumen
 - g. Prohibidas las bebidas alcohólicas (se admiten bebidas no alcohólicas en un recipiente cerrado)
 - h. No consumir drogas ilegales
 - i. No usar lenguaje ofensivo
 - j. No llevar armas ni objetos inflamables
 - k. No hablar en voz alta por el teléfono celular
 - l. No poner los pies en su asiento ni en el asiento trasero de adelante
 - m. Utilizar los contenedores de basura
6. Solicitar, publicitar, vender o distribuir bienes o servicios, excepto en los casos autorizados por el NCRTD o sus agentes.
7. Acoso sexual a cualquier empleado o pasajero del NCRTD.
8. Exposición indecente o actividad sexualmente explícita en vehículos o instalaciones del NCRTD.
9. Patrón demostrado de no presentarse en los servicios de Paratránsito, Demanda o "Dial-a-Ride" del NCRTD, tal y como se describe en las políticas y procedimientos respectivos.
10. Incapacidad para cuidar de sí mismo, incluida la incapacidad temporal debida a enfermedad o intoxicación (alcohol, drogas u otras sustancias tóxicas), que resulte en un comportamiento perturbador que interfiera con el funcionamiento seguro e ininterrumpido

del sistema. Dichos clientes pueden ser reubicados, negárseles el servicio o ser retirados de los vehículos o instalaciones del NCRTD a discreción de éste.

11. Fumar o llevar una pipa, un cigarro, un cigarrillo o cigarros electrónicos encendidos en un vehículo o consumir tabaco, marihuana u otros productos en vehículos de transporte o instalaciones de transporte que no estén designadas como zonas para fumadores. Sólo se permitirá fumar en las zonas habilitadas para ello. La ley de Nuevo México no permite fumar marihuana en público.
12. La posesión y transferencia de marihuana se regirá por la legislación de Nuevo México, en particular por la Ley de Regulación del Cannabis NMSA 1978, 26-2C-1 Et. Seq. La posesión y traslado de marihuana para uso personal dentro de los límites legales está permitida en Nuevo México.
13. Tirar la basura en lugares distintos a los recipientes designados para ello.
14. Reproducir cualquier radio, grabadora u otro equipo productor de sonido que limite el sonido al oyente individual o que interfiera con los dispositivos de comunicación de los operadores del NCRTD o de los agentes de seguridad pública mientras cumplen con su deber, o utilizar dispositivos de comunicación privados, como localizadores o teléfonos móviles, que interfieran de forma similar.
15. Llevar cualquier líquido inflamable, explosivo, ácido u otro artículo o material que pueda causar daños a otras personas, incluidas las pilas líquidas. Se permite llevar encendedores, armas de fuego y munición, siempre que no esté prohibido por la ley.
16. Obstruir o impedir intencionadamente el flujo de vehículos de transporte o el tráfico de pasajeros; obstaculizar o impedir el acceso a los vehículos o estaciones de transporte; o interferir ilegalmente en la prestación o el uso de los servicios de transporte público.
17. Molestar intencionadamente a los demás mediante un comportamiento ruidoso, estridente, revoltoso o de acoso que resulte perjudicial y/o intimidatorio para ellos.
18. Llevar abierto cualquier recipiente que contenga bebidas alcohólicas o sustancias ilegales en los vehículos de transporte. *Se permiten los recipientes de alcohol sellados.*
19. Blandir pistolas, cuchillos u otros dispositivos que sean armas o que se pudieran utilizar como tales. *A discreción de los operadores de transporte o del personal de seguridad, se puede pedir a los pasajeros que dejen ciertos objetos como palos, escobas, palas o cualquier otro artículo en la parte delantera del vehículo de transporte al entrar.*
20. Participar en otras conductas que sean contrarias al uso y la finalidad previstos de las instalaciones, estaciones o vehículos de transporte y negarse a obedecer las órdenes legales de un agente de la autoridad de transporte o de un agente del orden público para que cese dicha conducta.
21. Las personas que utilicen los servicios de transporte del NCRTD deben ser conscientes de los demás pasajeros y de su derecho a un entorno limpio. Una buena higiene personal es necesaria para garantizar que todas las personas a bordo del autobús se sientan cómodas mientras están confinadas con otras en un espacio cerrado. Esto incluye bañarse adecuadamente y llevar ropa limpia, incluidas camisas y calzado. Además, para una buena higiene personal, los pasajeros deberán asegurarse de que las heridas abiertas están vendadas y no supuran para minimizar la exposición de patógenos transmitidos por la sangre a los operadores del NCRTD o a otros pasajeros. Además, a los pasajeros que presenten un riesgo percibido de padecer una enfermedad respiratoria contagiosa se les podrá pedir que lleven un cubrebocas o se les podrá negar el servicio. La política de higiene se extiende a los animales de servicio.

22. No pagar la tarifa en persona o a través de la aplicación MyBlue o su equivalente para un trayecto de ruta fija o un trayecto solicitado. La emisión de una devolución de pago tras la finalización de un trayecto o de un trayecto reservado en el que el pasajero no se haya presentado se considera falta de pago. La emisión de devoluciones de pago tras completar un trayecto o la no presentación de un pasajero también puede dar lugar a la prohibición de utilizar cualquier método de pago concreto por parte de dicho pasajero.
23. Reservar o intentar reservar viajes utilizando un alias, la identidad de otra persona con el fin de eludir una suspensión o prohibición del método de pago.
24. Merodear en las instalaciones del NCRTD. Las instalaciones y el equipo del NCRTD están reservados para los pasajeros y las operaciones de transporte.
25. Viajes excesivos. En caso de emergencias tales como condiciones meteorológicas extremas, el Director Ejecutivo o la persona que éste designe podrá suspender la restricción de viajes excesivos.
26. Cualquier otra conducta que esté prohibida por cualquier ley, incluidos los mandatos federales, estatales o locales o cualquier política del NCRTD.

SUSPENSIONES DE MICRO TRANSPORTE

Las suspensiones de micro transporte por no presentarse no impedirán necesariamente que el pasajero utilice los servicios de ruta fija del NCRTD. Las suspensiones por otros motivos se aplican a todos los servicios.

ADVERTENCIAS VERBALES

Los pasajeros no recibirán más de tres advertencias verbales en un viaje por parte de los operadores de transporte, los responsables de seguridad o la dirección de transporte para que cesen inmediatamente en su comportamiento prohibido. Si el comportamiento continúa, se aplicarán las siguientes suspensiones. Todas las advertencias verbales emitidas por cualquier empleado del NCRTD se documentarán en un informe de incidentes de seguridad.

SUSPENSIONES:

SUSPENSIÓN DE ADULTOS

Las suspensiones serán proporcionales a la gravedad de la conducta que las motive. Dependiendo del carácter y/o la gravedad de los actos de mala conducta, como el vandalismo, la actividad delictiva, las disputas entre pasajeros o las amenazas de daños corporales al operador o a los pasajeros, el personal y la dirección del NCRTD podrán suspender el servicio de autobús a los infractores en las ocasiones y en la medida que consideren necesarios para lograr los fines establecidos en esta política.

SUSPENSIÓN DE MENORES

La suspensión de menores seguirá las mismas directrices que la de los adultos. Sin embargo, en el caso de los menores, el NCRTD avisará a los padres o tutores legales siempre que sea posible.

DURACIÓN DE LA SUSPENSIÓN

Las personas serán suspendidas de los servicios de transporte y del uso de las instalaciones durante el periodo de tiempo que se indica a continuación.

Por lo general, las suspensiones se agruparán en las siguientes categorías, aunque el Director de Operaciones de Transporte o el Director Ejecutivo del NCRTD podrán modificar estas categorías según la gravedad de la infracción.

SUSPENSIÓN DE UNO (1) A TRES (3) DÍAS

En el caso de un único incidente en el que las acciones no se hayan repetido y no se resuelvan mediante intentos de desescalada, el personal de seguridad de transporte del NCRTD y la dirección pueden suspender a los pasajeros de todas las rutas de transporte de uno a tres días o durante el tiempo que reste hasta el final del día.

Por la presente se autoriza a los operadores de transporte individuales a emitir suspensiones orales de un (1) día cuando, a su juicio, se estén violando los términos de esta política y la gravedad de la violación justifique una respuesta inmediata. Los operadores de transporte deberán ponerse en contacto con sus supervisores o con la oficina tan pronto como sea razonablemente posible para informarles de cualquier suspensión emitida y cumplimentar un informe de incidente.

SUSPENSIÓN DE UNA SEMANA A TREINTA DÍAS

Si el comportamiento y las acciones de un pasajero continúan siendo una distracción para el funcionamiento seguro del vehículo de transporte después de la suspensión inicial de uno (1) a tres (3) días sin ninguna mejora, entonces el pasajero será suspendido por un período de una (1) semana a treinta (30) días. Las citaciones se emitirán a través de Seguridad de Transporte con los detalles específicos de la infracción, junto con una fecha prevista de restablecimiento de los servicios.

SUSPENSIÓN DE TRES (3) A SEIS (6) MESES

Si las conductas de un pasajero han sido repetitivas y no se han resuelto mediante intentos de desescalada, suspensiones previas o se ha llamado a las fuerzas del orden para que ayuden en estos intentos en vano, entonces el personal de Seguridad de Transporte o la dirección podrán optar por suspender a dicho pasajero por un periodo de hasta tres (3) a seis (6) meses. Cuando esto ocurra, el personal de Seguridad de Transporte o la dirección harán todo lo posible por notificar por escrito a la persona mediante una carta del NCRTD sobre la suspensión, incluyendo el plazo de la misma y el proceso de apelación. El NCRTD documentará los motivos de la suspensión, los intentos de resolver el asunto antes de la suspensión y la duración de la misma. El NCRTD pondrá dichos registros a disposición de la persona suspendida en la medida en que no sean confidenciales.

SUSPENSIÓN INDEFINIDA

El NCRTD se reserva el derecho de suspender indefinidamente a cualquier pasajero si, a juicio del NCRTD, el pasajero representa un riesgo de lesión para sí mismo, para el público o para los empleados del NCRTD, o si ha realizado violaciones graves y repetidas de la política de suspensión de pasajeros, incluso después de que se hayan emitido citaciones previas. Dichas suspensiones

deberán ser aprobadas por el Director de Operaciones de Transporte o el Director Ejecutivo y emitidas por el Departamento de Seguridad de Transporte. En general, si las acciones del pasajero no se han resuelto mediante intentos de desescalada y/o han provocado daños corporales a un operador o a otro pasajero y se ha llamado a las fuerzas del orden para que ayuden, el Director de Operaciones de Transporte o el Director Ejecutivo podrán suspender indefinidamente a dicho pasajero. El NCRTD notificará por escrito a la persona la suspensión, siguiendo el procedimiento establecido anteriormente.

SUSPENSIÓN TEMPORAL DURANTE UNA INVESTIGACIÓN

Cuando un pasajero presente una denuncia por mala conducta o acciones inapropiadas por parte de un operador de transporte o de Seguridad de Transporte, el NCRTD podrá suspender temporalmente los servicios al pasajero denunciante mientras se lleva a cabo la investigación. Las suspensiones temporales se utilizan para proteger tanto al pasajero como al público y para mantener la integridad del NCRTD a la espera de la resolución de la investigación. Una vez finalizada la investigación y adoptadas las medidas oportunas para mitigar dichos actos, el NCRTD levantará la suspensión temporal o impondrá una nueva, conforme a esta política.

INVESTIGACIONES

El personal de Seguridad y Gestión de Transporte de NCRTD utilizará los informes de quejas de los pasajeros, los informes de incidentes de los operadores de transporte y la videovigilancia, así como las grabaciones de las cámaras corporales del personal de seguridad, para llevar a cabo las investigaciones. Todas las grabaciones de vídeo se conservarán para evaluarlas en caso de futuros incidentes o infracciones.

APLICACIÓN DEL OPERADOR

Negar el transporte a un individuo o grupo de individuos en una parada de autobús o al intentar subir a un autobús, dependerá del juicio del Operador de Transporte individual. Sin embargo, corresponde a la dirección del NCRTD asegurarse de que todos los Operadores de Transporte reciban formación sobre esta política y los diversos pasos/técnicas para tratar con este tipo de personas. Entre los ejemplos de circunstancias extremas que justifican la negación del servicio se incluyen aquellas personas que supongan un riesgo potencial para la seguridad, pasajeros sin calzado o camisas, heridas supurantes, individuos que se hayan ensuciado ellos mismos y/o sus ropas o que presenten otros problemas graves de higiene, o aquellos que den la apariencia de una intoxicación extrema.

EXPULSIÓN DE PASAJEROS DE VEHÍCULOS

Expulsar (retirar) a un pasajero del autobús puede estar justificado cuando se producen acciones perturbadoras mientras el autobús está en movimiento. Los ejemplos incluyen molestias extremas a otros pasajeros, amenazas de violencia, lenguaje obsceno en voz alta y gritos, altercados físicos o conductas como las descritas en la sección 3.0 anterior.

Si se retira a un pasajero del autobús, se le debe dejar en una zona que sea segura y esté bien iluminada, en la medida de lo posible, siempre que mantenerlo en el autobús hasta que se pueda

localizar dicha zona no aumente significativamente el riesgo de daño a cualquier empleado del Distrito o pasajero. Los operadores de transporte no deben intentar enfrentarse físicamente a los pasajeros ni sacarlos por la fuerza. Si el pasajero se niega a salir del vehículo, el operador debe ponerse en contacto con Seguridad de Transporte, con un supervisor o con un agente de la ley en lugar de intentar sacarlo físicamente. Los operadores de transporte no expulsarán ni sacarán a los pasajeros de un vehículo en movimiento y no comprometerán la salud y la seguridad de los demás pasajeros haciendo paradas bruscas o desobedeciendo cualquier ley de tráfico con el fin de expulsar a un pasajero.

PASAJEROS PROBLEMÁTICOS

Cuando un pasajero muestre un comportamiento perturbador, puede ser necesario esperar la ayuda de los supervisores o de las fuerzas del orden. Esto se llevará a cabo deteniendo temporalmente el recorrido del autobús, estacionándolo en un lugar seguro con las puertas abiertas y sin que el personal de transporte entre en contacto físico con el individuo(s). No se exigirá a los operadores de transporte que detengan su vehículo en lugares distintos a los permitidos o requeridos en una ruta, ni podrán dejar salir a los pasajeros de un vehículo en movimiento en ningún momento.

INCUMPLIMIENTO DE LA SUSPENSIÓN: INTRUSIÓN

Cuando una persona que ha sido suspendida vuelve a entrar o es localizada posteriormente en una propiedad o vehículo del NCRTD después de haber recibido un aviso de suspensión, ya sea verbal o escrito, antes de la fecha de regreso indicada en la carta de exclusión o comunicada de cualquier otra forma al individuo, se le podrá denunciar ante las fuerzas del orden por entrar ilegalmente en una propiedad en virtud de la legislación penal estatal, federal o local aplicable.

PROCESO DE APELACIÓN

En caso de que el NCRTD decida suspender el servicio a un pasajero durante más de un día, el NCRTD proporcionará un aviso por escrito al pasajero, en la medida en que dicho aviso sea posible. Cuando no sea posible notificar por escrito debido a la falta de información de contacto, el NCRTD intentará proporcionar cualquier otra notificación razonablemente posible por teléfono u otro medio de contacto directo. El NCRTD no es responsable de investigar las identidades individuales, localizar la información de la dirección de las personas que se nieguen a proporcionar esta información o verificar de otro modo el nombre, la dirección y la identidad de los pasajeros. El aviso de suspensión del servicio enviado a una persona suspendida también se utilizará para notificar a los pasajeros su derecho a apelar la decisión ante el Director de Operaciones de Transporte o la persona que éste designe.

Si el pasajero solicita una audiencia de apelación, esta se celebrará a la brevedad posible con el Director de Operaciones o la persona que éste designe. La audiencia podrá celebrarse en persona o por teléfono. El plazo para presentar apelaciones es de 90 días a partir de la fecha en que se emitió la suspensión. Se facilitará a los apelantes el acceso a cualquier información o registro del NCRTD que sea razonablemente necesario para tramitar la apelación, siempre que dicha información no sea confidencial. El NCRTD permitirá al apelante presentar cualquier testimonio escrito u oral que desee incluir en el expediente, pero podrá limitar el tiempo asignado para la

audiencia en función de la complejidad del caso. El apelante deberá demostrar que la decisión de suspender el servicio fue ilegal, injustificada, arbitraria o errónea.

Tras la apelación, el Director de Operaciones de Transporte o su representante emitirá una resolución por escrito lo antes posible.

El NCRTD no prestará servicio a la persona suspendida hasta que se resuelva la apelación.

VIII. RESTABLECIMIENTO

Los pasajeros que hayan sido suspendidos indefinidamente podrán solicitar el restablecimiento de su derecho al transporte transcurrido un (1) año a partir de que se emitió la suspensión. Las solicitudes deberán presentarse por escrito y dirigirse al Director de Operaciones de Transporte. Una vez recibida la solicitud, se programará una reunión para ello. En la audiencia de restablecimiento, los pasajeros suspendidos deberán aportar la prueba y convencer. El Director de Operaciones de Transporte o la persona que éste designe escucharán y considerarán las declaraciones y pruebas aportadas por el pasajero suspendido. Si el pasajero suspendido demuestra que la conducta que motivó la suspensión ha cambiado y que ahora es poco probable que vuelva a cometerla, el Director de Operaciones de Transporte o la persona que designe podrá, a su discreción, readmitir al pasajero. El Director de Operaciones de Transporte podrá solicitar pruebas adicionales a las presentadas o hacer preguntas al pasajero suspendido o a cualquier testigo. Las decisiones se emitirán en un plazo de 30 días a partir de la audiencia de restablecimiento.

IX. DISTRIBUCIÓN

Esta Política se proporcionará a todos los empleados de Operaciones y a todos los empleados de Recursos Humanos y requerirá la firma que acredite su recepción después de haberse entregado.

X. DISPENSAS

La dispensa de esta Política requerirá la aprobación del Director Ejecutivo. Los Directores de Departamento o Gerentes que soliciten una dispensa deberán exponer por escrito las razones por las que se considera necesario desviarse de esta Política. Dichas solicitudes deberán presentarse al Director Ejecutivo para que tome la decisión final.

ANEXOS

Ninguno