

## Título: Póliza del Código de Conducta para los Programas de Transporte Especializado de la Región de San Diego

Objetivo: Implementar una póliza de código de conducta uniforme para los usuarios de todos los programas de transporte especializado dentro de la región de San Diego, para que encuentren expectativas y estándares consistentes de todos los proveedores.

Declaración del Código de Conducta: Esta póliza del Código de Conducta se aplica a la conducta de los usuarios de los servicios o instalaciones de FACT, Inc. Los usuarios incluyen aquellos que solicitan información de transporte o programan viajes con representantes de FACT, Inc, utilizan los servicios de FACT, Inc o acompañan a otros usuarios como asistentes o acompañantes. Al usar algunos o todos los servicios o comodidades de FACT, Inc, los usuarios aceptan y están de acuerdo con esta póliza. Si los usuarios no aceptan o no están de acuerdo con esta póliza, los usuarios no deben usar los servicios o comodidades de FACT, Inc.

Todos los grupos mencionados anteriormente deberán actuar en todo momento (ya sea personalmente, por teléfono o por cualquier otro medio de comunicación) con respeto hacia los demás, respetando su dignidad, privacidad y seguridad. El comportamiento prohibido puede ser motivo de suspensión temporal o permanente inmediata a discreción de la administración. La administración investigará cualquier incidente para determinar la base de la violación antes de tomar una decisión. El comportamiento prohibido, ya sea en persona o a través de correspondencia verbal o escrita, se define como actos o lenguaje gravemente disruptivos de naturaleza violenta, criminal, abusiva y/o discriminatoria; o que represente una amenaza real o percibida para la seguridad (física, mental o emocional) o el bienestar de uno mismo, de otros pasajeros, o del personal del programa (incluyendo pero no limitado a, voluntarios, empleados, conductores contratados o despacho y todos los representantes de la agencia de FACT, Inc.

Los siguientes son ejemplos de comportamiento prohibido:

- Cometer un asalto o agresión a otro usuario o representante de FACT, Inc
- Usar lenguaje amenazante, abusivo, acosador u ofensivo en cualquier forma de comunicación para molestar o alertar de manera irrazonable y conscientemente a otra persona o representante de FACT, Inc,
- Violaciones de seguridad: negarse a usar el cinturón de seguridad, negarse a seguir las órdenes de salud pública, hacer distracciones para los conductores
- Comportamiento o comunicación repetitiva que ha sido abordada anteriormente por un representante del programa

### Directiva de sumisión de quejas:

- Correo electrónico o carta escrita a la administración del programa: proporcione el correo electrónico y la dirección de la agencia, y también un período de tiempo para la sumisión de la queja
- En caso de amenazas inmediatas/infracciones graves, la suspensión comenzará inmediatamente y se notificará al usuario por escrito lo antes posible, pero a más tardar el primer día laboral después de la infracción.
- Respuesta inicial del personal dentro de los 3 días laborales reconociendo recibo de la queja y el inicio de la investigación

- Investigue y recolectar documentación para responder con una resolución dentro de 1 semana del reconocimiento de la queja
- Determinación de suspensión temporal o permanente de todos los servicios de la Agencia en este momento
- Suspensión temporal por 30 días después de la investigación y se confirme la(s) violación(es)
- La segunda infracción por parte del mismo usuario de cualquier tipo dentro de un tiempo de 12 meses puede resultar en la descalificación permanente de los servicios de la Agencia

Directiva de sumisión de apelación:

- Correo electrónico o carta escrita a la administración del programa que indique que el usuario desea apelar la suspensión temporal o permanente: incluir correo electrónico, dirección y periodo de tiempo para enviar la apelación dentro de 30 días hábiles de la notificación de suspensión. La solicitud debe incluir lo siguiente:

Dirección de envío:

FACT, Inc.

Attn: Suspension Appeals Administrator

516 Civic Center Dr.

Oceanside, CA 92054

O

Dirección de correo electrónico:

factsd@factsd.org

Para que la apelación se considerada válida y aceptada para revisión, también debe incluir la siguiente información:

- El nombre completo del usuario, la dirección y la información de contacto (como el número de teléfono y/o la dirección del correo electrónico).
- Evidencia y razones por las cuales se debe modificar o derogar la suspensión o terminación.

Las apelaciones que no cumplan con los requisitos de apelación anteriores no se aceptarán para revisión.

- Respuesta inicial de la agencia dentro de 3 días hábiles reconociendo recibo de la apelación y el inicio de la revisión de la apelación
- Determinación de sustentación, modificación o revocación de la suspensión temporal o permanente de todos los servicios de la Agencia serán proporcionados dentro de 2 semanas posteriores a la carta/correo electrónico de reconocimiento de recibo
- El aviso de determinación se enviará a la dirección registrada del usuario dentro de 14 días del calendario posteriores a la conclusión de la fecha de revisión o audiencia, cualquiera que sea aplicable. El proceso de apelación se completa una vez que se envía el aviso de determinación final al usuario.

Implementación de la póliza:

Esta póliza entrará en vigencia luego de la aprobación de una moción por parte del Consejo Asesor de Servicios Sociales (SSTAC) y se pondrá a prueba durante un período de 1 año. En la marca de 1 año, se

revisará y comentarios de la implementación serán revisados y habrá cambios si es necesario. Esta póliza, si continúa, se revisará con la frecuencia determinada en la revisión de 1 año.

FACT, Inc se adhiere a la siguiente regulación federal:

De acuerdo con el Código 49 de Regulaciones Federales (CFR) §37.5(h), FACT, Inc. no se negará servicios a un usuario con discapacidades únicamente porque la discapacidad del usuario resulte en una apariencia comportamiento involuntario que pueda ofender, molestar, o es inconveniente a los empleados de [nombre de la agencia] u otras personas. Coherente con esta póliza, FACT, Inc, sin embargo, se reserva el derecho de rechazar el servicio a un usuario con discapacidades porque ese usuario participa en una conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal, o representa una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás.