

Política/Procedimiento ADA del Aeropuerto Internacional Reno-Tahoe

Propósito:

El Aeropuerto Internacional Reno-Tahoe (RTIA) considera las quejas en conformidad a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) como un problema serio de servicio al cliente y nuestra meta es atender cada queja, ya sea formal o informal, de forma tan rápida y justa como sea posible. Esta política ofrece pasos de resolución para alcanzar esta meta.

Autoridad/Referencia;

Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 2010 (ADA) y Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (Sección 504)

Política:

El Aeropuerto Internacional Reno-Tahoe (RTIA), en cumplimiento con las leyes y reglas estatales y federales, lo que incluye la Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 2010 (ADA) y Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (Sección 504), no discrimina con base en la discapacidad al administrar sus programas y actividades relacionados con la aviación, y tiene un compromiso corporativo de ofrecer oportunidades igualitarias de viaje para el público con discapacidades que viaja al igual que el empleo para la RTIA, la aerolínea y los empleados de arrendatarios que están de otra forma calificados.

El público que viaja, la RTIA, la aerolínea y los empleados de arrendatarios que crean que han sido sujetos a discriminación con base en una discapacidad, o a quienes se les ha negado acceso a servicios o adaptaciones requeridas por la ley, tienen el derecho de usar este procedimiento de quejas.

Todas las quejas que involucren a empleados de la RTAA se coordinarán con el personal apropiado de Recursos Humanos.

Aplicabilidad:

El procedimiento de quejas descrito a continuación se aplica a todo el público que viaje, la RTIA, la aerolínea y los empleados de arrendatarios. En general, está diseñado para atender disputas relacionados con lo siguiente:

1. Desacuerdos relacionados a un servicio, adaptación o modificación solicitados de una práctica o requisito de la RTIA;
2. Inaccesibilidad a un programa o actividad;
3. Acoso o discriminación con base en una discapacidad;
4. Violación a la privacidad en el contexto de discapacidad.

5. Aplicabilidad:

Cumplimiento funcionarios:

El funcionario de cumplimiento del Aeropuerto Internacional Reno Tahoe es responsable de administrar este procedimiento de quejas así como asegurar el cumplimiento con las leyes vigentes. La oficina está localizada en las oficinas administrativas de la RTIA P.O. Box 12490, Reno, Nevada 89510-2490, (775) 328-6400 (voz), (775) 328-6510 (fax).

En ocasiones podrían designarse a funcionarios de cumplimiento adicionales por parte del Funcionario de Cumplimiento y/o del Jefe de Infraestructura y Planeación, a partir de aquellos miembros del personal que tienen conocimiento relacionado con temas de discapacidad y mandatos legales de los estatutos estatales y federales relacionados con las discapacidades.

Resolución informal:

Antes de iniciar el procedimiento formal de quejas descrito a continuación, el individuo debe, en general, primero hablar del asunto oralmente o por escrito con el individuo (o individuos) más directamente responsable. Si no resulta una resolución, o si el contacto directo es inapropiado bajo las circunstancias, el individuo debe entonces consultar con el Funcionario de Cumplimiento en las oficinas de administración de la RTIA que tratará de facilitar la resolución.

Si el Funcionario del Cumplimiento no tiene éxito para lograr una resolución rápida y satisfactoria (es decir, generalmente en siete días naturales), el Funcionario de Cumplimiento informará al individuo sobre sus esfuerzos y sobre el derecho del individuo a presentar una queja formal.

Queja formal:

Si el procedimiento indicado anteriormente para la resolución informal no resulta en una resolución exitosa, entonces el individuo puede presentar una queja formal de la siguiente forma:

1. *Cuándo presentar una queja:* las quejas deben presentarse tan pronto como sea posible, pero en el caso de que no se haga, a más tardar 30 días a partir de la fecha en la que el individuo que presenta la queja tiene conocimiento de la acción presuntamente discriminatoria.
2. Qué presentar: una queja debe ser por escrito y debe incluir lo siguiente:
 1. Nombre del individuo, dirección, correo electrónico y número de teléfono.
 2. Una descripción de todo el problema.
 3. Una descripción de los esfuerzos que se han hecho para resolver el problema de manera informal.
 4. Una declaración del remedio solicitado.
3. *Cuándo presentar una queja:* la queja debe presentarse con el Funcionario de Cumplimiento en las oficinas administrativas de la RTIA P.O. Box 12490, Reno, Nevada 89510-2490, (775) 328-6400 (voz), (775) 328-6510 (fax).

4. **Acuse de recibo:** al momento del recibo de la queja el Funcionario de Cumplimiento revisa la queja para verificar que se haya hecho a tiempo y de forma apropiada para el procedimiento de quejas, y otorga al individuo una notificación escrita reconociendo su recibo.
5. **Investigación:** el Funcionario de Cumplimiento, o su designado, debe iniciar oportunamente una investigación. Al tomar la investigación, el Funcionario de Cumplimiento podría entrevistar y consultar con y/o solicitar una respuesta por escrito sobre el tema en cuestión en la queja de cualquier individuo que el Funcionario de Cumplimiento crea que pueda tener información relevante, incluido el público que viaja, la RTIA, la aerolínea y los empleados de arrendatarios.
6. **Representación:** la queja y la parte en contra de la cual se dirige la queja debe tener el derecho a un representante. La parte deberá indicar si él o ella tendrá la asistencia de un representante y, si es el caso, el nombre del/de la representante. Para propósitos de este procedimiento, un abogado no es un representante apropiado.
7. **Hallazgos y notificación:** Al completar la investigación, el Funcionario de Cumplimiento preparará y transmitirá al/a la individuo, y a la parte en contra de la cual se dirige la queja, un reporte que contenga un resumen de la investigación, hallazgos escritos y una determinación propuesta. Esta transmisión puede esperarse en un plazo de 45 días naturales a partir de la presentación del formulario de queja. La fecha límite puede extenderse por el Funcionario de Cumplimiento por buena causa. El reporte final debe otorgarse, cuando sea apropiado, a cualquier funcionario de la RTIA cuya autoridad deba ser necesaria para realizar la determinación propuesta o para determinar si la acción de algún miembro del personal es apropiada.
8. **Determinación final:** la determinación propuesta por el Funcionario de Cumplimiento debe entrar en efecto de forma oportuna. El querellante o cualquier parte en contra de la cual se hizo la queja o la determinación propuesta, pueden apelar. La apelación al Funcionario de Cumplimiento (como se establece a continuación) no suspenderá la determinación propuesta por el Funcionario de Cumplimiento, salvo en dichas circunstancias en las que el Director Operativo y/o el Director de las Instalaciones decida que existe una buena causa para que la suspensión de la implementación sea apropiada.

Asuntos urgentes

Cuando la aplicación de cualquiera de estas fechas límites o procedimientos establecidos en este procedimiento de quejas cree un [problema debido a la naturaleza de la queja, la urgencia del problema, la proximidad de un evento próximo, el Funcionario de Cumplimiento, a solicitud del querellante, determinará si es apropiado establecer procedimientos expeditos.

Remedios

Los posibles remedios bajo este procedimiento de quejas incluyen pasos correctivos, acciones para revertir los efectos de la discriminación o para terminar el acoso, y medidas para otorgar adaptaciones razonables o tratamiento apropiado continuo. Como se indica anteriormente, una copia del reporte del Funcionario de Cumplimiento podría, cuando sea apropiado, enviarse al

Director de Recursos Humanos para determinar si se debe proceder con alguna acción para las miembros del personal.

Apelación

En un plazo de diez días naturales a partir de la emisión del reporte final, el querellante o la persona en contra se dirige la queja, pueden apelar al Director Ejecutivo (DEO) y/o al Director de las Instalaciones, en cuanto a la determinación del Funcionario de Cumplimiento.

Una apelación se realiza al presentar una solicitud por escrito para revisión con el Funcionario de Cumplimiento en las oficinas administrativas de la RTIA P.O. Box 12490, Reno, Nevada 89510-2490, (775) 328-6400 (voz), (775) 328-6510 (fax).

La solicitud por escrito para revisión debe especificar las bases sustantivas o de procedimiento para la apelación, y debe hacerse con base en algo distinto a una insatisfacción general con la determinación propuesta. Además, la apelación debe ser solo sobre los asuntos indicados en la queja formal tal y como se presentó o sobre los errores de procedimiento que se hayan realizado en el procedimiento de la queja en sí mismo, y no sobre nuevos asuntos.

El Funcionario de Cumplimiento deberá enviar la apelación al Director de Operaciones (COO) y/o al Director de las Instalaciones, y también debe otorgar copias a la otra parte o partes. Si la queja involucra una decisión que está siendo disputada, la revisión por parte del Director de Operaciones (COO) y/o el Director de las Instalaciones, o su persona designada, esta normalmente se limitará a las siguientes consideraciones:

1. ¿Se consideraron los hechos y criterios apropiados en la decisión? ¿Se consideraron hechos inapropiados o no pertinentes que afectaron sustancialmente la decisión en detrimento del querellante?
2. ¿Hubo algunas otras irregularidades en el procedimiento que afectaron de forma sustancial el resultado del asunto en detrimento del querellante?
3. Dados los hechos, criterios y procedimientos apropiados, ¿fue la decisión igual a la que una persona en una posición de toma de decisiones hubiera hecho razonablemente?

Una copia de la decisión por escrito del Director de Operaciones (COO) y/o del Director de las Instalaciones se debe esperar en un plazo de 30 días naturales a partir de la presentación de la apelación y deberá enviarse a todas las partes, al Funcionario de Cumplimiento y, si es apropiado, al funcionario de la RTIA cuya autoridad sería necesaria para llevar a cabo la determinación. La fecha límite puede extenderse por el Director de Operaciones (COO) y/o el Director de las Instalaciones por buena causa. La decisión del Director de Operaciones (COO) y/o del Director de las Instalaciones en la apelación es final.

Attn:

Administrador del ADA
Autoridad Aeroportuaria Reno-Tahoe
2001 E Plumb Ln.
Reno, NV 89502

Teléfono 775-328-6400

Fax 775-328-6510

ADAcpliance@renoairport.com

Información de la queja:

Cuando presente su queja, por favor, incluya la siguiente información:

1. Nombre, dirección, número de teléfono para el día y dirección de correo electrónico.
2. La base de la queja, por ejemplo: raza, color, origen nacional, sexo, religión, credo o discapacidad, etc.
3. Una descripción del incidente que dio pie a la queja en la que se sintió que la discriminación fue un factor, por ejemplo: negar acceso a servicios, programas o beneficios, una adaptación razonable, o servicios de idiomas, etc.
4. La(s) fecha(s) en que ocurrió (u ocurrieron) la(s) acción (acciones) en cuestión.
5. Los arrendatarios, locatarios, concesionarios acusados de discriminación.
6. Los nombres de los individuos acusados de discriminación.
7. Los nombres y los números de teléfono para el día de cada testigo de la acción presuntamente discriminatoria.
8. Una explicación detallada de la secuencia de eventos que usted cree que fueron discriminatorios.

Fecha límite para la presentación:

El tiempo es un factor importante cuando se presenta una queja con el Administrador del ADA RNO. Las cartas de quejas deben presentarse en un plazo de ciento ochenta (180) días naturales a partir de cuando ocurrió la acción discriminatoria.

Firma de autorización

Daren A. Griffin, A.A.E., Presidente y Dirección Ejecutivo Fecha