



Plan LEP

La Autoridad del Aeropuerto Reno-Tahoe (RTAA, por sus siglas en inglés) ha desarrollado un Plan de Asistencia de Idiomas en conformidad con la Directriz de la Política del Departamento de Transporte de EE. UU., relacionada con las responsabilidades del beneficiario para las personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP, por sus siglas en inglés) en conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, y la Orden Ejecutiva 13166, “Mejorar el acceso a servicios para personas con dominio limitado del inglés”. El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 indica que ninguna persona en Estados Unidos debe, bajo la clase de la raza, color, sexo, credo, nacionalidad, ser excluida de la participación en, ni se le pueden negar los beneficios de, ni de otra forma ser sujeta a discriminación bajo cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal del Departamento de Transporte. La Directriz indica que los individuos que no hablan inglés como su primer idioma y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el inglés, son individuos con dominio limitado del inglés (“LEP”, por sus siglas en inglés), por lo tanto, tienen derecho a asistencia de lenguaje bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964.

Definiciones.

Individuo LEP – una persona que no habla inglés como su idioma principal y tiene una habilidad limitada para leer, escribir, hablar y entender inglés

Interpretación – el acto de escuchar algo en un idioma (idioma fuente) y traducirlo oralmente a otro idioma (idioma objetivo)

Traducción – el remplazo de texto escrito en un idioma (idioma fuente) a un texto escrito equivalente en otro idioma (idioma objetivo)

Servicios de asistencia de lenguaje – servicios de idiomas orales y escritos necesarios para ayudar a personas LEP a comunicarse de forma efectiva con el



personal, y para ofrecer a las personas LEP un acceso significativo a los programas o actividades patrocinados por el aeropuerto

Acceso significativo – asistencia de idiomas que resulta en una comunicación correcta, oportuna y efectiva, sin costo para la persona LEP.

Capacidad limitada en inglés – Análisis de cuatro factores

Para preparar este Plan de Asistencia para el Idioma para el Aeropuerto Internacional Reno-Tahoe (RNO) y para el Aeropuerto Reno-Stead (RTS), la Autoridad Aeroportuaria Reno-Tahoe (RTAA) hizo referencia al análisis de LEP de cuatro factores del Departamento de Transporte de EE. UU. (“DOT”), que incluye los siguientes factores:

1. El número y la proporción de las personas LEP a las que se da servicio o que se encuentran en la población elegible para servicio.
2. La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con los programas, actividades o servicios de la RTAA.
3. La naturaleza e importancia de los servicios ofrecidos en RNO y RTS para la población LEP.
4. Los recursos disponibles en RNO y RTS, y el costo en general para ofrecer asistencia para las personas LEP.

Los resultados del análisis son los siguientes:

1. El número y la proporción de las personas LEP a las que se da servicio o que se encuentran en la población elegible de servicio

La población elegible para servicio para el Aeropuerto Internacional Reno-Tahoe (RNO) y el Aeropuerto Reno-Stead (RTS) ha sido definida como personas que viven en el norte de Nevada, lo que incluye los condados de Douglas, Lyon, Storey, Washoe, Humboldt, Pershing, Churchill, Mineral y Lander, y pasajeros en el aeropuerto que viajan al área desde otras localidades. La población local de servicio se definió a través de un estudio realizado en 2018 por EKAY Economic Consultants y el Centro de Estudios Regionales de la Escuela de Negocios de la Universidad de Nevada, Reno titulado “Impactos fiscales, económicos e industriales de la Autoridad Aeroportuaria Reno-Tahoe”. Esta es también el área



identificada en el Estudio de Disparidad de RNO 2017 como la región geográficamente relevante para los negocios que buscan trabajar en proyectos de RNO y RTS. Adicionalmente a la población circundante, la población elegible para servicios incluye turistas y otros visitantes al área local. RNO tiene servicio de nueve (9) aerolíneas con 22 destinos con vuelos directos, 21 de los cuales son domésticos y uno (1) que es internacional hacia/desde Guadalajara, México.

Por favor, consulte el cuadro adjunto, que ofrece datos sobre los idiomas más comunes que hablados por las personas que hablan inglés “menos de muy bien” en la población local identificada para servicios.

De acuerdo con las Estimaciones de la Encuesta de Comunidades Estadounidenses, del Censo de EE. UU. para 2017, el 92.3 % de la población de los nueve condados identificados habla solo inglés o habla inglés muy bien. También consultamos los datos en EJScreen y encontramos resultados similares usando un área que comprende un radio de 150 millas alrededor del RNO.

Guadalajara, México es el único destino internacional sin escalas desde/hacia RNO. En 2018, hubo 17,799 pasajeros que abordaron hacia este destino. Estos pasajeros representaron aproximadamente 0.12 % del total de los pasajeros que abordaron en el aeropuerto. Se asume que los datos son similares para los que desembarcaron. Mientras que no se sabe cuántos de estos pasajeros requieren asistencia de idioma, el idioma principal de este destino es el español. Por lo tanto, asumimos que si se requiere la asistencia lo más probable es que sea para pasajeros que hablan español.

Con base en los datos anteriores, se ha determinado que las personas LEP que hablan español y que hablan inglés “menos que muy bien” representan aproximadamente el 6.0 % de la población elegible para servicios. Todos los otros idiomas combinados representan menos del 2.0 % de la población elegible para servicios.

2. La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con los programas, actividades o servicios de la RNO y RTS.

RNO es un aeropuerto pequeño que sirve a más de 4.1 millones de pasajeros al año. Hay aproximadamente 4,000 personas empleadas en RNO, lo que tiene un impacto económico total de aproximadamente \$3,100 millones de dólares al año. Aproximadamente 0.12 % del tráfico hacia y desde un destino internacional, todos



viajando hacia/desde México. Dado el hecho de que aproximadamente el 7.6 % de las poblaciones elegibles para servicios hablan inglés “menos que muy bien”, se asume que las personas LEP entran en contacto con programas, actividades o servicios de RNO relativamente de forma infrecuente. La frecuencia real no se ha medido a la fecha; sin embargo, la RTAA está en proceso de rastrear las solicitudes de asistencia para idioma a través de un registro que se está llevando en el escritorio de recepción y que monitoreará la frecuencia con bases trimestrales para orientar los esfuerzos futuros de asistencia con el idioma. En este punto, mientras creemos que el contacto con personas LEP es relativamente poco frecuente, hemos implementado procedimientos como se describen en el número 4 a continuación para otorgar asistencia de idiomas a esta población relativamente pequeña. RTS es estrictamente un aeropuerto de aviación general sin vuelos programados.

La naturaleza e importancia de los servicios ofrecidos en RNO y RTS para la población LEP.

La RTAA ofrece muchos beneficios y servicios públicos, y es también una importante fuente de empleo para las comunidades locales aledañas al aeropuerto. La naturaleza de los servicios es más significativa en las áreas de comunicaciones con los empleados, proveedores de servicios y con el público que viaja. La asistencia para el idioma también es importante en el contexto de los procedimientos de emergencia de la RTAA, que se describen en más detalle en el Plan de Emergencia para Aeropuertos (“AEP”, por sus siglas en inglés), como lo requiere AC 150/5200-31C.

3. Los recursos disponibles para la RTAA y costo total para la asistencia a las personas LEP

La RTAA tiene personal y recursos disponibles para asistir a las personas LEP como se describe a continuación.

- La información relacionada con los servicios de interpretación puede obtenerse en el área de recepción ubicada en la oficina administrativa de la terminal y a través de los empleados del aeropuerto en todo el aeropuerto. Hay varios miembros del personal empleados por al RTAA en RNO que son bilingües y multilingües y que están entrenados para servir como intérpretes. El personal bilingüe califica para un salario diferencial con base en el dominio del idioma y en la habilidad de apoyar efectivamente a los individuos con dominio limitado de inglés. Se identifican los empleados y los idiomas hablados.



- La RTAA usa tarjetas iSpeak para ayudar a identificar los idiomas hablados por individuos LEP en RNO y está investigando para contratar a un servicio para que ofrezca servicios telefónicos de interpretación a demanda en el aeropuerto.
- La RTAA usa señalizaciones y símbolos universales en toda la terminal de RNO y en la banqueta de la misma.
- La RTAA publica las notificaciones requeridas de no discriminación en inglés y en español en toda la terminal de RNO y en otras áreas públicas.

Entrenamiento

Este Plan de Asistencia para el Idioma ha sido diseminado con el personal de la recepción. La RTAA se asegura que todos los empleados del Aeropuerto estén familiarizados con el Programa de Asistencia para el Idioma y entiendan cómo asistir con la comunicación a los pasajeros LEP. Durante la Orientación a Nuevos Empleados y durante reuniones periódicas de personal, los empleados del aeropuerto son informados sobre las tarjetas iSpeak que pueden asistir a los pasajeros LEP. Adicionalmente, la información sobre la asistencia para el idioma disponible en el aeropuerto se otorga periódicamente a los arrendatarios del aeropuerto. El personal que encabeza las reuniones públicas también recibe entrenamiento sobre los recursos para asistir a las personas LEP.

Otorgar notificaciones a las personas LEP

La RTAA otorga notificaciones a personas LEP usando las siguientes medidas:

- Publicación de las notificaciones requeridas en español y en inglés en la terminal de RNO (por ejemplo, los pósteres de no discriminación)
- La información incluida en el sitio web notificando a las personas LEP sobre los recursos disponibles para asistencia

Monitorizar y actualizar el Plan de Asistencia para el Idioma

La RTAA revisará la efectividad del Plan de Asistencia para el Idioma anualmente. La revisión incluirá:

- Evaluación del número de personas LEP en la población elegible para servicios
- Identificación del número y tipo de solicitudes asistencia para el idioma hechas y la forma en que se cubrieron dichas solicitudes
- Identificación y evaluación de cualquier queja relacionada con el Plan de Asistencia para el Idioma



- Evaluación de la cantidad y efectividad del entrenamiento realizado para el personal del aeropuerto y sus arrendatarios relacionado con asistencia para el idioma
- Evaluación de la efectividad y utilización de herramientas usadas para la asistencia para el idioma, lo que incluye líneas de idioma, interpretación oral y traducción

El Plan se actualizará conforme se necesite con base en las evaluaciones anteriores.

Autoridad Aeroportuaria Reno-Tahoe Servicios de interpretación

17 de junio de 2020

Intérpretes de Servicio a Clientes

Español

- Amanda Interiano, Custodia
- Winston Alamilla, Custodio
- Leopolda Barajas, Custodia
- Marci Argento, Custodio
- Walter Burgos, Seguridad del Aeropuerto
- Marisela Esquivel, Comunicaciones Aéreas
- Vanessa Colmenarez, Comunicaciones Aéreas
- Diego Dorado, Operaciones Lado Tierra
- Edith Hernández, Operaciones Lado Tierra
- Jesús Cervantes, Mantenimiento del Campo Aéreo

Tagalo

- Edgar Bernabe, Mantenimiento de

Intérpretes para Servicio a Clientes e intérpretes policiales/legales/médicos

Español

- Josefa Ramírez-Torres, Auditoría Interna
- Aurora Ritter, Desarrollo Económico del Aeropuerto
- Sheila Kovacs, Policía del Aeropuerto
- Ricardo Duarte, Policía del Aeropuerto
- Cesar Aranda-Torres, Policía del Aeropuerto
- Carrie Guedea, Operaciones Lado Aire

Mandarín/Chino

- Jim Liu, Servicios de Tecnología e Información

Hindi/Punjabi/Urdu



Por favor, contacte al supervisor apropiado o al líder de sección, si está disponible, antes de utilizar los servicios para empleados.

Equipo de servicios de interpretación para vuelos internacionales

- Karina Morán (Español)
- Teresita Birkestrand (Español)
- Emma Delos Santos (Tagalo)
- Vanessa Vargas (Español)

Hay un dispositivo de comunicación para personas con deficiencias auditivas en el escritorio de recepción o a través de la Seguridad del Aeropuerto.