



FRESNO YOSEMITE International Airport

City of Fresno Airports Department
4995 E Clinton Way, Fresno, California 93727-1525
(559) 621-4500 • flyfresno.com

Aeropuerto Internacional de Fresno Yosemite (FAT) Procedimientos de Quejas de Derechos Civiles

La política y los procedimientos descritos en el mismo proporcionan el proceso mediante el cual los demandantes que alegan discriminación en los servicios, programas o actividades aeroportuarias deben seguir para presentar una queja. Estos procedimientos no niegan el derecho del denunciante a presentar quejas formales ante otras agencias estatales o federales o a buscar un abogado privado para quejas que aleguen discriminación.

Esta política se aplica únicamente a los clientes públicos de los servicios, actividades y programas aeroportuarios (no empleados). Cualquier cliente que crea que ha sido objeto de una práctica discriminatoria ilegal por parte del sistema aeroportuario o de cualquier proveedor de servicios aeroportuarios (es decir, inquilinos, contratistas, subcontratistas, consultores, etc.) bajo el Título VI tiene derecho a presentar una queja formal ante el Aeropuerto Internacional de Fresno Yosemite. Cualquier queja de este tipo debe hacerse por escrito. FAT no actuará ni responderá oficialmente a las quejas presentadas verbalmente. Los Formularios de Queja por Discriminación del Título VI de FAT se incluyen como parte de este paquete de información y siguen los procedimientos descritos aquí.

Se pueden obtener copias impresas de los formularios de queja sin costo alguno comunicándose con:

Oficina de Administración de Aeropuertos
4995 East Clinton Way
Fresno, Ca 93727
559-621-4500

Los formularios también están disponibles a través del sitio web de FAT
<https://flyfresno.com/civil-rights/>

Si necesita ayuda para completar los formularios o tiene preguntas sobre los procedimientos de queja, comuníquese con la Oficina de Administración del Aeropuerto.

FAT seguirá el protocolo establecido por la Administración Federal de Aviación (FAA, por sus siglas en inglés) para procesar las quejas por discriminación del Título VI. FAT enviará, dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción, una copia de cada queja del Título VI recibida y una notificación de cualquier acción tomada con respecto a la queja.

Cuándo presentar la solicitud

Una queja de discriminación debe presentarse dentro de los 180 días calendario posteriores al presunto acto de discriminación, o al descubrimiento del mismo; o cuando haya habido una línea de conducta continua, la fecha en que se interrumpió dicha conducta. Presentación significa que una queja por escrito debe tener matasellos antes del vencimiento del período de 180 días. La fecha de presentación es la fecha en que completa, firma y envía por correo el formulario de queja. El formulario de queja y el formulario de consentimiento/liberación deben estar fechados y firmados para su aceptación. Las quejas recibidas más de 180 días después de la presunta discriminación no serán procesadas y serán devueltas al denunciante con una carta explicando por qué no se pudo procesar la queja y agencias alternativas a las que se puede hacer un informe.

Dónde presentar la solicitud

Hay varias formas de presentar una queja:

Por correo- Ciudad de Fresno- Departamento de Aeropuertos
RE: Coordinador del Título VI
4995 East Clinton Way
Fresno 93727

Por teléfono- Llamando al 559-621-4500 RE: Coordinador del Título VI

En persona- Visitando la Oficina Administrativa de FAT en
4995 East Clinton Way
Fresno 93727

En línea- <https://flyfresno.com/civil-rights/>

Una vez que se determine que se cumple con el criterio para una queja, se enviará una copia de la queja a:

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE DE EE. UU.
Administración Federal de Aviación (FAA, por sus siglas en inglés)
800 Avenida de la Independencia, SW
Washington, DC 20591
866.835.5322 (866-TELL-FAA)

Elementos requeridos de una queja

Para ser procesada, una queja debe ser por escrito y contener la siguiente información:

- Nombre, dirección y número de teléfono del denunciante.
- Nombre, dirección e información de contacto de la persona que presenta una queja en nombre del demandante debido a la discapacidad del demandante o dominio limitado del inglés.
- Nombre(s) y dirección(es) y empresa(s)/organización(es) de la(s) persona(s) que presuntamente discriminó.
- Fecha del presunto acto o actos discriminatorios.
- Fundamento de la queja (es decir, raza, color, origen nacional, sexo, edad, religión o discapacidad).
- Un escrito de queja.
- Formulario de autorización de consentimiento firmado.

Quejas incompletas

Tras la revisión inicial de la queja, el Coordinador del Título VI se asegurará de que el formulario esté completo y de que se proporcione toda la documentación de respaldo inicial. En caso de encontrar alguna deficiencia, el Coordinador del Título VI notificará al denunciante en un plazo de 10 días hábiles. Si los esfuerzos razonables para comunicarse con el denunciante no tienen éxito o si el denunciante no responde dentro del tiempo especificado en la solicitud (30 días), FAT puede cerrar el expediente del denunciante. El demandante puede volver a presentar la queja siempre que se vuelva a presentar dentro del período original de 180 días. En caso de que la queja se cierre debido a la falta de información requerida, FAT notificará al reclamante a su última dirección conocida. En caso de que el denunciante presente la información faltante después de que se haya cerrado el expediente, la queja puede reabrirse siempre que no hayan pasado más de 180 días desde la fecha de la supuesta acción discriminatoria.

Registros de quejas

El Coordinador del Título VI mantendrá un registro de todas las quejas recibidas. El registro incluirá información como:

- Información básica sobre la queja, como cuándo se presentó, quién la presentó y contra quién fue.
- Una descripción de la supuesta acción discriminatoria.
- Conclusiones de la investigación.

Resumen del proceso de quejas La siguiente es una descripción de cómo se manejará una queja por discriminación una vez que sea recibida por FAT.

1. **Una queja es recibida por la FAT:** Las quejas deben ser por escrito y firmadas por el denunciante o su representante designado. Si el demandante no puede completar el formulario por escrito debido a una discapacidad o dominio limitado del inglés, previa solicitud, se harán adaptaciones razonables para garantizar que la queja se reciba y procese de manera oportuna. A los demandantes que deseen presentar una queja y que no tengan acceso a Internet o la capacidad de recoger un formulario se les enviará por correo un formulario de queja para que lo completen. Se notificará al denunciante si el formulario de reclamación está incompleto y se le pedirá que proporcione la información que falta. FAT notificará a la FAA dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción de la queja completa que se ha recibido una queja.
2. **Los formularios de queja completados se registrarán en la base de datos de seguimiento de quejas;** se mantendrán los datos básicos de cada queja recibida, incluido el nombre del denunciante, la información de contacto, el nombre y la organización de la(s) persona(s) que presuntamente discriminó, la fecha del presunto acto(s) discriminatorio(s), la base de la queja (es decir, raza, color, origen nacional, sexo, edad, religión, o discapacidad) y descripción de la presunta acción discriminatoria. Una vez que se complete la investigación, los hallazgos de la investigación se registrarán en la base de datos de seguimiento de quejas.
3. **Determinar la elegibilidad:** Dentro de los 10 días calendario posteriores a la recepción de la queja, el Coordinador del Título VI de FAT completará una revisión inicial de la queja. El propósito de esta revisión es determinar si la queja cumple con los criterios básicos. Criterios requeridos para una queja completa:
 - Se examinará la actividad en la que se produjo la presunta discriminación para asegurarse de que FAT es la entidad apropiada ante la que se debe presentar la queja. Durante este proceso, si se determina que el programa o la actividad en la que ocurrió la presunta discriminación no es llevado a cabo por FAT o una entidad que recibe asistencia financiera federal a través de FAT (es decir, contratistas, subcontratistas o concesionarios), se hará todo lo posible para establecer la entidad correcta. Siempre que sea posible, y suponiendo que el consentimiento se haya otorgado en el formulario de consentimiento/liberación, la queja se enviará a la entidad correspondiente.

- Fundamento de la presunta discriminación (es decir, raza, religión, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad). También se determinará la puntualidad para garantizar que la queja se haya presentado dentro del plazo de 180 días. El Coordinador del Título VI de FAT consultará con el Director de Aviación sobre la determinación de una queja completa y sobre cualquier aplazamiento a otras agencias. Una vez que el Coordinador del Título VI complete una revisión inicial de la queja y determine que se cumple con el criterio para una queja completa, FAT enviará la queja a la Administración Federal de Aviación, Oficina de Derechos Civiles, Cumplimiento del Título VI.
4. **Notificación inicial por escrito al denunciante:** Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la queja, FAT enviará una notificación al denunciante confirmando la recepción de la queja; si es necesario, la notificación solicitará información adicional, notificará al denunciante que la actividad no está relacionada con un programa o actividad de FAT, o que no cumple con los requisitos de la fecha límite. Las conclusiones hechas en el paso tres determinarán la respuesta apropiada a la queja. Si se necesita alguna información adicional del denunciante, se comunicará en este punto del proceso.
 5. **Investigación de la queja:** El Coordinador del Título VI consultará con el Director de Aviación para determinar el proceso de investigación más apropiado para garantizar que se recopile toda la información disponible en un esfuerzo por llegar a la conclusión y resolución más informadas de la queja. El tipo de técnicas de investigación utilizadas puede variar en función de la naturaleza y las circunstancias de la presunta discriminación. Una investigación puede incluir, entre otros:
 - Reuniones internas con el personal de la Dirección de la FAT y la Procuraduría Municipal (asesoría legal).
 - Consulta con agencias estatales y federales.
 - Entrevistas a los denunciantes.
 - Revisión de documentación.
 - Entrevistas y revisión de documentación con otras entidades FAT involucradas.
 - Revisión de los métodos de análisis técnico.
 - Revisión de datos demográficos.
 6. **Determinación de la investigación:** La investigación se completará dentro de los 60 días posteriores a la recepción de la denuncia completa, a menos que los hechos y circunstancias justifiquen lo contrario. Se tomará una determinación basada en la información obtenida. El Coordinador del Título VI, el Director de Aviación y/o la persona designada emitirá una recomendación de acción, incluidas las estrategias de resolución formales y/o informales, en un informe de

hallazgos a la Administración Federal de Aviación, Oficina de Derechos Civiles, Cumplimiento del Título VI.

7. **Notificación de la determinación:** Dentro de los 10 días siguientes a la finalización de una investigación, el Director del Departamento FAT notificará al denunciante la decisión final. La notificación informará al demandante de sus derechos de apelación ante las agencias estatales y federales si no está satisfecho con la decisión final. Una copia de esta carta, junto con el informe de hallazgos, se enviará a la Administración Federal de Aviación, Oficina de Derechos Civiles, Cumplimiento del Título VI, con fines informativos.