

## Raleigh-Durham Airport Authority

### Proceso de Queja bajo el Acta de Ley (ADA) – Estadounidenses con Discapacidades

Este proceso de queja se estableció para conformar con los requerimientos del Acta de Ley de 1990 (“ADA”) Estadounidenses con Discapacidades. Este proceso puede ser usado por personas que deseen presentar un reclamo alegando el presunto incumplimiento o acciones que puedan estar en violación de la ley de ADA en conexión con las instalaciones, servicios, actividades, o programas ofrecidos por la Autoridad del Aeropuerto de Raleigh-Durham. La Política de Personal de la Autoridad de RDU gobierna los reclamos de discriminación por discapacidad que tengan que ver con el empleo.

**Paso # 1:** Dentro de (60) días posteriores a la presunta violación, usted puede someter una queja por escrito y debe incluir lo siguiente:

- Nombre, dirección, y número de teléfono de la persona que está presentando la queja.
- Nombres, direcciones, y números de teléfono de los testigos.
- Descripción (detallada) del presunto incumplimiento (incluya el lugar, fecha, hora y cualquier personal involucrado en el incidente).
- Si corresponde, el demandante puede sugerir un remedio.
- A previa solicitud, la Autoridad pondrá a disposición medios alternativos u otra asistencia a las personas con discapacidad según sea necesario para la presentación de quejas.
- La queja debe presentarse a la coordinadora de ADA  
Susan Capps, ADA Coordinator  
Raleigh-Durham Airport Authority  
P.O. Box 80001  
RDU Airport, NC 27623  
Email: [susan.capps@rdu.com](mailto:susan.capps@rdu.com)  
Teléfono: 919-840-7700

**AVISO:** Tenga en cuenta que la Autoridad del Aeropuerto de Raleigh-Durham está sujeta a la ley de Registros Abiertos de Carolina del Norte y el intercambio de esta información solicitada se realizara solo según lo exija la ley o según sea necesario para resolver la queja.

**Paso # 2:** Dentro de (15) quince días de calendario posteriores a la recepción de la queja:

- La Coordinadora de ADA (o persona designada) revisara la queja presentada.
- La Coordinadora de ADA intentara discutir los problemas con la persona que presente la queja y los departamentos de la Autoridad involucrados (inquilinos contratistas y concesionarios de la Autoridad, si es necesario), e intentara resolver la queja de manera informal. La Autoridad alienta una resolución informal de todas las quejas y reclamos.

**Paso # 3:** Dentro de (30) treinta días posteriores a la recepción de la queja:

- La Coordinadora de ADA (o persona designada), completara una investigación de las presuntas violaciones y responderá por escrito a la persona que presente la queja. Donde apropiado, la respuesta escrita será en un formato accesible a la persona que presente la queja. Esta

respuesta explicará la posición de la Autoridad, y ofrecerá opciones para la resolución sustantiva de la queja.

Paso # 4: Dentro de (30) treinta días posteriores a la fecha de recepción de la respuesta de la Coordinadora de la ADA:

- La persona que presente la queja puede apelar la respuesta, si no resuelve satisfactoriamente el asunto.
- La apelación debe ser presentada por escrito, o en su caso, en un formato accesible a la persona que presente la queja, e incluirá una descripción detallada de la base de la apelación y deberá ser enviada a: Raleigh-Durham Airport Authority, Attention: President and CEO, 1000 Trade Drive, P.O. Box 80001, RDU Airport, NC 27623.

Paso # 5: Dentro de (30) treinta días del recibo de la apelación del demandante:

- El presidente y Director Ejecutivo (o persona designada) intentara reunirse o comunicarse de otra manera con el demandante para discutir la queja apelada y posibles resoluciones.

Paso # 6: Dentro de (15) quince días posteriores a la reunión, discusión u otro método de comunicación con el demandante:

- El presidente y Director Ejecutivo (o persona designada) responderá por escrito, y cuando sea apropiado, en un formato accesible al demandante, con la resolución final de la queja.

Todas las quejas escritas recibidas por la Coordinadora o persona designada de ADA, las apelaciones al presidente y Director Ejecutivo, y las respuestas hechas en nombre de la Autoridad serán archivadas por la Autoridad por lo menos por (3) tres años.

La presentación de una queja no impide que una persona presente una queja ante el Departamento de Justicia de los Estados Unidos, la División de Cumplimiento de ADA, o con la Administración Federal de Aviación, la Oficina de Derechos Civiles, o cualquier otra agencia gubernamental aplicable.