



## INTRODUCCIÓN AL PROCEDIMIENTO DE PRESENTAR QUEJAS

### Procedimiento para presentar quejas

Nuestro personal recibe continuamente capacitación e información sobre la interrelación con los visitantes con discapacidades y nos esforzamos por crear la mejor experiencia posible para todos los visitantes.

Para abordar las preocupaciones sobre su experiencia en el museo, siga el procedimiento ADA (Americans with Disabilities Act / Ley para Estadounidenses con Discapacidades) para presentar quejas (cree un enlace a la página del procedimiento de quejas). Esta información también está disponible en hmong, somalí y español.

Además, tratamos en todo lo posible de hacer que nuestros servicios, programas y actividades sean accesibles para los visitantes con dominio limitado del inglés (LEP / Limited English Proficiency). Para abordar los casos relacionados con la asistencia con el idioma, siga el procedimiento de presentar quejas a continuación. Esta información también está disponible en hmong, somalí y español.

### SMM Website Location:

[smm.org/visit/accessibility-amenities](http://smm.org/visit/accessibility-amenities)

## PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR QUEJAS (ADA)

La política del Science Museum of Minnesota (Museo de Ciencias de Minnesota) es no discriminar basado en una discapacidad. Dicho museo ha adoptado un procedimiento interno de presentar quejas que ofrece una resolución rápida y justa de las quejas que impliquen toda acción prohibida por la Sección 504 de Rehabilitation Act (Ley de Rehabilitación) de 1973 (29 USC 794) de las regulaciones del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. que rigen la Ley.

### Fundamentos de la queja

La Ley ADA establece que “ningún individuo calificado con una discapacidad, por razón de dicha discapacidad, será excluido de participar o se le negarán los beneficios de los servicios, programas o actividades de una entidad pública, o ser objeto de discriminación por cualquiera de dichas entidades”. Todo individuo que crea que ha sido objeto de discriminación por motivos de discapacidad puede interponer una queja. Es contra la ley que el Science Museum of Minnesota tome represalias contra el individuo que presente una queja o que coopere en la investigación de una queja.

## Cómo presentar una queja

Cualquier individuo que crea que ha sido objeto de discriminación por motivos de discapacidad puede presentar una queja. Las quejas deben dirigirse a Ronda Maurer, Directora de Relaciones con los Visitantes, quien ha sido designada para coordinar los esfuerzos del Science Museum of Minnesota para cumplir con la Sección 504. Se puede presentar una queja en persona en el mostrador para miembros situado en el vestíbulo del museo o comunicándose con el coordinador de las siguientes formas:

Section 504 Coordinator-Science Museum of Minnesota

Ronda-Director of Visitor Relations

Email: info@smm.org

Mail: 120 Kellogg Blvd W., St. Paul, MN 55102

Phone: 651-221-4583

### Procedimiento para presentar una queja:

1. Las quejas deben presentarse al Coordinador de la Sección 504 dentro de los 15 días posteriores a la fecha en que la persona presentando la queja se entera de la supuesta acción discriminatoria.
2. La queja debe ser hecha por escrito y que incluya el nombre y la dirección de la persona que la presenta. Debe indicar el problema o la acción supuestamente discriminatoria y el remedio o reparación solicitados.
3. El Coordinador de la Sección 504 (o su delegado) llevará a cabo una investigación de la queja. Esta investigación puede ser informal, pero debe ser exhaustiva, brindando a todas las personas implicadas la oportunidad de presentar pruebas relevantes. El Coordinador de la Sección 504 mantendrá los archivos y registros del Science Museum of Minnesota relacionados con dichas quejas.
4. El Coordinador de la Sección 504 emitirá una decisión por escrito sobre la queja en un plazo que no exceda 30 días después de su presentación.
5. La persona que presenta la queja puede apelar la decisión del Coordinador de la Sección 504 escribiendo al Director Ejecutivo del museo dentro de los 15 días de haber recibido la decisión del Coordinador de la Sección 504. El Director Ejecutivo emitirá una decisión por escrito en respuesta a la apelación en un plazo que no exceda 30 días después de su presentación.
6. La disponibilidad y el uso de este procedimiento de presentar quejas no impide que una persona presente una queja por discriminación por razones de discapacidad ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights)

El Science Museum of Minnesota tomará las medidas necesarias para garantizar que las personas discapacitadas reciban adaptaciones razonables, si fueran necesarias, para participar en este procedimiento de presentar quejas. Tales medidas pueden incluir, pero sin limitarse a, ofrecer intérpretes para sordos, casetes de material grabado para ciegos o asegurar un lugar sin barreras durante la visita al museo. El museo proporcionará dichas adaptaciones o ajustes razonables a menos que representen una carga financiera o administrativa indebida o hagan una alteración fundamental del programa o la actividad. Si una adaptación solicitada significa una carga indebida o hace una modificación fundamental, el Saint Louis Science Center (Centro Saint Louis de Ciencia) tratará de proponer soluciones alternativas y / o adaptaciones que no creen tales dificultades o causen tal modificación. Dicho centro actuará de buena fe con la persona que solicita la adaptación para determinar la disponibilidad de una alternativa aceptable. El Coordinador de la Sección 504 será responsable de dichas medidas.