

# Museo Field de Historia Natural

## Procedimiento de reclamos para visitantes con competencia de inglés limitada

El Museo ha adoptado este procedimiento de reclamos interno para la resolución rápida y equitativa de las quejas relacionadas con la falta de acceso significativo para las personas con una competencia de inglés limitada ("LEP") a los servicios, programas y actividades del museo. El Museo ha adoptado este procedimiento de reclamos para cumplir con sus obligaciones establecidas en el Título VI de la ley de Derechos civiles de 1964. Como beneficiario de fondos federales, el Museo debe realizar los pasos razonables para proporcionar a las personas con una LEP un acceso significativo a sus programas y servicios sin cargo adicional.

### Fundamento de los reclamos

El Museo se esfuerza para que nuestra programación, las exhibiciones y las instalaciones sean accesibles para todos, y también para las personas que tienen una competencia limitada del inglés oral o escrito. Si bien no podemos ofrecer traducciones de todos los materiales a todos los idiomas, hacemos nuestros mayores esfuerzos para proporcionar información fundamental en los idiomas hablados por la mayoría de nuestros visitantes<sup>1</sup> y para proporcionar asistencia lingüística razonable a los visitantes que hablan idiomas menos frecuentes.

Envíe un reclamo usando el siguiente Procedimiento de reclamos si cree que el museo no le ha dado el servicio de asistencia lingüística razonable; si ha experimentado discriminación o acoso por el personal del Museo por su competencia limitada del inglés; o si cree que el museo no está cumpliendo con el Título VI de la ley de Derechos civiles.

### Cómo presentar un reclamo

Los reclamos se deben dirigir a Jolynn Willink, quien fue designada para coordinar las medidas de cumplimiento de la LEP por parte del Museo (la "Coordinadora de LEP"). Puede presentar un reclamo personalmente en el Centro de visitantes del museo, por correo electrónico a [accessibility@fieldmuseum.org](mailto:accessibility@fieldmuseum.org) o por correo postal a The Field Museum, ATTN: Jolynn Willink, 1400 S. Lake Shore Drive, Chicago, IL 60605. También puede llamar

---

<sup>1</sup> Desde julio de 2017, el Museo ha designado el español, chino mandarín, portugués, francés y polaco como prioridades para la traducción de información esencial, basándose en la encuesta de visitantes y datos demográficos.

al 312-665-7278 o enviar un correo electrónico a [accessibility@fieldmuseum.org](mailto:accessibility@fieldmuseum.org) para obtener más información, recibir ayuda para presentar un reclamo o solicitar una adaptación si necesita un medio de presentación alternativo.

El museo hará los arreglos adecuados para asegurarse de que las personas con discapacidades y con competencia limitada del inglés reciban asistencia y servicios de apoyo o servicios de asistencia lingüística si fuera necesario para participar en este proceso de reclamo. Si sus reclamos se refieren a la incapacidad del museo de proporcionar una adaptación para una discapacidad, consulte el Procedimiento de reclamos de ADA del museo.

## **Procedimiento de queja**

Los reclamos se deben presentar por escrito y deben contener (a) el nombre, la dirección y el número de teléfono de la persona que lo presenta (el "Demandante"); (b) una breve descripción de la naturaleza del reclamo y el presunto incumplimiento y (c) una descripción de las circunstancias que motivaron el reclamo, que incluye la fecha, la ubicación y los nombres de las personas pertinentes. El Museo ha suministrado un Formulario de reclamo, pero los visitantes no necesitan usar este formulario siempre que tal reclamo se presente por escrito (o, a petición del Demandante, en otro formato accesible) y contenga la información necesaria.

El reclamo se debe presentar dentro de un plazo de treinta (30) días calendario después de que el Demandante advierta el presunto incumplimiento.

La Coordinadora de LEP (o su representante) realizará una investigación, según corresponda, después de la recepción de un reclamo. La investigación deberá ser rápida e informal, pero minuciosa, y permitir que todas las personas interesadas y sus representantes tengan la oportunidad de presentar información pertinente al reclamo. La Coordinadora de LEP se pondrá en contacto con el Demandante en un plazo de quince (15) días calendario de recibido el reclamo para analizar el presunto incumplimiento, recopilar información adicional, si fuera necesario, y analizar posibles soluciones.

La Coordinadora de LEP presentará un informe por escrito o en otro formato que le resulte accesible que contenga sus conclusiones, explique la postura del Museo y ofrezca una o más opciones para la solución del reclamo, si las hubiere, a más tardar sesenta (60) días calendario después de la recepción de tal reclamo. Este informe se enviará al Demandante a más tardar cinco (5) días hábiles después de su emisión. Este plazo podría ser alterado por una buena causa, como la complejidad de la investigación o la disponibilidad de las personas pertinentes; la Coordinadora de LEP informará al Demandante sobre la extensión y ofrecerá un tiempo de finalización actualizado.

El Demandante puede solicitar que se reconsidere el reclamo en caso de que la resolución no le resulte satisfactoria. La solicitud de reconsideración se debe realizar dentro de los diez (10) días calendario después de recibir el informe de la Coordinadora de LEP. La

solicitud de reconsideración se debe realizar por escrito o en otro formato accesible y dirigirse a la Coordinadora de LEP. La Coordinadora de LEP enviará la solicitud al Vicepresidente del Museo que corresponda (por ejemplo, el Director de Marketing para problemas relacionados con el acceso a exhibiciones o problemas durante la experiencia de los visitantes; el Director de Recursos Humanos si se alegara que un miembro del personal no cumplió con el Título VI; el Vicepresidente de Ciencia y Educación si estuviera implicado un programa del Centro de aprendizaje, etc.). El Vicepresidente responderá al Demandante por escrito o en otro formato accesible dentro de los quince (15) días calendario. La decisión del Vicepresidente es definitiva.

La Coordinadora de LEP conservará los archivos y registros del Museo relativos a los reclamos presentados de acuerdo con la Política de gestión de registros del Museo.

El derecho de una persona a una resolución rápida y equitativa de un reclamo presentado a través de este proceso no se verá afectado por el uso de este procedimiento ni este será un requisito previo para la búsqueda de otras soluciones. Otras soluciones incluyen la presentación de un reclamo ante el Departamento de Justicia: Federal Coordination and Compliance Section-NWB, Civil Rights Division, U.S. Department of Justice, 950 Pennsylvania Avenue NW, Washington, D.C. 20530.

Se interpretará que este procedimiento protege los derechos sustanciales de las personas interesadas, a fin de cumplir con las normas del debido proceso y garantizar que el Museo Field cumpla con todas las leyes vigentes.

La política descrita aquí puede cambiar en cualquier momento. El Museo puede establecer políticas, procedimientos, revisiones o reglamentos nuevos en cualquier momento sin previo aviso.

*Aprobado el 12.14.2018 por el presidente Richard Lariviere.*

## **El Museo Field**

### **Formulario de queja de ADA y la Sección 504**

*Enviar por correo electrónico a:* [accessibility@fieldmuseum.org](mailto:accessibility@fieldmuseum.org)

*O devolver personalmente o por correo a:*

The Field Museum

Attn: Accessibility Coordinator

1400 S. Lake Shore Dr.

Chicago, IL 60605

Nombre del Demandante: \_\_\_\_\_  
(Nombre y apellido)

Dirección: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_ Número de teléfono diurno: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Número de teléfono nocturno: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

¿Cuál es la mejor manera de comunicarnos con usted? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Háganos saber si desea que las comunicaciones por escrito se realicen en un formato específico (por ejemplo, con letra grande, en Braille, mediante documentos electrónicos) o necesita que las comunicaciones se realicen por videoconferencia o TTY.*

Fecha del incidente: \_\_\_\_\_ Lugar del incidente: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona discriminada (si no se trata del Demandante): \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_ Número de teléfono: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Describa lo que ocurrió y quiénes fueron las partes afectadas:

\_\_\_\_\_

Explique qué medidas, si hubiera alguna, ya ha tomado usted o el Museo para solucionar este asunto:

\_\_\_\_\_

Describa cómo desearía que se solucione este asunto:

\_\_\_\_\_

Describa cualquier otra medida correctiva que desearía que se implemente:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Demandante/padre/madre/tutor

---

Fecha

Para obtener información acerca del programa de accesibilidad del Museo Field, visite nuestro sitio web en [www.fieldmuseum.org/accessibility](http://www.fieldmuseum.org/accessibility).