



## **Procedimiento para presentar quejas conforme a la Ley para Estadounidenses con Discapacidades**

El presente procedimiento para presentar quejas se creó para cumplir con los requisitos de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (Americans with Disabilities Act (ADA, por sus siglas en inglés)). Puede ser utilizado por cualquier persona que desee presentar una queja alegando haber sido discriminada por motivos de discapacidad en la prestación de servicios, actividades, programas o beneficios por parte de la Biblioteca del Condado de Sonoma. El Departamento de Recursos Humanos de la Biblioteca del Condado de Sonoma regula las quejas de discriminación por discapacidad que estén relacionadas con el empleo.

La queja debe presentarse por escrito e incluir información sobre la presunta discriminación, como el nombre, la dirección, el número de teléfono de la persona que presenta la queja, así como el lugar, la fecha y la descripción del problema. Se pondrán a disposición de las personas con discapacidades que así lo soliciten, medios alternativos para la presentación de quejas, como entrevistas personales o la grabación de la queja. Las quejas también pueden presentarse a través del Formulario de quejas de la ADA de la Biblioteca del Condado de Sonoma (Sonoma County Library (SCL, por sus siglas en inglés)).

La persona que presenta la queja y/o su persona delegada debe presentar la queja al coordinador de la ADA de la biblioteca y/o su persona delegada tan pronto como sea posible, en un plazo de 60 días calendario posteriores a la supuesta violación, a la siguiente información de contacto:

Suzanne Silva  
Human Resources Manager / ADA Coordinator  
Sonoma County Library  
6135 State Farm Drive  
Rohnert Park, CA 94928  
707-545-0831  
ssilva@sonomalibrary.org

El coordinador de la ADA revisará la queja en un plazo de 15 días calendario después de haberla recibido. Dentro de un periodo de 15 días calendario, la persona que presentó la queja recibirá una respuesta por escrito y, cuando corresponda, en un formato accesible, como en letra grande, en braille y/o a través de una grabación de audio. La respuesta explicará la postura de la Biblioteca del Condado de Sonoma y ofrecerá opciones para la resolución sustancial de la queja.

Si la persona que presenta la queja no está satisfecha con los resultados y/o la acción del coordinador de la ADA, entonces puede utilizar el Formulario de agravio de la ADA de la SCL (que se adjuntará a todas las respuestas, junto con cualquier otra documentación de apoyo) para presentar un agravio ante el director de la biblioteca dentro de un plazo de 15 días calendario posteriores a la recepción de los resultados de la decisión del coordinador de la ADA.

El director de la biblioteca o su persona delegada revisará el formulario de agravio en un periodo de 15 días calendario posteriores a su recepción. También podrá programarse una reunión con la persona que presenta la queja para hablar sobre el agravio y analizar posibles soluciones. Posteriormente, se dará una respuesta por escrito en un plazo de 15 días calendario. La persona que presenta la queja recibirá una respuesta por escrito y, cuando corresponda, en un formato accesible, como en letra grande, en braille y/o a través de una grabación de audio.

Si la respuesta del director de la biblioteca no soluciona satisfactoriamente el agravio, la persona que presenta la queja podrá apelar la decisión ante la Comisión de la Biblioteca en un plazo de 15 días calendario después de haber recibido la respuesta.

En los 15 días calendario posteriores a la recepción de la apelación, el presidente de la Comisión de la Biblioteca se reunirá con la persona que presenta la queja para hablar sobre la queja y las posibles soluciones. Dentro de un periodo de 15 días calendario posteriores a la reunión, la persona que presenta la queja recibirá una respuesta por escrito y, cuando corresponda, en un formato accesible, en donde se indicará la decisión definitiva.

La Biblioteca del Condado de Sonoma conservará las respuestas de todas las quejas por escrito recibidas por el coordinador de la ADA y de las apelaciones presentadas ante el director de la biblioteca durante al menos tres años.