

EAST TEXAS FOOD BANK

Presentación de Capacitación en Derechos Civiles



Introducción

- ❖ Primero, gracias a todos por su servicio a su comunidad y vecinos.
- ❖ Para cumplir con los requisitos del programa establecidos por el Departamento de Agricultura, hemos preparado esta capacitación sobre Derechos Civiles para que la usen usted y sus voluntarios y personal.
- ❖ Esto debe hacerse anualmente para poder continuar recibiendo recursos de los Programas Federales, Feeding America Network y el Banco de Alimentos del Este de Texas (**ETFB**)

¿Qué estará cubierto?

- Esta capacitación cubrirá los siguientes temas: Legislación de derechos civiles, Procedimiento de quejas, Recopilación y uso de datos, Notificación pública, Revisiones de cumplimiento, Incumplimiento, Servicio al cliente y Resolución de conflictos.

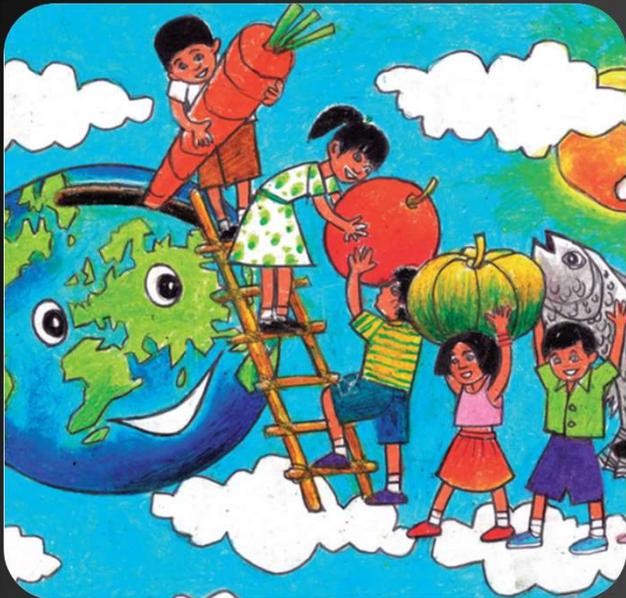
- Cumplimiento y aplicación de los derechos civiles del Departamento de Agricultura: programas y actividades de nutrición, págs. 16 y 17 (Noviembre de 2005)

LEGISLACIÓN DE DERECHOS CIVILES

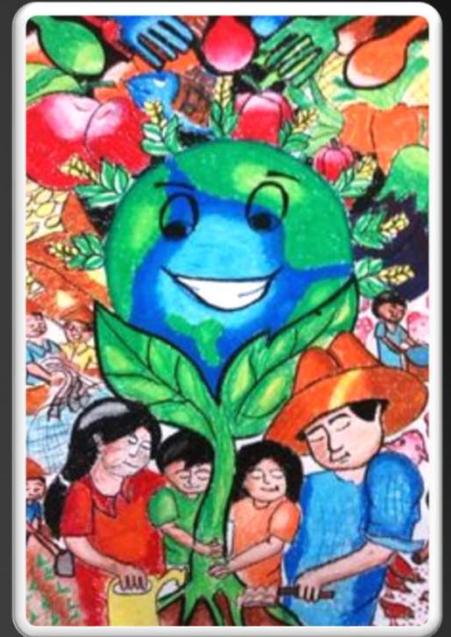
- Las siguientes leyes y reglamentos nos guían sobre cómo ser más justos y equitativos con nuestros vecinos:
- Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964: Establece la raza, el color y el origen nacional como clases protegidas.
- Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA); Ley de Enmiendas a la ADA de 2008: Estableció la protección de los derechos y la expansión del acceso para personas con discapacidades.
- Ley de Discriminación por Edad de 1975: Agrega la edad a las listas de clases protegidas

- Título IX de las Enmiendas Educativas de 1972: Estableció el Sexo como una clase protegida.
- Ley de Restauración de Derechos Civiles de 1987: Aclara el alcance de la Ley de Derechos Civiles de 1964
- 28 CFR Parte 35: No discriminación por motivos de discapacidad en los servicios del gobierno estatal/local
- 28 CFR Parte 42: No discriminación en programas de asistencia federal
- Decreto Ejecutivo 13166: "Mejora del acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés" (11 de agosto de 2000)
- 7 CFR Partes 15, 15a y 15b: Prohibió la discriminación de las clases protegidas con respecto a los programas que reciben fondos y/o recursos federales.
- 7 CFR Parte 16: Garantiza la igualdad de condiciones para la participación de organizaciones religiosas y otras organizaciones comunitarias en los programas del USDA.
- Reglamento Departamental 4330-2 del USDA (reglamentos de no discriminación) y Política LEP del USDA

LEY DE DERECHOS CIVILES DE 1964



- Ninguna persona en los Estados Unidos, por motivos de raza, color u origen nacional, será excluida de la participación, se le negarán los beneficios o será objeto de discriminación en ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal.



Estas son las leyes que usó el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos para establecer las **clases protegidas** de sus programas. Es contra la ley discriminar a las personas en base a:



- La raza
- Color
- Origen nacional
- Edad
- Sexo
- Discapacidad



Discriminación

- A los fines de esta capacitación, la **discriminación** se define como la determinación del acceso a los servicios o las acciones realizadas de manera tal que creen una desventaja sistémica para las personas o las personas en función de una característica enumerada como clase protegida. En pocas palabras, es ilegal ser injusto con las personas por motivos de **raza, sexo, color, edad, origen nacional o discapacidad**. La discriminación puede ocurrir tanto por acciones deliberadas como por accidente. En resumen, es un acto adverso contra una persona basado en una o más de las clases protegidas.
- También es ilegal tomar represalias contra alguien que presentó una denuncia de derechos civiles. Deben ser tratados igual que todos los demás, independientemente de los problemas anteriores.



Quejas de Derechos Civiles

Las quejas de derechos civiles **DEBEN** manejarse por separado de las quejas estándar. La persona que presenta la denuncia debe tomar la decisión si plantea una inquietud, presenta una denuncia formal o presenta una denuncia de derechos civiles.

- El diagrama de flujo en la siguiente diapositiva es el proceso para manejar quejas de derechos civiles en toda la región de ETFB. CE es una referencia a ETFB.
- El formulario de queja de derechos civiles se puede encontrar en: https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/Complain_combined_6_8_12_508.pdf para inglés y <https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/USDAProgramComplaintForm-Spanish-Section508Compliant.pdf> para español.

Programas Federales de Nutrición Procedimiento de Quejas de Derechos Civiles

Las quejas de derechos civiles (verbales o escritas) son recibidas por:

- 1) El personal de ETFB
- 2) Personal del sitio o voluntario

La persona que recibe la denuncia proporcionará al denunciante el Formulario de denuncia de derechos civiles. Se le indicará al Demandante que devuelva el formulario a la CE, llame al número a continuación o envíe el formulario por correo a:



US Department of Agriculture
Office of the Assistance Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410

(202) 752-5964
(found on ... *and Justice for All* poster)

Si el formulario se devuelve al CE, el CE debe informar al Departamento de Agricultura de Texas sobre la queja antes del cierre de operaciones.

El formulario debe enviarse por correo a la siguiente dirección dentro de los 5 días hábiles:



US Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410

Recopilación y Uso de Datos

La política del Servicio Federal de Alimentos y Nutrición (**FNS**) requiere que las agencias e instituciones en todos los niveles de nuestra red recopilen datos relacionados con el origen étnico y la raza de los clientes que solicitan sus programas, con la excepción de aquellos que solicitan el Programa de Asistencia Alimentaria de Emergencia (**TEFAP**).

- Todas las organizaciones de despensas, cocinas en el sitio y socios de producción asociados con EITB están operando bajo las reglas y regulaciones de TEFAP. Las organizaciones asociadas bajo el Programa de alimentos complementarios de productos básicos (**CSFP**), el Programa de alimentos para el cuidado de niños y adultos (**CACFP**) y el Programa de servicio de alimentos de verano (**SFSP**) deben cumplir con el estándar de recopilación de datos.

Recopilación y Uso de Datos (Cont.)

Cuando los solicitantes plantean inquietudes sobre la información recopilada para el proceso de solicitud, a continuación se muestra un ejemplo de una explicación adecuada de por qué se necesita la información:

“Esta información se solicita únicamente con el propósito de determinar el cumplimiento del Estado con las leyes federales de derechos civiles, y su respuesta no afectará la consideración de su solicitud y puede estar protegida por la Ley de Privacidad. Al proporcionar esta información, nos ayudará a garantizar que este programa se administre de manera no discriminatoria”.

- Si el cliente todavía se niega a identificarse a sí mismo, utilice la identificación visual (suposición) para establecer el origen étnico y la raza.



Recopilación y Uso de Datos (Cont.)



Esta información se recopila para:

- Determinar la eficacia con la que los programas llegan a los posibles solicitantes y hogares de la zona.
- Identificar regiones para alcance y recursos adicionales.
- Ayudar a identificar áreas para revisiones de cumplimiento

Notificación Pública: Elementos Básicos

El sistema de notificación pública debe incluir los siguientes tres elementos básicos:

- **Disponibilidad del programa:** todas las agencias asociadas que distribuyen los beneficios y servicios del programa deben tomar medidas específicas para informar a los solicitantes, las personas elegibles sobre sus derechos y participantes del programa, y las responsabilidades potenciales y los pasos necesarios para la participación.
- **Información de quejas:** Los solicitantes y participantes deben ser informados en el punto de prestación de servicios de su derecho a presentar una queja, cómo presentar una queja y los procedimientos de queja.
- **Declaración de no discriminación:** Todos los materiales y fuentes de información, incluidos los sitios web, utilizados para informar al público sobre los programas FNS (nuestros alimentos) deben contener una declaración de no discriminación. No se requiere que la declaración de no discriminación se incluya en cada página del material de información del programa. Como mínimo, la declaración de no discriminación, o un enlace a ella, debe incluirse en la primera página o en la página de inicio de la información del programa.

Notificaciones Públicas y Adaptaciones Razonables

- Adicionalmente, también se requiere lo siguiente:
- Exhibir de manera destacada el cartel “Y Justicia para Todos”



□ Tomar medidas razonables para brindar información y servicios apropiados en formatos alternativos para personas con discapacidades y en los idiomas localmente apropiados para personas **con dominio limitado del inglés (LEP)** para otorgar un acceso significativo a los servicios.

“Y Justicia para Todos”

Notificaciones Públicas: Expectativas sobre LEP

- ❑ Lo que constituye **pasos razonables para asegurar un acceso significativo** dependerá de una serie de factores. Entre los factores a considerar se encuentran:
- ❑ El número o proporción de personas LEP elegibles para ser atendidas o que probablemente sean encontradas por el programa o el concesionario;
- ❑ la frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con el programa;
- ❑ la naturaleza y la importancia del programa, actividad o servicio proporcionado por el programa para la vida de las personas;
- ❑ y los recursos disponibles para la agencia socia y los costos.

Declaración de no Discriminación



- El lenguaje para la declaración de no discriminación es:
- Versión completa: “De acuerdo con la ley federal de derechos civiles y las normas y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA), esta institución tiene prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo (incluida la identidad de género y orientación), discapacidad, edad, o represalia o represalia por actividad previa de derechos civiles.
- La información del programa puede estar disponible en otros idiomas además del inglés. Las personas con discapacidades que requieran medios alternativos de comunicación para obtener información del programa (p. ej., Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas estadounidense), deben comunicarse con la agencia estatal o local responsable que administra el programa o el Centro TARGET del USDA al **(202) 720- 2600 (voz y TTY)** o comuníquese con el USDA a través del Servicio Federal de Retransmisión al **(800) 877-8339**”.

Declaración de no Discriminación (Cont.)

☐ “Para presentar una queja por discriminación en el programa, el Demandante debe completar un Formulario AD-3027, Formulario de queja por discriminación en el programa del USDA, que se puede obtener en línea en: <https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027s.pdf>, desde cualquier oficina del USDA, llamando al (866) 632-9992, o escribiendo una carta dirigida al USDA. La carta debe contener el nombre, la dirección, el número de teléfono y una descripción escrita de la supuesta acción discriminatoria del denunciante con suficiente detalle para informar al Subsecretario de Derechos Civiles (ASCR) sobre la naturaleza y la fecha de la supuesta violación de los derechos civiles. El formulario o carta AD-3027 completo debe enviarse al USDA antes de:

☐ correo:

Departamento de Agricultura de EE. UU.

Oficina del Subsecretario de Derechos Civiles 1400 Independence Avenue, SW
Washington, DC 20250-9410; o

☐ fax:

(833) 256-1665 o (202) 690-7442; o

☐ correo electrónico:

program.intake@usda.gov

☐ Versión corta (para usar cuando no hay suficiente espacio en los materiales para la versión completa: “Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades”).



REVISIONES DE CUMPLIMIENTO

- Las Revisiones de Cumplimiento se realizan de manera rutinaria para verificar que las Instituciones Federales, Estatales y Locales y las agencias asociadas estén siguiendo todas las leyes, reglamentos y políticas del programa para defender los derechos civiles requeridos y los estándares del programa.
- Los tres tipos de revisiones son previas a la **aprobación/previas a la adjudicación, de rutina/posteriores a la adjudicación y especiales.**
- El estándar de cumplimiento de ETFB de sus socios se basa en los estándares establecidos por los programas estatales y/o federales que respaldan los recursos que se le brindan.

REVISIONES DE CUMPLIMIENTO (CONT.)

- Revisiones previas a la adjudicación/preaprobación: los nuevos socios se revisan antes de comenzar su asociación con nosotros para asegurarse de que ya estén o puedan cumplir plenamente con el inicio oficial de la asociación.
- Rutinaria/posterior a la adjudicación: esta revisión son las revisiones periódicas que se completan una vez que se ha iniciado la asociación.

Algunas de las preguntas que se hacen son:

- ¿Los materiales impresos contienen la declaración de no discriminación?
- ¿El cartel de Y Justicia Para Todos se muestra de manera adecuada?
- ¿Están disponibles para todos los materiales informativos del programa?
- ¿Se recopilan adecuadamente los datos sobre raza y etnia?
- ¿Cómo se informa a los solicitantes y participantes sobre su derecho a presentar una queja de derechos civiles por discriminación?
- ¿Se hacen las modificaciones razonables apropiadamente para las personas con discapacidades?



REVISIONES DE CUMPLIMIENTO (CONT.)

Especial: puede ser programado o no programado y ocurrir por varias razones que incluyen pero no se limitan a:

- Dar seguimiento a hallazgos previos de incumplimiento.
- Para investigar informes de incumplimiento por parte de otras agencias, medios u organizaciones de base.
- Específico de un incidente o política.
- Si existe un historial de subrepresentación estadística de un grupo o grupos en particular.
- Patrón de denuncias de discriminación.
- Las copias de los formularios de revisión utilizados por **ETFB** están disponibles para su revisión junto con esta sección de la presentación. Comuníquese con el representante de su programa si los documentos no están disponibles de inmediato en formato electrónico.



Incumplimiento

- Una agencia puede ser objeto de una **resolución de incumplimiento** si se determina de hecho que no se está cumpliendo con cualquier requisito de derechos civiles, según lo dispuesto por ley, reglamento, política, instrucción o lineamientos.
- Cuando esto ocurra, se tomarán medidas de inmediato para obtener el cumplimiento voluntario de la ley, reglamento, política, instrucción o lineamiento pasado por alto.
- La fecha en que se envíe la notificación a la agencia infractora será la fecha de vigencia de la resolución.

INCUMPLIMIENTO (CONT.)

- Una resolución de incumplimiento se resuelve cuando la agencia asociada celebra y completa un acuerdo de resolución voluntaria (**VRA**)
- Un Acuerdo de Resolución Voluntaria (**VRA**) es un acuerdo en el que los destinatarios consienten deliberadamente en emprender acciones correctivas para abordar áreas identificadas de incumplimiento o en violación de las leyes y/o regulaciones de derechos civiles aplicables.

INCUMPLIMIENTO (CONT.)

- El **VRA** puede ser entre varias partes, como los funcionarios con autoridad para regular las leyes de derechos civiles (Servicio de Alimentos y Nutrición, División de Derechos Civiles, (FNS CRD), el beneficiario o subreceptor (agencia estatal o banco de alimentos) y el participante del programa (Querellante)
- Los Acuerdos de Resolución Voluntaria se pueden utilizar para cerrar una Revisión de Derechos Civiles a discreción de los funcionarios federales/estatales en lugar de emitir un informe escrito de Revisión de Derechos Civiles con los resultados.

SERVICIO AL CLIENTE

- Brindar un servicio al cliente de calidad es clave para satisfacer las necesidades de sus clientes. Para nuestros programas, los clientes son: solicitantes, participantes y el público.
- El servicio al cliente es comunicarse efectivamente con sus clientes, responder a sus necesidades, valorar su valor e inculcar la excelencia a través de la cortesía, la confianza y el entusiasmo.



ATENCIÓN AL CLIENTE (CONTINUACIÓN)

Para asegurarse de brindar un excelente servicio al cliente, tenga en cuenta estas prácticas recomendadas:

- **Tratar a los clientes con respeto y dignidad.**
- Ejercitar una buena capacidad de escucha estando atento al cliente y sus necesidades.
- **Aprender a empatizar con el cliente, cuando sea necesario.**
- Responda a las preguntas de una manera no amenazante asegurándose de que su voz y tono sean tranquilos y claros.
- **Comunicar reglas, derechos y responsabilidades de manera clara y precisa.**
- Reconocer y apreciar que los clientes tienen muchas necesidades y pocos recursos.
- **Reconocer los cambios en el comportamiento de un cliente, porque a menudo indica que la persona siente que ha sido tratada de manera grosera, descortés o injusta.**

ATENCIÓN AL CLIENTE (CONTINUACIÓN)

Para mantener un nivel de excelencia en el profesionalismo, siga estas recomendaciones y prohibiciones:

- ❑ **Lo que no debe hacer:** Poner a la persona que llama reclamante en espera o dejarla en una sala de espera sin proporcionar actualizaciones útiles.
- ❑ **Hacer:** Ser comprensivo.
- ❑ **Hacer:** Evitar interrumpirlos.
- ❑ **Hacer:** Hablar con calma y despacio en una voz bien modulada con un tono bajo.
- ❑ **No:** Ignorar por completo a un denunciante y/o dejar que el denunciante se convenza de que se sale de la situación.
- ❑ **No hacer:** Pasar rápidamente o innecesariamente un reclamante a un compañero de trabajo/covoluntario.
- ❑ **Hacer:** disculparse. (Sí, incluso si no tuvo nada que ver con la situación. No hay un "yo" en el equipo o la agencia, por lo que tenemos éxito y fallamos juntos).

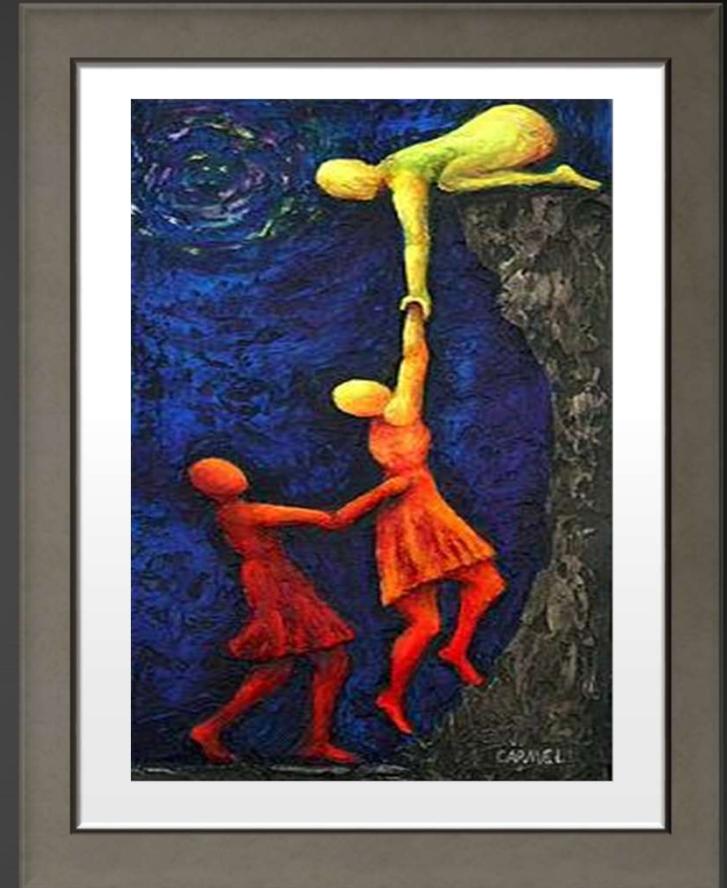
ATENCIÓN AL CLIENTE (CONTINUACIÓN)

No: Proporcionar la excusa, “¡Lo siento, no es mi trabajo!”

Hacer: Identifique el problema con base en la información que le da el cliente.

Hacer: Determinar una solución.

Sí: Realice un seguimiento personal para asegurarse de que el cliente esté satisfecho y que el problema se resuelva.



La Resolución de Conflictos



Ahora analicemos cómo abordar la resolución de conflictos y los mejores enfoques si las cosas no funcionan. Aquí hay algunas formas exitosas de abordar una situación desagradable:

- ❑ El uso de un enfoque de ganar/ganar consiste en cambiar el conflicto de un ataque y una defensa contradictorios a una cooperación.
- ❑ Demostrar empatía para ayudar a cultivar sentimientos de apertura y una relación positiva entre las personas.
- ❑ Gestionar las emociones interna y externamente. Es vital manejar sus propias emociones y ceñirse estrictamente a los hechos de la queja.
- ❑ Promover la voluntad de resolver el conflicto identificando las barreras para la resolución de cada persona involucrada en la situación.
- ❑ Recuerda que la persona y el conflicto no son lo mismo.
- ❑ Finalmente, si un cliente presenta una queja de Derechos Civiles o participa en una investigación, es ilegal tratar a esa persona de manera diferente. Además, las represalias son inaceptables y contrarias a la ley.



La misión del **East Texas Food Bank** es **luchar contra el hambre y alimentar la esperanza** en el este de Texas.

- De acuerdo con la ley federal de derechos civiles y las normas y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA), esta institución y las agencias asociadas tienen prohibido discriminar por motivos de raza, color, sexo, origen nacional, edad, discapacidad o represalia. o represalias por actividades anteriores de derechos civiles.

- Fuentes:

- [Departamento de Agricultura de Texas](#) | División de Alimentos y Nutrición, Sección 3, Administración del programa y Sección 6, Derechos civiles

- [USDA, División de Derechos Civiles, Servicio de Alimentos y Nutrición](#), sesión de seminario web, 5 de marzo de 2020:

Capacitación en Derechos Civiles. El Programa de Asistencia Alimentaria de Emergencia.

- [USDA, División de Derechos Civiles, Servicio de Alimentos y Nutrición](#), Sesión de Seminario Web, Fecha: Desconocida: Capacitación en Derechos Civiles, Programas de Nutrición Infantil

- Instrucción SAN 113-1

- [Institución de Nutrición Infantil. \(2020\). Derechos civiles en los programas de nutrición infantil.](#)

Universidad, MS: Autor.



GRACIAS POR SU TIEMPO Y SERVICIO!!



Feeding
HOPE



PRUEBA DE DERECHOS CIVILES

Copie los enlaces a continuación en su navegador para obtener mejores resultados:

Enlace para la prueba de la agencia socia (TEFAP):

<https://forms.gle/YBU9mfo1xaedqnn47>

Enlace para la prueba Senior Box (CSFP):

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfwNecBjpxO_Io_jx1zET8L dK7g0Q81A2YQ1qrqC_Gc14eHg/viewform