

*Capacitación en Derechos
Civiles de la Agencia
Asociada*



BRAZOS VALLEY
foodbank

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 usted y sus voluntarios y personal la utilicen.

Esto debe hacerse anualmente para continuar recibiendo recursos de los Programas Federales, la Red Feeding America y el Banco de Alimentos del Valle de Brazos (BVFB).

¿Qué se cubrirá?

- Esta capacitación cubrirá los siguientes temas:
- Legislación de Derechos Civiles
- Procedimiento de queja
- Recopilación y uso de datos
- Notificación pública
- Revisiones de cumplimiento
- Incumplimiento
- Servicio al cliente y resolución de conflictos

(ver Manual TEFAP, Sección 6000, Derechos civiles, “Adiestramiento”)

El enlace del Manual TEFAP:

[Políticas y Manual para TEFAP \(squaremeals.org\)](https://squaremeals.org)

Manual TEFAP versión pdf:

[TEFAP Complete Handbook V016_221007.pdf \(squaremeals.org\)](https://squaremeals.org/TEFAP_Complete_Handbook_V016_221007.pdf)

Legislación de Derechos Civiles

Pág. 1 de 2

- Las siguientes leyes y regulaciones nos guían sobre la mejor manera de ser 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 Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA); Ley de Enmiendas a la ADA de 2008: Estableció la protección de los derechos y la ampliación del acceso para las personas con discapacidades.
 - Ley de Discriminación por Edad de 1975: Agrega la edad a las listas de clases protegidas.

Legislación de Derechos Civiles

Pág. 2 de 2

Título IX de las Enmiendas a la Educación de 1972: Estableció el sexo como una clase protegida.

Ley de Restauración de los 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 los programas de asistencia federal

Orden Ejecutiva 13166 – "Mejorar el acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés" (11 de agosto de 2000) Order 13166 – "Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency" (August 11, 2000)

7 CFR Partes 15, 15a y 15b: Prohíbe la discriminación de 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 (regulaciones contra la discriminación) y Política LEP del USDA

Estas son las leyes
que el
Departamento de
Agricultura de los
Estados Unidos
utilizó para
establecer su(s)
programa(s)
Clases Protegidas:
Es ilegal
discriminar a las
personas por los
siguientes
motivos:

Raza

Color

Origen Nacional

Edad

Sexo

Discapacidad

Discriminación

- A los efectos de esta formación, la discriminación se define como la determinación del acceso a los servicios o a las medidas adoptadas de manera que se cree una desventaja sistémica para las personas o las personas sobre la base de una característica catalogada 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 por acciones deliberadas, así 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 queja 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 queja debe tomar la decisión si está planteando una inquietud, presentando una queja formal o presentando una queja de derechos civiles.
- El diagrama de flujo en la siguiente diapositiva es el proceso para manejar las quejas de derechos civiles en toda la región de BVFB. CE es una referencia al Banco de Alimentos de Houston, que es la Entidad Contratada (CE) con TDA, BVFB es un subreceptor a través de HFB.
- [USDA Discrimination Complaint Form](https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/Complain_combined_6_8_12_508.pdf)
https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/Complain_combined_6_8_12_508.pdf
- [Departamento de Estado Unidos denuncia de discriminación de la agricultura forma \(usda.gov\)](https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/USDAProgramComplaintForm-Spanish-Section508Compliant.pdf)
<https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/USDAProgramComplaintForm-Spanish-Section508Compliant.pdf>

Programas Federales de Nutrición

- Procedimiento de Queja de Derechos Civiles
- La queja de derechos civiles (verbal o escrita) es recibida por:

Personal de BVFB

Personal o voluntarios del sitio



- La persona que recibe la queja le proporcionará al denunciante el Formulario de Queja de Derechos Civiles. Se le indicará al demandante que devuelva el formulario a BVFB, llame al número que aparece 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

(que se encuentra en el ... y el cartel de Justicia para Todos)



- Si el formulario es devuelto a BVFB, BVFB debe informar al Departamento de Agricultura de Texas de la queja antes del cierre de operaciones.
- El formulario debe enviarse por correo a la siguiente dirección en un plazo de 5 días hábiles:

US Department of Agriculture
Office of the Assistance Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410
(202)752-5964

Recopilación y uso de datos

Pág. 1 de 3

La política del Servicio Federal de Alimentos y Nutrición (FNS, por sus siglas en inglés) 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, por sus siglas en inglés).

Todas las organizaciones de despensas, cocinas en el lugar, socios de despensas móviles y socios de productos agrícolas asociados con BVFB operan bajo las reglas y regulaciones de TEFAP.

Recopilación y uso de datos

Pág. 2 de 3

- 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".

El cliente puede negarse a identificarse a sí mismo, si esto sucede
Puede optar por marcar "Otro"

Esta información se recopila para:

- Determinar la eficacia con la que los programas están llegando a los posibles solicitantes.
- Y los hogares de la zona.
- Identifique las regiones para actividades de divulgación y recursos adicionales.
- Ayudar a identificar áreas para revisiones de cumplimiento.

Notificación pública: Elementos básicos

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

Disponibilidad del programa: Todas las agencias asociadas que distribuyen los beneficios y servicios del programa deben tomar medidas específicas para informar a los solicitantes, a las personas elegibles de sus derechos y participantes del programa, y potencialmente de las responsabilidades y los pasos necesarios para participar.

Información de la queja: Los solicitantes y participantes deben ser informados en el punto de prestación del servicio 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 informativo del programa. Como mínimo, la declaración de no discriminación, o un enlace a ella, debe incluirse en la primera página de información del programa o en la página de inicio.

Notificaciones Públicas y Ajustes Razonables

Además, también se requiere lo siguiente:

Exhibir de manera prominente el cartel "Y justicia para todos"

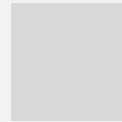
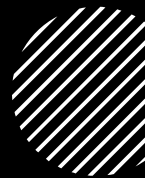
Tomar medidas razonables para proporcionar información y servicios apropiados en formatos alternativos para las personas con discapacidades y en los idiomas apropiados a nivel local para las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) para otorgar un acceso significativo a los servicios.



Notificaciones Públicas – Expectativas sobre LEP

Lo que constituye un paso razonable para garantizar un acceso significativo dependerá de una serie de factores.

Entre los factores a tener en cuenta se encuentran:



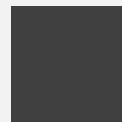
El número o proporción de personas con LEP elegibles para ser atendidas o que es probable que sean encontradas por el programa o el concesionario.



La frecuencia con la que las personas con LEP entran en contacto con el programa.



La naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio proporcionado por el programa para la vida de las personas.



Y los recursos disponibles para la agencia asociada y los costos.

Declaración de no discriminación

El lenguaje de la declaración de no discriminación es:

Pág. 1 de 2

Versión completa: "De acuerdo con la ley federal de derechos civiles y las regulaciones 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 la orientación sexual), discapacidad, edad o represalias o represalias por actividades previas 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 sobre el programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas estadounidense), deben comunicarse con la agencia estatal o local responsable que administra el programa o con el Centro TARGET del USDA al (202) 720-2600 (voz y TTY) o comunicarse con el USDA a través del Servicio Federal de Retransmisión al (800) 877-8339".

Declaración de no discriminación

Pág. 2 de 2

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/USDA-OASCR%20P-Complaint-Form-0508-0002-508-11-28-17Fax2Mail.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 presunta acción discriminatoria con suficiente detalle para informar al Secretario Adjunto de Derechos Civiles (ASCR) sobre la naturaleza y la fecha de una presunta violación de los derechos civiles. El formulario o carta AD-3027 completado debe enviarse al USDA por:

correo: U.S. Department of Agriculture Office of the Assistant Secretary for Civil Rights 1400 Independence Avenue, SW Washington, D.C. 20250-9410;

o fax: (833) 256-1665 or (202) 690-7442;

o correo electrónico: program.intake@usda.gov

Versión corta (que se utilizará cuando no haya suficiente espacio en los materiales para la versión completa): "Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades".

REVISIONES DE CUMPLIMIENTO

Las revisiones de cumplimiento se realizan de forma rutinaria para verificar que las instituciones federales, estatales y locales y las agencias asociadas cumplan con todas las leyes, regulaciones y políticas del programa para defender los derechos civiles y los estándares del programa requeridos.

Los tres tipos de revisiones son preaprobación/pre-adjudicación, rutina/post-adjudicación y especiales.

El estándar de cumplimiento de BVFB de sus socios se basa en los estándares establecidos por los programas estatales y/o federales que respaldan los recursos que se le proporcionan.

REVISIONES DE CUMPLIMIENTO

Pág. 2 de 3

Revisiones previas a la adjudicación/preaprobación: Los nuevos socios se revisan antes de comenzar su asociación con nosotros para asegurarse de que ya estén en pleno cumplimiento o puedan cumplirlo plenamente al inicio oficial de la asociación.

Rutina/posterior a la adjudicación: Esta revisión son las revisiones recurrentes que se completan una vez que la asociación ha comenzado.

Algunas de las preguntas que se hacen son:

- ✓ ¿Los materiales impresos contienen la declaración de no discriminación?
- ✓ ¿Se exhibe apropiadamente el cartel de "Y justicia para todos"?
- ✓ ¿Los materiales informativos del programa están disponibles para todos?
 - ✓ ¿Se recopilan adecuadamente los datos sobre raza y etnia?
- ✓ ¿Cómo se informa a los solicitantes y participantes de su derecho a presentar una queja de discriminación en los derechos civiles?
- ✓ ¿Se hacen modificaciones razonables apropiadas para las personas con discapacidades?

REVISIONES DE CUMPLIMIENTO

pág. 3 de 3

Especial: puede ser programada o no programada y ocurrir por varias razones, entre ellas: pero no limitado a:

- Dar seguimiento a las conclusiones previas de incumplimiento.
- Investigar las denuncias de incumplimiento por parte de otras agencias, medios de comunicación u organizaciones de base.
- Específico de un incidente o póliza.
- Si hay antecedentes de subrepresentación estadística de un grupo o grupos en particular.
- Patrón de denuncias de discriminación.
- Cualquier problema de cumplimiento se discutirá durante las visitas al sitio. También se anotarán en el informe final junto con un Plan de Acción Correctiva, un cronograma de corrección y una visita de seguimiento si es necesario.

Una agencia puede ser objeto de una resolución de incumplimiento si se determina que no se está cumpliendo con cualquier requisito de derechos civiles, según lo dispuesto por la ley, el reglamento, la política, la instrucción o las pautas.

Cuando esto ocurra, se tomarán medidas de inmediato para obtener el cumplimiento voluntario de la ley, reglamento, política, instrucción o pautas que se hayan pasado por alto.

La fecha en que se envíe la notificación a la agencia infractora será la fecha de vigencia de la resolución.

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, por sus siglas en inglés) es un acuerdo en el que los destinatarios dan su consentimiento intencional para emprender acciones correctivas para abordar las áreas identificadas de incumplimiento o violación de las leyes y/o regulaciones de derechos civiles aplicables.

Incumplimiento

Pág. 3 de 3

La 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 receptor o subreceptor (agencia estatal o banco de alimentos) y el participante del programa (Demandante).

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 hallazgos.

Servicio al cliente

Pág. 1 de 4

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 de manera efectiva con sus clientes, responder a sus necesidades, valorar su valor e inculcar excelencia a través de la cortesía, la confianza y el entusiasmo.

Para asegurarse de proporcionar un excelente servicio al cliente, tenga en cuenta estas prácticas

Tratar	Tratar a las clientas con respeto y dignidad.
Ejercicio	Ejercita una buena capacidad de escucha estando atento al cliente y a sus necesidades.
Aprender	Aprende a empatizar con el cliente, cuando sea necesario.
Responder	Responda a las preguntas de una manera no amenazante, asegurándose de que su voz y tono sean tranquilos y claros.
Comunicar	Comunicar las normas, los derechos y las responsabilidades de forma clara y precisa.
Reconocer y apreciar	Reconozca y aprecie que las clientas tienen muchas necesidades y pocos recursos.
Reconocer	Reconozca 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.

Servicio al cliente

Pág. 3 de 4

Para mantener un nivel de excelencia en el profesionalismo, siga lo que se debe y no se debe hacer:

Lo que no se debe hacer

No:

Ponga en espera a la persona que llama o déjela en una sala de espera sin proporcionar actualizaciones útiles.

No:

Ignorar totalmente a un denunciante y/o dejar que el denunciante se convenza a sí mismo de salir de la situación.

No:

Pasar rápida o innecesariamente a un denunciante a un compañero de trabajo/co-voluntario.

No:

Dar la excusa: "¡Lo siento, no es mi trabajo!"

Qué hacer

Hacer:

Pedir disculpas. (Sí, incluso si no tuviste nada que ver con la situación. No hay un "yo" en el equipo o en la agencia, así que tenemos éxito y fracasamos juntos).

Hacer:

Identifique el problema en función de la información que le proporcione el cliente.

Hacer:

Determina una solución.

Hacer:

Hacer un seguimiento personal para asegurarse de que el cliente ha quedado satisfecho y de que el problema se ha resuelto.

Hacer:

Sé comprensivo.

Hacer:

Evita interrumpirlos.

Hacer:

Habla con calma y despacio con una voz bien modulada y de tono bajo.

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 se trata de cambiar el conflicto de un ataque y defensa adversaria a la cooperación.

Demostrar empatía para ayudar a cultivar sentimientos de apertura y relación positiva entre las personas.

Gestiona las emociones interna y externamente. Es vital manejar sus propias emociones y apegarse estrictamente a los hechos de la queja.

Promover la voluntad de resolver conflictos 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.

Resumen de la Capacitación en Derechos Civiles

- De acuerdo con la ley federal de derechos civiles y las regulaciones y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA, por sus siglas en inglés), esta institución y las agencias asociadas tienen prohibido discriminar por motivos de raza, color, sexo (incluida la identidad de género y la orientación sexual), origen nacional, edad, discapacidad o represalias o represalias por actividades previas de derechos civiles.

¡Gracias por su
tiempo y por ser
voluntaria!

Fuentes:

Texas Department of Agriculture | Food and Nutrition Division, Section 3, Managing the Program & Section 6, Civil Rights

USDA, Civil Rights Division, Food and Nutrition Service, Webinar Session, March 5, 2020: Civil Rights Training. The Emergency Food Assistance Program.

USDA, Civil Rights Division, Food and Nutrition Service, Webinar Session, Date: Unknown: Civil Rights Training, Child Nutrition Programs

FNS Instruction 113-1

Institution of Child Nutrition. (2020). Civil Rights in Child Nutrition Programs. University, MS: Author.

Adapted from East Texas Food Bank – Power Point Presentation

CUESTIONARIO DE DERECHOS CIVILES

Copie el siguiente enlace en su navegador para obtener los mejores resultados:

Enlace para la prueba de la agencia asociada (TEFAP): copie y pegue en un navegador:

<https://www.surveymonkey.com/r/XWVV5MN>

O abra su cámara y coloque el cursor sobre el código QR: siga las instrucciones para realizar el cuestionario:

