



# Derechos civiles

Formación Anual en Materia de Derechos Civiles para las  
Agencias de TEFAP Y CSFP



# Agenda

- ¿Qué es discriminación?
- Recogida y uso de los datos de los clientes
- Público eficaz  
Sistemas de notificación
- Requisitos para  
Asistencia lingüística
- Adaptación razonable de  
las personas con  
discapacidad

# Agenda

- Procedimientos de reclamación
- Revisiones de cumplimiento
- Resolución de incumplimientos
- Servicio de atención al cliente
- Resolución de conflictos



## ¿Qué es discriminación?

El acto de distinguir a una persona o grupo de personas de otras, ya sea intencionadamente, por descuido o por el efecto de acciones o falta de acciones basadas en sus clases protegidas.

# Clases protegidas

Para los derechos civiles en TEFAP y CSFP, el

Las clases protegidas son:

- Discapacidad
- Origen nacional
- Edad
- Raza
- Color
- Sexo

Las personas también están protegidas contra **represalias**.

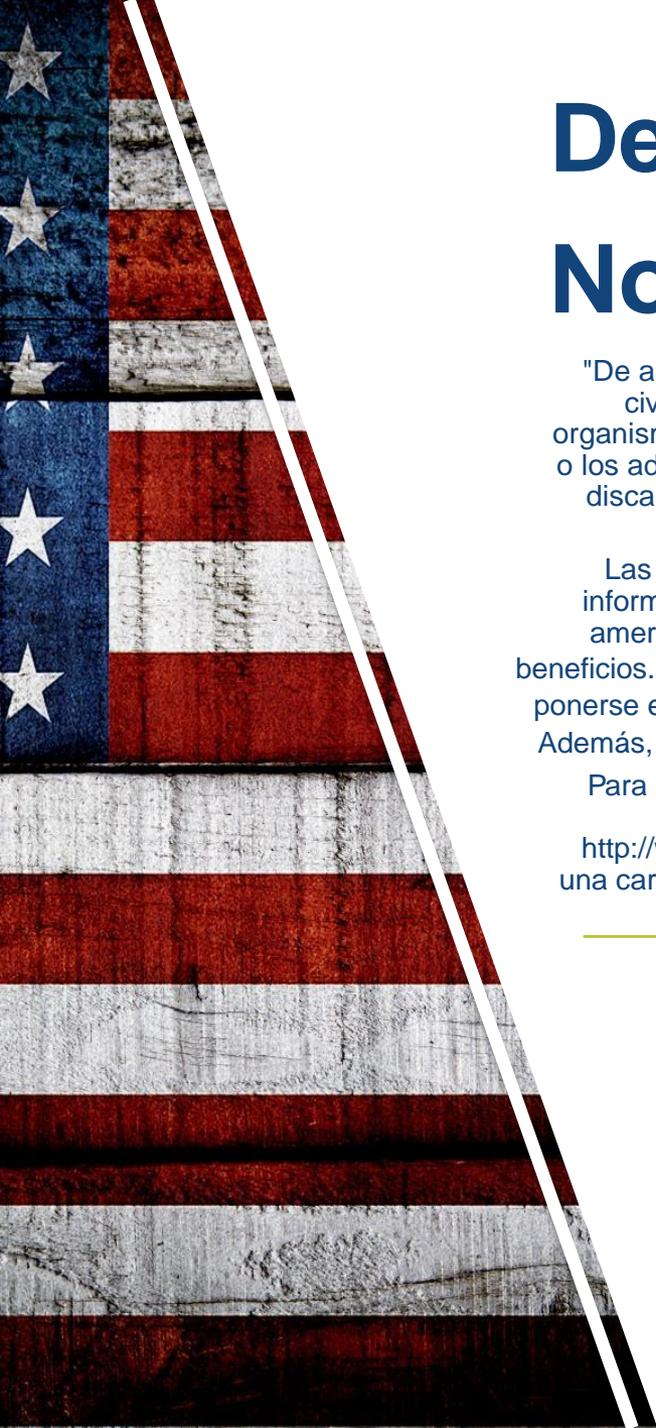
# Discriminación involuntaria

No intencionado: se refiere a las políticas, prácticas, normas u otros sistemas que parecen ser neutrales, pero que tienen un impacto desproporcionado en los grupos protegidos.

# Discriminación intencionada

Intencional: tratar a las personas de forma diferente en función de su raza u otras características protegidas.

Represalias - Trato negativo debido a una actividad previa en materia de derechos civiles por parte de una persona o de su familia o asociados conocidos o por cooperar con una investigación.

A graphic of the American flag, showing the stars and stripes, is positioned on the left side of the page, partially overlapping the text area.

# Declaración de No discriminación

"De acuerdo con la ley federal de derechos civiles y los reglamentos y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), el USDA, sus organismos, oficinas y empleados, y las instituciones que participan en los programas del USDA o los administran, tienen prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad, edad, o represalias por actividades anteriores relacionadas con los derechos civiles en cualquier programa o actividad realizada o financiada por el USDA.

Las personas con discapacidad que necesiten medios de comunicación alternativos para la información del programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de signos americano, etc.), deben ponerse en contacto con la Agencia (estatal o local) donde solicitaron beneficios. Las personas sordas, con problemas de audición o con discapacidades del habla pueden ponerse en contacto con el USDA a través del Servicio Federal de Retransmisión (800) 877-8339. Además, la información del programa puede estar disponible en otros idiomas además del inglés.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, rellene el formulario de queja por discriminación del programa del USDA, (AD-3027) que se encuentra en línea en: [http://www.ascr.usda.gov/complaint\\_filing\\_cust.html](http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html), y en cualquier oficina del USDA, o escriba una carta dirigida al USDA y proporcione en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de reclamación, llame al (866) 632-9992.

---

Envíe su formulario o carta cumplimentada al USDA antes de:

- (1) correo: Departamento de Agricultura de EE.UU. Oficina del Subsecretario de Derechos Civiles  
1400 Independence Avenue, SW  
Washington, D.C. 20250-9410;
- (2) fax: (202) 690-7442; o
- (3) correo electrónico: [program.intake@usda.gov](mailto:program.intake@usda.gov).

Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades".

# No discriminación Declaración

- Toda la información pública relacionada con el TEFAP y el CSFP debe contener la Declaración de No Discriminación
- Versión larga vs. versión corta
  - *“Esta institución es un proveedor de oportunidades igualitarias”.*

# Y el Póster de Justicia para todos

- Este es el cartel más actual
- Debe colocarse en el lugar donde se rellenan los formularios de elegibilidad y/o donde se distribuyen los alimentos o las comidas
- Debería ser visible para todos



In accordance with Federal law and U.S. Department of Agriculture (USDA) civil rights regulations and policies, this institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, sex, age, disability, and reprisal or retaliation for prior civil rights activity. (Not all prohibited bases apply to all programs.)

Program information may be made available in languages other than English. Persons with disabilities who require alternative means of communication for program information (e.g., Braille, large print, audiotape, and American Sign Language) should contact the responsible State or local Agency that administers the program or USDA's TARGET Center at (202) 720-2600 (voice and TTY) or contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339.

To file a program discrimination complaint, a complainant should complete a Form AD-3027, USDA Program Discrimination Complaint Form, which can be obtained online, from any USDA office, by calling (866) 632-9992, or by writing a letter addressed to USDA. The letter must contain the complainant's name, address, telephone number, and a written description of the alleged discriminatory action in sufficient detail to inform the Assistant Secretary for Civil Rights (ASCR) about the nature and date of an alleged civil rights violation. The completed AD-3027 form or letter must be submitted to USDA by:

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

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

**email:**  
program.intake@usda.gov.

This institution is an equal opportunity provider.

Conforme a la ley federal y las políticas y regulaciones de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), esta institución tiene prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad, discapacidad, venganza o represalia por actividades realizadas en el pasado relacionadas con los derechos civiles. (No todos los principios de prohibición aplican a todos los programas.)

La información del programa puede estar disponible en otros idiomas además del inglés. Las personas con discapacidades que requieren medios de comunicación alternativos para obtener información sobre el programa (por ejemplo, Braille, letra agrandada, grabación de audio y lenguaje de señas americano) deben comunicarse con la agencia estatal o local responsable que administra el programa o con el TARGET Center del USDA al (202) 720-2600 (voz y TTY) o comunicarse con el USDA a través del Servicio Federal de Transmisión de Información al (800) 877-8339.

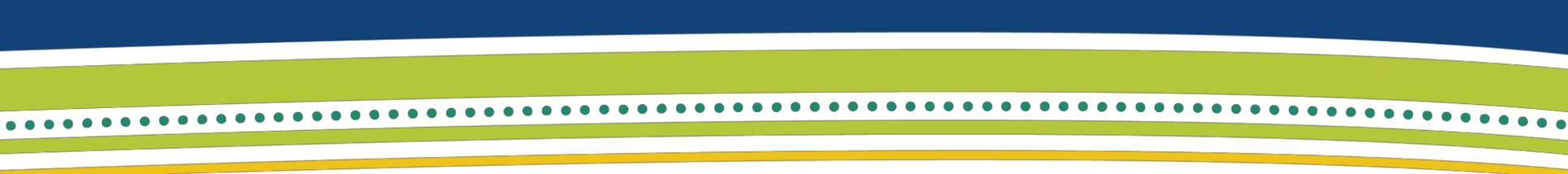
Para presentar una queja por discriminación en el programa, el reclamante debe completar un formulario AD-3027, Formulario de queja por discriminación del programa del USDA, que se puede obtener en línea, en cualquier oficina del USDA, llamando al (866) 632-9992, o escribiendo una carta dirigida al USDA. La carta debe contener el nombre, la dirección y el número de teléfono del reclamante, y una descripción escrita de la supuesta acción discriminatoria con suficiente detalle para informar al Subsecretario de Derechos Civiles (ASCR) por sus siglas en inglés sobre la naturaleza y la fecha de la presunta violación de los derechos civiles. La carta o el formulario AD-3027 completado debe enviarse al USDA por medio de:

**correo postal:**  
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 o (202) 690-7442;

**correo electrónico:**  
program.intake@usda.gov.

Esta institución ofrece igualdad de oportunidades.



# ¡Tiempo de preguntas!

Nombra la clase protegida que falta.

¿Edad, color, raza, sexo, discapacidad y?

# Recogida de datos

- No se requiere en TEFAP
- Raza y origen étnico requeridos para el CSFP
  - Auto declarado en los formularios
  - Si no se declaran, hay que avisarles de que la información se recogerá a partir de la observación
  - Seguro y confidencial
  - Mantener los registros
  - Los solicitantes deberán tener la seguridad de que la información no afecta a los criterios de elegibilidad

# Notificación pública

- La notificación pública, o "divulgación", es requerido
- Informa a los clientes potenciales de la disponibilidad del programa, los derechos y los procedimientos de reclamación
- Tratar de llegar a los grupos desatendidos que puedan tener derecho a ello utilizando una variedad de formatos y lenguas

# Llegar a los posibles clientes

## Métodos de notificación y divulgación pública

- Comunicados de prensa - periódico, TV estación, en línea
- Anuncios - periódico, social medios de comunicación, TV
- Carteles - fuera de su establecimiento, coloque los horarios de servicio
- Volantes: clínicas, oficinas de asistencia pública, escuelas, bibliotecas, etc.

# ¿Qué harías tú?

Hay una pequeña comunidad italiana en su área de servicio que puede beneficiarse del TEFAP. Su organización quiere crear un folleto en italiano para distribuirlo.

Ha pagado a un traductor, ha creado e impreso el folleto, pero se ha dado cuenta de que ha olvidado la declaración de no discriminación.

**¿Sigue siendo correcto distribuir el folleto?**

# Dominio limitado del inglés

- Las personas con LEP son aquellas que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entender el inglés
- Las agencias deben tomar medidas razonables para garantizar un acceso significativo a los servicios
- Considere los posibles clientes LEP de su zona tanto para la divulgación como para la distribución de alimentos
- Intérpretes

# Dominio limitado del inglés

---

Factores a tener en cuenta:

- Número o proporción de personas LEP atendidas o encontradas en la población elegible
- Frecuencia con la que acuden los individuos LEP contacto con el programa
- Naturaleza e importancia del programa, actividad, o servicio prestado por el programa
- Recursos disponibles para el beneficiario
- Costes

# Personas con discapacidad

## Persona discapacitada

Persona que tiene una deficiencia física o mental que limita sustancialmente una o más **actividades importantes de la vida**, que tiene un historial de dicha deficiencia o que se considera que tiene dicha deficiencia.

Por **actividad vital principal** se entienden funciones como cuidar de uno mismo, realizar tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender y trabajar.



# Personas con Discapacidades



- Deben proporcionarse adaptaciones razonables que no causen dificultades indebidas.
- Una instalación accesible para discapacitados considera:
  - Aparcamiento
  - Entradas
  - Sale de
  - Pasillos
  - Ascensores
  - Baños
  - Señalización en braille

# Personas con discapacidad



- Disponer siempre de asistencia para las personas con discapacidad
- Proporcionar acuerdos alternativos para el servicio
- Intérpretes de lengua de signos
- Animales de servicio

# Denuncias de derechos civiles

- Verbal, escrito o anónimo
- Puede hacerse a cualquier persona de cualquier nivel
- La denuncia de derechos civiles se basa en la 6 clases protegidas
- Otras quejas son el programa quejas
- Disponer de procesos y procedimientos específicos para su organismo

# Quejas sobre el programa

---

- Las quejas sobre el programa siguen siendo muy importantes
- Disponer de un proceso de reclamación diferente para gestionarlas
- Ejemplos de quejas sobre el programa
  - No es una de las seis clases protegidas
  - Cuestiones de seguridad/calidad de los alimentos
  - El servicio al cliente, como el estar en una larga cola para recibir la comida

# Tramitación de un derecho civil

## Reclamación

**Paso 1.** Suministrar al cliente la hoja de reclamaciones de la USDA o anotar toda la información

**Paso 2.** La reclamación es presentada directamente por el cliente o es enviada a FDACS por la agencia

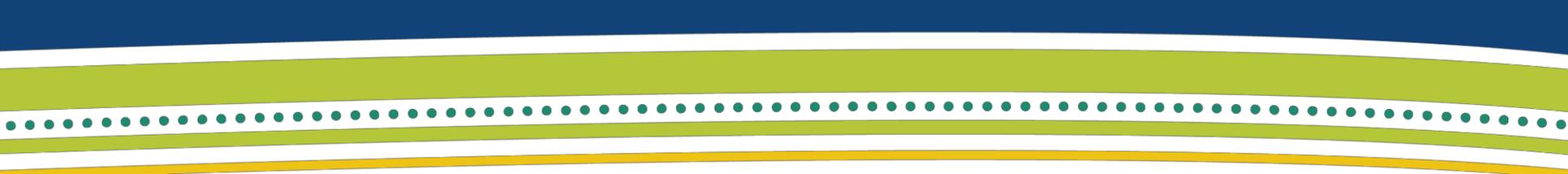
**Paso 3.** El FDACS lo notifica al USDA

**Paso 4.** Investigación

# Gestión de una Queja

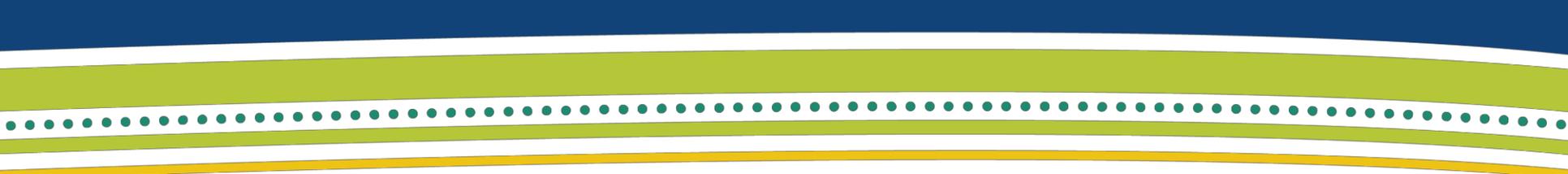
**Gestión de una reclamación de derechos civiles requiere una cuidadosa atención a los detalles.**

- Escuchar a la persona que presenta la queja
- Practicar un buen servicio al cliente
- Escríbalo utilizando un formulario establecido
- Pasar inmediatamente la queja a la persona a cargo



# ¡Tiempo de preguntas!

¿Puede identificar cuáles serían quejas de derechos civiles y cuáles serían quejas de programas?



**1. Un cliente anciano viene a recoger los alimentos del TEFAP. Una voluntaria le dice que debería ir a un lugar de distribución del CSFP porque tiene más de 60 años.**

**2. Un lugar de distribución del TEFAP es una iglesia, y los clientes deben asistir a un servicio religioso antes de recibir los alimentos.**

# Revisiones de cumplimiento

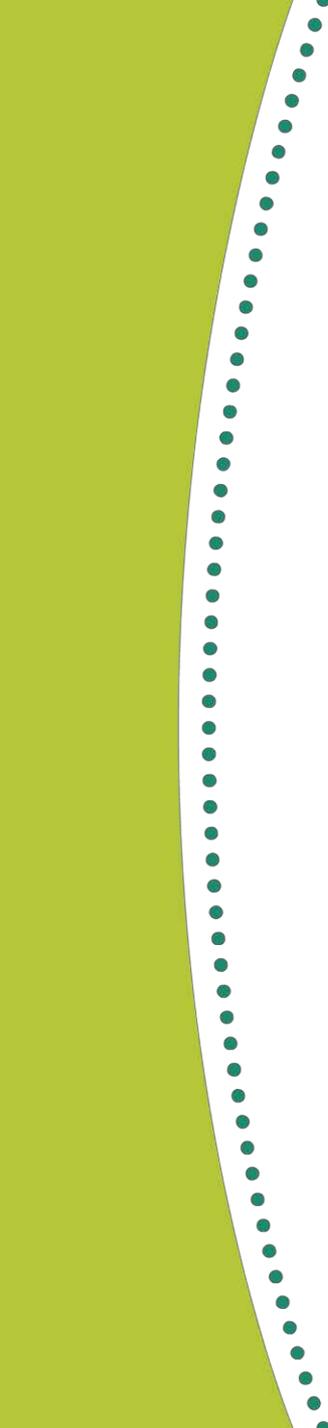
- Las revisiones de cumplimiento examinan las actividades para determinar el cumplimiento de los derechos civiles
- Tres tipos
  - Revisión de la conformidad previa a la adjudicación
  - Revisión rutinaria de la conformidad
  - Examen especial de conformidad

## Revisión de la conformidad previa a la adjudicación

- Ocurre antes de recibir cualquier alimento (o ayuda financiera, si procede)
- Ocurre en todos los niveles

# Revisión rutinaria de la conformidad

- Programado
- Parte de la revisión periódica del programa
- Busca la declaración de no discriminación en los materiales impresos, el cartel de "Y justicia para todos", las adaptaciones razonables para las personas con discapacidad, etc.



# Cumplimiento especial

## Evaluaciones

- Seguimiento de los hallazgos anteriores
- Investigar los informes de incumplimiento
- Patrón de denuncias de discriminación
- Puede ser programado o no programado

# Resolución de incumplimiento

Una constatación fáctica de que un organismo estatal, un organismo local o un sub receptor no cumple con los requisitos de derechos civiles establecidos por la ley, el reglamento, la política, las instrucciones o las directrices.

Recibirá una notificación por escrito en la que se le indicará:

- Áreas de incumplimiento
- Medidas necesarias para corregir la situación

# Servicio de atención al cliente



- Igualdad de trato y servicio para todos los clientes
- Hacer que la gente se sienta bienvenida
- Comunicar
- No hay favores especiales

# Resolución de conflictos

- Publique la política de su agencia en cuanto a comportamientos inaceptables y conflictos
- Cuando surge el conflicto:
  - Mantén la calma
  - No interrumpir
  - Escucha, sé comprensivo y no seas juicioso(a)
  - Identificar el problema y las posibles soluciones
  - Seguimiento del cliente
  - Busca ayuda si te sientes amenazado o incómodo

# Protección de los beneficiarios: Aviso por escrito

---

- Según 7 CFR Parte 16.4(f)

Las organizaciones religiosas o basadas en la fe que reciben alimentos o fondos administrativos del USDA para el TEFAP o el CSFP deben notificar por escrito, según lo establecido en la política FD-138, a los posibles participantes/solicitantes el derecho a ser remitidos a un proveedor alternativo cuando esté disponible

# Protección de los beneficiarios: Remisiones

- Las organizaciones religiosas que prestan servicios de TEFAP pueden cumplir con la normativa federal y satisfacer los requisitos de esta guía publicando un aviso por escrito, que incluya una lista completa de las protecciones de los beneficiarios tal y como se describe, en los lugares de distribución en un lugar destacado y visible para todos los participantes y posibles participantes
- Esta excepción sólo se aplica al TEFAP
- En el caso de las organizaciones religiosas que gestionan el CSFP, se debe entregar a todos los solicitantes, en el momento de solicitar las prestaciones del CSFP, una notificación individual por escrito de las protecciones de los beneficiarios previstas en el 7 CFR Parte 16, incluido el derecho a ser remitido a otra organización

## Protección de los beneficiarios: Remisiones

Si un participante o posible participante se opone al carácter religioso de una organización que proporciona TEFAP/CSFP, dicha organización debe hacer rápidamente esfuerzos razonables para identificar y remitir al participante a un proveedor alternativo, si está disponible, al que el posible participante no tenga ninguna objeción

# Protección de los beneficiarios: Remisiones

La remisión debe ser a un suplente proveedor, si está disponible, que:

- Está en una proximidad geográfica razonable
- Ofrece servicios similares en sustancia y calidad
- Tiene capacidad para aceptar clientes adicionales

# Protección de los beneficiarios: Remisiones

Las agencias receptoras pueden ayudar a sus agencias distribuidoras locales proporcionándoles información sobre proveedores alternativos.

- Ejemplos: Páginas web, líneas telefónicas de atención al público o una lista de otros organismos de la zona que proporcionen alimentos TEFAP y no TEFAP o CSFP.