

Departamento de Agricultura de los Estados Unidos

Capacitación en Derechos Civiles del USDA

- Propósito: Capacitación en Derechos Civiles del USDA
- Fecha: 2024

Cada agencia del USDA Y su personal/voluntarios deben participar en esta capacitación anual para asegurarse de que estén al tanto de los problemas de derechos civiles asociados con un programa de alimentos.

Capacitación en Derechos Civiles

Temas de Capacitación en Derechos Civiles

Se requiere un tema específico, pero no limitado a:

- Garantías
- Propósito
- Política de la Misión de Derechos Civiles
- Requisitos
- ¿Qué son los Derechos Civiles?
- Conceptos
- Clases protegidas
- Notificación pública
- Declaración de no discriminación
- Asistencia lingüística
- Adaptaciones razonables para personas con discapacidad
- Procedimientos de reclamación
- Represalias/Represalias
- Resolución de conflictos
- Servicio al cliente

Capacitación en Derechos Civiles

- Todos los niveles de la administración de TEFAP deben recibir capacitación en Derechos Civiles, tanto el personal como los voluntarios
- Representantes del USDA capacitarán al banco de alimentos. El banco de alimentos debe capacitar a las agencias receptoras/asociadas y a otro personal de "primera línea" que interactúa con los solicitantes o beneficiarios del programa anualmente
- Mantener los documentos después de realizar la capacitación (es decir, hojas de registro de los asistentes, agenda, etcétera).

Capacitación en Derechos Civiles

SEGURO

Agencias Asociadas

Para ser aceptado como distribuidor del USDA (TEFAP)/CSFP, las Agencias Asociadas deben haber completado una solicitud, acompañada de una garantía por escrito de que las Distribuciones de las Agencias Asociadas se operarán de conformidad con todas las leyes, regulaciones, instrucciones, políticas y pautas contra la discriminación.

Estas garantías son vinculantes para el solicitante del programa y sus sucesores, cesionarios y cesionarios, si reciben asistencia o conservan la posesión de cualquier asistencia del USDA.

Todos los socios actuales de las agencias asociadas del USDA/CSFP ya han firmado acuerdos en los que se comprometen a mantener TODAS LAS LEYES, REGLAMENTOS, INSTRUCCIONES, POLÍTICAS Y DIRECTRICES de NO DISCRIMINACIÓN descritas en esta capacitación.

Capacitación en Derechos Civiles

PROPÓSITO

- Se requiere capacitación para que las personas involucradas en todos los niveles de la administración de los programas comprendan las leyes, reglamentos, instrucciones, políticas y otras orientaciones federales

POLÍTICA DE LA MISIÓN DE DERECHOS CIVILES

- Proporcionar orientación y dirección para la inmunidad integral contra la discriminación en las prácticas de empleo y la administración de programas públicos
- Para garantizar que todas las personas elegibles que participan en TEFAP (USDA) o CSFP sean tratadas con dignidad y respeto

Capacitación en Derechos Civiles

El Banco de Alimentos del Este de Alabama es responsable de compilar y distribuir la capacitación sobre Derechos Civiles a todos nuestros socios del USDA/CSFP. Esta capacitación es continua y debe usarse durante todo el año.

REQUISITOS

- Los socios de la agencia son responsables de capacitar a TODO el personal/voluntarios anualmente
- Incluye al "personal de primera línea" y a quienes supervisan al personal de primera línea
- Los nuevos empleados deben recibir capacitación sobre Derechos Civiles antes de participar en las actividades del programa
- Los voluntarios (si los hay) también deben recibir una formación adecuada para sus funciones y responsabilidades

Capacitación en Derechos Civiles

¿Qué son los Derechos Civiles?

- Los derechos a la libertad personal garantizados por las Enmiendas 13^a y 14^a de la Constitución y las Leyes del Congreso
- Importante:
- Los términos "derechos civiles" e "igualdad de oportunidades en el empleo (EEO)" NO son intercambiables

Capacitación en Derechos Civiles

CONCEPTOS

Discriminación

- Trato diferente que distingue a una persona o a un grupo de personas de otras, ya sea intencionalmente, por negligencia o por acción u omisión de acciones basadas en una clase protegida

Prejuicio

- Un conjunto de actitudes rígidas y desfavorables hacia un grupo en particular que se forma sin considerar los hechos

Estereotipos

Creencias preconcebidas o generalizaciones simplificadas sobre un grupo en particular

Capacitación en Derechos Civiles

Clases protegidas

- Raza
- Color
- Origen Nacional
- Edad
- Discapacidad
- Sexo
 - Incluyendo la identidad de género y la orientación sexual

Capacitación en Derechos Civiles

Notificación pública:

Elementos

Todas las agencias deben incluir un sistema de notificación pública para informar a los solicitantes, participantes y personas potencialmente elegibles de:

- **Disponibilidad del programa**
 - Informar a los solicitantes, participantes y personas potencialmente elegibles de sus derechos y responsabilidades en el programa y los pasos necesarios para la participación
- **Información de la queja**
 - Informar a los solicitantes y participantes en el punto de prestación de servicios de su derecho a presentar una queja y los procedimientos de queja

- **Declaración de no discriminación**

Las agencias deben poner la información del programa a disposición del público que lo solicite.

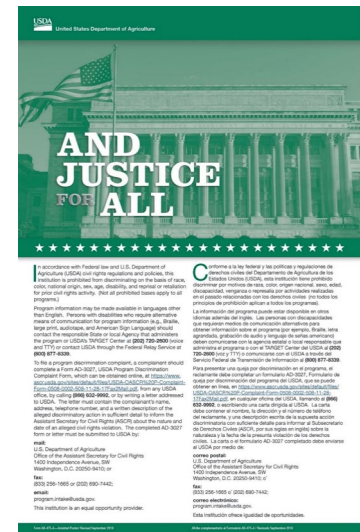
Capacitación en Derechos Civiles

Notificación pública:

Métodos

- El cartel de "Y justicia para todos" DEBE exhibirse de manera prominente en los puntos de prestación de servicios (donde los destinatarios de los alimentos puedan verlo fácilmente)
- Informar a los solicitantes o participantes de los programas o cambios
En programas
- Directores/Principales Puntos de Contacto: Si no tiene una copia de este póster, o necesita uno nuevo, póngase en contacto con el Banco de Alimentos. Una nueva versión con la verborrea actualizada se lanzará este año

Todas las agencias del USDA recibirán uno después de haberlo recibido



Capacitación en Derechos Civiles

Notificación pública:

Métodos

- Proporcionar información en formatos e idiomas alternativos, según sea necesario
- Transmitir un mensaje de igualdad de oportunidades en toda la información fotográfica o pictórica del programa
- Notificar a las personas con discapacidades sobre la disponibilidad de modificaciones razonables y ayudas y servicios auxiliares
- Notificar a las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) de su derecho a servicios gratuitos de asistencia lingüística
 - Traducción del eslogan de asistencia Servicio de Alimentación y Nutrición (usda.gov)

Capacitación en Derechos Civiles

Declaración de no discriminación:

Todas las nuevas agencias del USDA establecidas en el último año ya tendrán la información de NDS. Aquellos anteriores a 2023 deben asegurarse de que efectivamente se actualizaron a las NUEVAS directrices.

Puede encontrar traducciones adicionales de NDS aquí:

<https://www.fns.usda.gov/cr/fns-nondiscrimination-statement>

Requisitos

- *Como mínimo, la versión COMPLETA de la Declaración de No Discriminación debe estar en:*
 - *Formulario(s) de solicitud*
 - *Notificación de elegibilidad o inelegibilidad*
 - *Formulario de notificación de acción adversa*
 - *Página web del programa (inicio)*
 - *Información pública, incluida la literatura del programa*
 - *Hojas de reclamaciones*

Civil Rights Training

Nondiscrimination Statement - English

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 at www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027.pdf or 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](#) (PDF, 293 KB) 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

email: program.intake@usda.gov

This institution is an equal opportunity provider.

Capacitación en Derechos Civiles

Declaración de No Discriminación—Español

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 requieran 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: www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027s.pdf de 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](#) (PDF, 293 KB) 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

correo electrónico: program.intake@usda.gov

Esta institución ofrece igualdad de oportunidades.

Capacitación en Derechos Civiles

Declaración de No Discriminación de Notificación Pública:

Sitios web

- Todos los materiales y fuentes de información, incluidos los sitios web, deben contener una declaración de no discriminación
- No es necesario que la declaración se incluya en todas las páginas del sitio web del programa
 - Como mínimo, la declaración de no discriminación debe incluirse en la página de inicio de la información del programa

Capacitación en Derechos Civiles

Declaración de no discriminación:

Requisitos

- **La versión abreviada de NDS solo se puede utilizar en circunstancias especiales:**
 - **English Version:**
 - “This institution is an equal opportunity provider”
 - **Spanish Version:**
 - “Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades”

La aprobación previa no es necesaria, pero se recomienda si no está seguro de si es apropiado utilizar la declaración corta.

Las solicitudes se enviarán al Oficial Regional de Derechos Civiles de FNS para su aprobación.

Capacitación en Derechos Civiles

Declaración de no discriminación:

Requisitos

- **La forma abreviada se puede usar cuando solo se transmite información general, como:**
 - Un documento con solo recetas que se pueden preparar con lo que proporciona el banco de alimentos
 - Si está anunciando un evento especial que no está directamente relacionado con los beneficios del USDA de ninguna manera

No es necesaria la aprobación previa, pero se recomienda si no está seguro de si es apropiado utilizar la declaración corta.

Las solicitudes se enviarán al Oficial Regional de Derechos Civiles de FNS.

Capacitación en Derechos Civiles

Asistencia lingüística

Agencias estatales, agencias locales u otras se requiere que los subreceptores proporcionen acceso a los servicios de TEFAP a personas y participantes con dominio limitado del inglés (LEP)

Tomar medidas razonables para garantizar que se proporcione acceso lingüístico



Capacitación en Derechos Civiles

Asistencia lingüística

- ¿Quiénes son las personas con LEP?
Las personas con dominio limitado del inglés o LEP son personas que no hablan inglés como idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o comprender el inglés
- Los beneficiarios de asistencia financiera federal deben tomar medidas razonables para garantizar un acceso "significativo" a sus programas y actividades por parte de las personas con LEP
- El hecho de no proporcionar un acceso "significativo" a las personas con LEP podría dar lugar a discriminación basada en el origen nacional

Capacitación en Derechos Civiles

Asistencia lingüística

Servicios lingüísticos

- No se puede pedir a los solicitantes y participantes que traigan sus propios intérpretes
- Los niños no deben ser utilizados como intérpretes
- Si el personal determina que el constituyente es LEP, y si no hay personal bilingüe calificado disponible, pídale al constituyente que elija su servicio de asistencia lingüística preferido y que se comunique con el constituyente utilizando este servicio lingüístico

Ejemplos de servicios lingüísticos:

- Personal bilingüe
- Servicios de interpretación telefónica
- Servicios de interpretación presencial
- Servicios de traducción escrita
- Organizaciones comunitarias

Capacitación en Derechos Civiles

Adaptaciones Razonables/Asistencia de Comunicación para Personas con Discapacidades

- Ley de Estadounidenses con Discapacidades
- Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973
- 7CFR parte 15b
 - Prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en todos los servicios, programas y actividades proporcionados al público por los gobiernos estatales y locales. Se deben proporcionar adaptaciones razonables que no causen dificultades excesivas



Capacitación en Derechos Civiles

Adaptaciones Razonables/Asistencia de Comunicación para Personas con Discapacidades

- El personal y los voluntarios tienen la responsabilidad de proporcionar modificaciones razonables y asistencia de comunicación a los clientes con discapacidades para garantizar la igualdad de oportunidades para participar en los programas y actividades de TEFAP
- Si el personal cuestiona la razonabilidad de una solicitud, debe consultar con su supervisor
- En todos los casos, si se deniega una solicitud de una modificación razonable específica o de ayuda o servicio auxiliar, el personal aún debe tomar medidas para garantizar que el cliente tenga la misma oportunidad de participar en los programas y actividades de TEFAP

Capacitación en Derechos Civiles

Adaptación Razonable/Asistencia de Comunicación para Personas con Discapacidades

- Cuando se solicita una Modificación Razonable (RM) o Asistencia de Comunicación (CA), el personal debe consultar con el cliente para identificar el tipo de modificación o asistencia que garantizará la igualdad de acceso para el cliente
- Esta consulta es un proceso interactivo, colaborativo y específico de los hechos que implica un análisis individualizado de las circunstancias y la solicitud de la persona
- Por ejemplo, si el cliente indica que tiene dificultades para recordar información oralmente, el personal puede preguntar si el hecho de que la información oral se proporcione en un formato escrito ayudaría a la memoria del cliente

Capacitación en Derechos Civiles

Las quejas no son comunes cuando las agencias se adhieren a las pautas, pero pueden suceder. USTED DEBE TENER ESTA INFORMACIÓN PUBLICADA donde sea fácilmente accesible y pueda ser entendida. Debe conservar los registros COMPLETOS y mantener toda la documentación CONFIDENCIAL.

Proceso de Quejas de Derechos Civiles

- Las agencias deben publicar de manera visible los procedimientos de queja que:
- Notificar a los participantes de la opción de presentar una queja ante el USDA
- **Las quejas pueden ser escritas, verbales o anónimas**
- Los solicitantes y participantes deben presentar la solicitud dentro de los 180 días posteriores al presunto acto de discriminación
- Debe enviar las quejas a la División de Derechos Civiles de FNS dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción, independientemente del procedimiento de queja utilizado.
- Las quejas por edad se median antes de ser investigadas
- Elaborar formularios de reclamación (opcional), pero el uso de dichos formularios no puede ser un requisito previo para la aceptación
- Mantener las quejas de derechos civiles en un registro separado de otras quejas del programa
- La confidencialidad es extremadamente importante y debe mantenerse

Capacitación en Derechos Civiles

Procedimientos de queja

Las quejas deben incluir:

- Nombre, dirección y número de teléfono del demandante
- La ubicación y el nombre de la organización u oficina
- La naturaleza del incidente o acción
- Los nombres, cargos y direcciones comerciales de las personas que pueden tener conocimiento de la acción discriminatoria
- La(s) fecha(s) durante la(s) cual(es) ocurrieron(n) las presuntas acciones discriminatorias
- Sobre el fundamento de la supuesta discriminación

Capacitación en Derechos Civiles

Derechos civiles:

Represalias/Represalias

Por represalias/represalias se entiende:

El acto de intimidar, amenazar, coaccionar o discriminar ilegalmente a cualquier individuo por presentar una queja, testificar, ayudar o participar de cualquier manera en una investigación, procedimiento o audiencia o cualquier otro derecho o privilegio garantizado por los estatutos y reglamentos de Derechos Civiles aplicados por FNS.

Las represalias están prohibidas bajo cada una de las leyes de Derechos Civiles que la Oficina de Derechos Civiles aplica.

Capacitación en Derechos Civiles

Resolución de conflictos

¿Qué pasos debe seguir?

- Mantén la calma
- ¿Cuál es el problema? Con la información proporcionada, determine el problema
- Determine una solución. Conozca la política de su organización sobre el manejo de situaciones e información necesaria para ofrecer una solución
- Obtener la aprobación del cliente. Consulte con el cliente para obtener la aprobación de una solución
- Llegar a un acuerdo. Usted y el cliente deben determinar qué se va a hacer, cuándo se va a hacer, y quién lo va a hacer, así como las alternativas si es necesario.
- Sigue. Asegurarse personalmente de que el cliente ha quedado satisfecho y proporcionar comentarios.

Capacitación en Derechos Civiles

El código de la Calidad del Servicio al Cliente

- **Siempre:**
- Sonríe y sé agradable
- Tratar a todos con respeto y cortesía
- Sé cariñoso y comprensivo
- Sé un buen oyente
- Ofrecer asistencia
- Servir a los clientes de manera oportuna
- Pide disculpas por cualquier inconveniente
- Haz que los clientes se sientan apreciados





!!!IMPORTANTE!!!



Para **OBTENER CRÉDITO** por haber revisado esto y cumplir con el requisito de capacitación, debe devolver el formulario que su director recibió por correo electrónico para ingresar su información y obtener crédito por la capacitación.