

Cumplimiento de los derechos civiles en el Programa de Asistencia para Alimentos de Emergencia (TEFAP) y el Programa Suplementario de Productos Básicos (CSFP)

Unidad de Distribución de Alimentos de los
Servicios Humanos de Oklahoma (OKDHS)



OKLAHOMA
Human Services

¿Qué es el TEFAP?

- ❖ El Programa de Asistencia para Alimentos de Emergencia ayuda a complementar la dieta de los americanos con bajos ingresos, incluyendo los adultos mayores, mediante la entrega de alimentos de emergencia y asistencia nutricional sin costo alguno a través de despensas de alimentos y comedores de beneficencia.
- ❖ El USDA pone los productos básicos alimentarios a disposición de los estados, los cuales reciben los alimentos y supervisan la distribución general de los productos básicos alimentarios a las agencias receptoras elegibles.
- ❖ Las agencias receptoras elegibles son organizaciones públicas o privadas sin fines de lucro que dan asistencia alimentaria y nutricional a personas necesitadas mediante la distribución de alimentos para uso doméstico o la preparación de comidas.

¿Qué es el CSFP?

- ❖ El Programa Suplementario de Productos Básicos trabaja para mejorar la salud de los adultos mayores de por lo menos 60 años, complementando su dieta con comida básica y nutritiva del USDA.
- ❖ Según el CSFP, el USDA compra los alimentos y los pone a disposición de los estados, junto con fondos para los costos administrativos.
- ❖ Luego los estados almacenan los alimentos y los distribuyen a agencias locales públicas y privadas sin fines de lucro.

¿Qué son los derechos civiles?

Los derechos civiles son los derechos no políticos de un ciudadano; los derechos de libertad personal garantizados a los ciudadanos de EE. UU. por las Enmiendas 13 y 14 de la Constitución de EE. UU. y por las leyes del Congreso.

¿Qué es la discriminación?

Acto de distinguir a una persona o grupo de personas de otras, ya sea intencionalmente, por negligencia o por el efecto de acciones o falta de acciones basadas en sus clases protegidas.

¿Qué es una clase protegida?

- ❖ Cualquier persona o grupo de personas que tienen características por las que la discriminación está prohibida según una ley, reglamentación u orden ejecutiva.
- ❖ Las 6 clases protegidas en el TEFAP y el CSFP son:
 - Raza
 - Color
 - País de origen
 - Edad
 - Sexo (incluyendo identidad de género y orientación sexual)
 - Discapacidad

Legislación sobre derechos civiles

- ❖ Todos los programas que reciben financiamiento federal deben cumplir la legislación sobre derechos civiles
- Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964
- La Ley de Discriminación por Edad de 1975
- Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972
- Reglamentación del USDA, 7 CFR Parte 16, Igualdad de oportunidades para las organizaciones religiosas
- Artículo 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973
- Instrucción 113-1 del FNS

Legislación sobre derechos civiles

❖ El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 establece que:

Ninguna persona de los Estados Unidos será excluida de participar en cualquier programa o actividad, ni se le negarán los beneficios de dichos programas o actividades, ni será discriminada por motivos de su raza, color o país de origen.

- Ejemplo: Raza/color: Tratar o hablar a un niño de forma diferente (por ejemplo, usando términos de jerga) o de manera más amistosa debido a su raza o color.

Legislación sobre derechos civiles

❖ La Ley de Discriminación por Edad de 1975
establece que:

Ninguna persona de los Estados Unidos será excluida de participar en cualquier programa o actividad que reciba ayuda económica federal, ni se le negarán los beneficios de dichos programas o actividades, ni será discriminada por motivos de su edad.

Legislación sobre derechos civiles

- ❖ El Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 establece que:

Ninguna persona de los Estados Unidos será excluida de participar en cualquier programa o actividad educativa que reciba ayuda económica federal, ni se le negarán los beneficios de dichos programas o actividades, ni será discriminada por motivos de su sexo (género).

- Ejemplo: No se deben ofrecer porciones más pequeñas a las mujeres que a los hombres. Debe ofrecerse el mismo tamaño de porción a cada uno, independientemente del sexo (género).

Legislación sobre derechos civiles

❖ Reglamentación del USDA, 7 CFR Parte 16, Igualdad de oportunidades para las organizaciones religiosas:

El propósito de esta parte es establecer la política del USDA con respecto a la igualdad de oportunidades para que las organizaciones religiosas participen en los programas de asistencia del USDA para los cuales otras organizaciones privadas son elegibles.

Legislación sobre derechos civiles

- ❖ Artículo 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973
- ❖ El Título II y el Título III de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990 ampliaron los requisitos a todos los servicios, programas y actividades de los gobiernos estatales y locales, y prohíben la discriminación por discapacidad en otros servicios públicos.

Legislación sobre derechos civiles

❖ Instrucción 113-1 del FNS:

El propósito de esta Instrucción es establecer y transmitir la política y dar orientación y dirección al Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS) del Departamento de Agricultura de Estados Unidos (United States Department of Agriculture, USDA) y a sus receptores y clientes, y garantizar el cumplimiento y la aplicación de la prohibición contra la discriminación en todos los programas y actividades de nutrición del FNS, ya sean financiados con fondos federales en su totalidad o no.

<http://www.fns.usda.gov/cr/Documents/113-1.pdf>

Objetivos de la legislación sobre derechos civiles

- ❖ Trato igualitario y coherente para todos los solicitantes y participantes elegibles
- ❖ Conocimiento de los derechos y responsabilidades
- ❖ Eliminación de las barreras ilegales que impiden o disuaden a las personas de recibir alimentos
- ❖ Dignidad y respeto para todos

Las 9 áreas de capacitación en derechos civiles requeridas son:

- 1) Recopilación y uso de datos raciales/étnicos
- 2) Sistemas eficaces de avisos públicos
- 3) Procedimientos de presentación de quejas
- 4) Técnicas de revisión del cumplimiento
- 5) Resolución de incumplimiento
- 6) Requisitos de adaptaciones razonables para personas con discapacidades
- 7) Requisitos de asistencia de idiomas
- 8) Resolución de conflictos
- 9) Atención al cliente

Expectativas de la capacitación

- ❖ Las agencias receptoras son responsables de la capacitación **anual**
- ❖ Los trabajadores de primera línea (incluyendo los voluntarios) y los supervisores de todos los niveles deben recibir una capacitación completa sobre derechos civiles
- ❖ Las agencias receptoras deben documentar la capacitación y conservar la documentación durante tres años *más* el año fiscal actual
- ❖ Los voluntarios que no manejen información personal o interactúen con poca frecuencia con los participantes del programa deben recibir, como mínimo, una capacitación limitada sobre derechos civiles
- ❖ Los voluntarios que no interactúen de modo alguno con los solicitantes y participantes del programa, y que no manejen información personal, no están obligados a recibir capacitación sobre los derechos civiles

Expectativas de la capacitación

Al finalizar la capacitación sobre los derechos civiles, el personal y los voluntarios deberían:

- Ser capaces de identificar una queja sobre derechos civiles, si la reciben
- Saber qué pasos dar si reciben una queja
- Comprender que es el derecho básico de esa persona presentar una queja

Documentación necesaria de la capacitación sobre los derechos civiles

- ❖ Nombre del participante y fecha de la capacitación en un certificado de capacitación
- ❖ Conserve los certificados de capacitación durante 3 años, más el año actual
- ❖ Si un instructor designado hace la capacitación, incluya el nombre del instructor
- ❖ Nombres de todos los participantes que asisten a la capacitación
 - Use una hoja de registro sencilla para que todos los participantes firmen al FINAL de la capacitación

Consejos para la capacitación sobre los derechos civiles

- ❖ Sea sensible, los derechos civiles pueden ser muy personales y cada persona los afronta desde un punto de vista diferente
- ❖ Cubra los aspectos básicos
- ❖ Espere problemas y preguntas, y esté preparado para tratarlos
- ❖ Responda las preguntas de forma directa y clara
- ❖ Reconozca y valore las diferencias
- ❖ Si no sabe la respuesta, NO invente nada. Prometa obtener la respuesta y luego haga un seguimiento
- ❖ Póngase en contacto con la Unidad de Distribución de Alimentos del OKDHS para obtener más ayuda

Declaración de no discriminación

Según la Ley Federal de Derechos Civiles y las reglamentaciones y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de Estados Unidos (USDA), esta entidad tiene prohibido discriminar por motivos de raza, color, país de origen, sexo (incluyendo identidad de género y orientación sexual), discapacidad, edad, o represalia o retorsión por actividades previas de derechos civiles.

La información sobre el programa puede estar disponible en otros idiomas que no sean el inglés. Las personas con discapacidades que requieren medios alternos de comunicación para obtener la información del programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas americano) deben comunicarse con la agencia local o estatal responsable de administrar el programa o con el Centro TARGET del USDA al (202) 720-2600 (voz y TTY) o comunicarse con el USDA mediante el Servicio Federal de Retransmisión llamando al (800) 877-8339.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, el demandante debe llenar el formulario AD-3027, formulario de queja por discriminación en el programa del USDA, el cual puede obtenerse en línea en: <https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/USDA-OASCR%20P-Complaint-Form-0508-0002-508-11-28-17Fax2Mail.pdf>, de cualquier oficina del USDA, llamando al (866) 632-9992, o escribiendo una carta dirigida al USDA. La carta debe contener el nombre del demandante, la dirección, el número de teléfono y una descripción escrita de la acción discriminatoria alegada con suficiente detalle para informar al Subsecretario de Derechos Civiles (ASCR) sobre la naturaleza y fecha de una presunta violación de derechos civiles. El formulario AD-3027 completado o la carta debe presentarse al USDA por:

1. correo:
U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410; o
2. fax: (833) 256-1665 o (202) 690-7442; o
3. correo electrónico: program.intake@usda.gov

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

Declaracion de No Discriminación

- De acuerdo con la ley federal de derechos civiles y las normas y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), esta entidad está prohibida de discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo (incluyendo identidad de género y orientación sexual), discapacidad, edad, o represalia o retorsión por actividades previas de derechos civiles.
- La información sobre el programa puede estar disponible en otros idiomas que no sean el inglés. Las personas con discapacidades que requieren medios alternos de comunicación para obtener la información del programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas americano (ASL), etc.) deben comunicarse con la agencia local o estatal responsable de administrar el programa o con 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.
- Para presentar una queja por discriminación en el programa, el reclamante debe llenar un formulario AD-3027, formulario de queja por discriminación en el programa del USDA, el cual [puede obtenerse en línea en: https://www.fns.usda.gov/sites/default/files/resource-files/usda-program-discrimination-complaint-form-spanish.pdf](https://www.fns.usda.gov/sites/default/files/resource-files/usda-program-discrimination-complaint-form-spanish.pdf), de cualquier oficina de USDA, llamando al (866) 632-9992, o escribiendo una carta dirigida a USDA. La carta debe contener el nombre del demandante, la dirección, el número de teléfono y una descripción escrita de la acción discriminatoria alegada con suficiente detalle para informar al Subsecretario de Derechos Civiles (ASCR) sobre la naturaleza y fecha de una presunta violación de derechos civiles. El formulario AD-3027 completado o la carta debe presentarse a 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; or
 - **fax:**
 - (833) 256-1665 o (202) 690-7442; o
 - **correo electrónico:**
 - program.intake@usda.gov
 -
 - Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

Declaración de no discriminación

- ❖ Incluya la declaración de no discriminación en **TODOS** los materiales que mencionen a los programas del USDA, incluyendo sitios web, fotos y otros elementos gráficos que se usen en publicaciones. La información sobre educación nutricional no requiere la declaración.
- ❖ Si el material es demasiado pequeño para permitir la declaración completa de no discriminación, el material deberá incluir, por lo menos, la siguiente afirmación: “Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades”. Este texto debe ser literal. Tenga en cuenta que el uso de la declaración breve es una “excepción”, no la norma.
- ❖ Además, independientemente del tamaño, como mínimo debe usarse la declaración completa en documentos vitales como: (1) Solicitudes; (2) Aviso de elegibilidad o in elegibilidad; (3) Aviso de vencimiento de la certificación; y (4) Aviso de discontinuación.
- ❖ El tamaño de la letra de la declaración de no discriminación no deberá ser más pequeño que el resto del texto del material.

Aviso público

- ❖ Todas las agencias receptoras deben enviar avisos públicos sobre su programa a las personas potencialmente elegibles una vez cada dos años.
- ❖ Incluya la declaración de no discriminación requerida en TODOS los materiales que mencionen programas del USDA; incluyendo sitios web, publicaciones de la agencia, afiches y materiales informativos entregados al público.
- ❖ Informe a los solicitantes y participantes en su centro de lo siguiente:
 - Disponibilidad del programa,
 - Los derechos y responsabilidades del programa,
 - La política de no discriminación de la agencia, y
 - El procedimiento para presentar una queja.

Aviso público

❖ Métodos de aviso público

- Exhibir el afiche de “And Justice For All” (Y justicia para todos) del USDA de manera prominente
- Informar a las personas potencialmente elegibles, solicitantes, participantes y organizaciones comunitarias sobre los programas o cambios que se hagan; incluyendo información sobre elegibilidad, beneficios y servicios, la ubicación de centros o servicios locales, los puntos de entrega y las horas de servicio
- Dar la información adecuada, incluyendo la información basada en la web, en formatos alternativos para las personas con discapacidades

Afiche de “And Justice For All”

- ❖ Informa a los participantes sobre los derechos civiles
- ❖ Coloque el afiche en un lugar visible para todos los participantes del programa
- ❖ Se colocará en el área del punto de servicio (en el exterior si el centro usa un modelo de distribución de “servicio en el auto”)



Fuente del afiche de “And Justice For all”

❖ <http://www.fns.usda.gov/cr/justice/htm>

o póngase en contacto con

Unidad de Distribución de Alimentos, OKDHS
Programas TEFAP y CSFP al (405) 521-3581

Aviso por escrito de los derechos del beneficiario - TEFAP

TODAS las agencias del TEFAP están obligadas a colocar este Aviso por escrito de los derechos del beneficiario en un lugar que puedan ver los solicitantes. Lo ideal es colocar el Aviso por escrito de los derechos del beneficiario en el mismo lugar que el afiche de “And Justice for All”.

Si una despensa está usando un modelo de distribución de “servicio en el auto”, el Aviso por escrito y el afiche de “And Justice for All” deben estar en un lugar visible desde la línea de “servicio en el auto”.

Written Notice of Beneficiary Rights for CSFP and TEFAP

Name of Organization:

Because (Name of CSFP and/or TEFAP partner agency here) is supported in whole or in part by financial assistance from the Federal Government, we are required to let you know that:

1. We may not discriminate against you on the basis of religion, a religious belief, a refusal to hold a religious belief, or a refusal to attend or participate in a religious practice;
2. We may not require you to attend or participate in any explicitly religious activities (including activities that involve overt religious content such as worship, religious instruction, or proselytization) that are offered by our organization, and any participation by you in such activities must be purely voluntary;
3. We must separate in time or location any privately funded explicitly religious activities (including activities that involve overt religious content such as worship, religious instruction, or proselytization) from activities supported with direct Federal financial assistance; and
4. You may report violations of these protections, including any denials of services or benefits by an organization, by contacting or filing a written complaint with the

U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
Executive Director Center for Civil Rights Enforcement
1400 Independence Avenue SW Washington, DC 20250–9410,
or by email to program.intake@usda.gov

5. If you would like to seek information about whether there are any other federally funded organizations that provide these kinds of services in your area, please contact the USDA Hunger Hotline:

The USDA Hunger Hotline:

- **By Phone:** 1-866-3-HUNGRY or 1-877-8-HAMBRE to speak with a representative from 7:00 AM – 10:00 PM Eastern Time.
- **By Text:** 914-342-7744 with a question that may contain a keyword such as “food,” “summer,” “meals,” etc. to receive an automated response to resources located near an address and/or zip code.

This written notice must be given to you before you enroll in the program or receive services from the program, unless the nature of the service provided or exigent circumstances make it impracticable to provide such notice before we provide the actual service. In such an instance, this notice must be given to you at the earliest available opportunity.

Aviso por escrito de los derechos del beneficiario - CSFP

Los solicitantes y participantes activos del CSFP deben recibir una copia del Aviso por escrito de los derechos del beneficiario.

El Aviso por escrito puede darse a los solicitantes incluyéndolo en el formulario de admisión del CSFP, o entregándolo como un folleto por separado.

TODOS los centros de distribución del CSFP deben dar a los solicitantes y a los participantes activos el Aviso por escrito.

Written Notice of Beneficiary Rights for CSFP and TEFAP

Name of Organization:

Because (Name of CSFP and/or TEFAP partner agency here) is supported in whole or in part by financial assistance from the Federal Government, we are required to let you know that:

1. We may not discriminate against you on the basis of religion, a religious belief, a refusal to hold a religious belief, or a refusal to attend or participate in a religious practice;
2. We may not require you to attend or participate in any explicitly religious activities (including activities that involve overt religious content such as worship, religious instruction, or proselytization) that are offered by our organization, and any participation by you in such activities must be purely voluntary;
3. We must separate in time or location any privately funded explicitly religious activities (including activities that involve overt religious content such as worship, religious instruction, or proselytization) from activities supported with direct Federal financial assistance; and
4. You may report violations of these protections, including any denials of services or benefits by an organization, by contacting or filing a written complaint with the

U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
Executive Director Center for Civil Rights Enforcement
1400 Independence Avenue SW Washington, DC 20250-9410,
or by email to program.intake@usda.gov

5. If you would like to seek information about whether there are any other federally funded organizations that provide these kinds of services in your area, please contact the USDA Hunger Hotline:

The USDA Hunger Hotline:

- **By Phone: 1-866-3-HUNGRY or 1-877-8-HAMBRE** to speak with a representative from 7:00 AM – 10:00 PM Eastern Time.
- **By Text: 914-342-7744** with a question that may contain a keyword such as “food,” “summer,” “meals,” etc. to receive an automated response to resources located near an address and/or zip code.

This written notice must be given to you before you enroll in the program or receive services from the program, unless the nature of the service provided or exigent circumstances make it impracticable to provide such notice before we provide the actual service. In such an instance, this notice must be given to you at the earliest available opportunity.

Recopilación e informe de los datos de los participantes en el CSFP

- ❖ Las agencias receptoras deben obtener los datos origen étnico sobre los solicitantes y participantes en los programas del CSFP categorizados por raza y origen étnico
- ❖ La identificación propia o declaración propia es el método preferido de obtener los datos
 - Puede que los solicitantes de los programas no estén obligados a informar sobre su origen étnico y raza
- ❖ Se usará la observación visual cuando el solicitante no se identifique por sí mismo
 - Se informará al solicitante de que se hará y registrará la identificación visual de su raza y origen étnico
 - El recopilador de datos no podrá adivinar, cambiar o cuestionar una declaración personal, a menos que dichas declaraciones sean obviamente falsas

Recopilación e informe de los datos de los participantes en el CSFP

Para los programas CSFP se debe usar un formato de dos preguntas para las categorías raciales y étnicas:

❖ Etnicidad: debe preguntar primero

- Hispano o latino
- No hispano o latino

❖ Raza (las instrucciones deben especificar “marque una o más”)

- Indio americano o nativo de Alaska
- Asiático
- Negro o afroamericano
- Nativo de Hawái u otras islas del Pacífico
- Blanco o caucásico

Quejas

- ❖ Las quejas pueden basarse en lo siguiente:
 - Raza
 - Color
 - Edad
 - Sexo (incluyendo identidad de género y orientación sexual)
 - País de origen
 - Discapacidad
- ❖ Las quejas pueden ser escritas o verbales
 - Las quejas pueden hacerse por teléfono, carta, correo electrónico, fax o cualquier otra forma de comunicación
 - En caso de recibir una queja verbal, el personal deberá anotar la información de la queja. *¡Escuche cortésmente!*

Quejas

- ❖ Pueden ser anónimas
 - Las quejas anónimas deben manejarse como cualquier otra queja
- ❖ Pueden estar relacionadas con cualquier área de las operaciones de distribución de alimentos
 - Administración del programa, servicio de alimentos, voluntarios, trabajo, etc.
- ❖ Las quejas deben presentarse en un plazo de 180 días a partir de la presunta fecha de discriminación (deben respetarse los plazos), *a menos* que se trate de discriminación por edad, entonces son 30 días

Cómo presentar una queja

❖ Envíe la carta de queja a:

USDA

Director, Office of Adjudication

1400 Independence Avenue, SW

Washington, DC 20250-9410

❖ Y a la Unidad de Distribución de Alimentos del OKDHS:

AFS Food Distribution Unit

A la atención de: Civil Rights Complaint

PO Box 25352

Oklahoma City, OK 73125-0352

Consejos para presentar una queja

- ❖ Nunca disuada a grupos o personas de presentar una queja o de denunciar una situación potencialmente discriminatoria
- ❖ Dé formularios para las quejas escritas
- ❖ Tome notas detalladas de las quejas verbales

Garantías

Para poder calificar para la ayuda económica federal: en todos los acuerdos entre agencias debe incluirse una garantía por escrito de que el programa funcionará de forma no discriminatoria.

Evaluaciones de cumplimiento

- ❖ Los Servicios de Alimentos y Nutrición (FNS) del USDA evalúan habitualmente los programas CSFP y TEFAP de Oklahoma a través del Proceso de Evaluación del Manejo (ME). A su vez, la agencia estatal evalúa a sus agencias locales, y las agencias locales evalúan a sus agencias subreceptoras.
- ❖ El personal de Derechos Civiles y del programa puede hacer estas evaluaciones de forma conjunta o independiente. La evaluación examina las actividades de las agencias estatales y locales, o de otros subreceptores para determinar que los programas y actividades de los FNS se estén administrando con los requisitos de los derechos civiles. La oficina que hace la evaluación debe informar a la entidad evaluada, por escrito, de las conclusiones y recomendaciones de la evaluación.
- ❖ El evaluador debe dar un informe por escrito a la entidad evaluada, y exigir un plan de acción correctiva que describa las medidas adoptadas para resolver los problemas identificados durante la evaluación. La agencia estatal o la oficina local debe hacer un seguimiento con la entidad evaluada para asegurarse de que los problemas se hayan corregido.

Evaluaciones de cumplimiento

- ❖ El propósito de una evaluación de cumplimiento es determinar si el solicitante o la agencia receptora de ayuda económica federal cumple los requisitos de los derechos civiles
- ❖ Las evaluaciones pueden completarse:
 - Antes de la adjudicación
 - Después de la adjudicación
 - De forma especial

Evaluaciones rutinarias de cumplimiento

- ❖ Se trata de una evaluación de los derechos civiles que se hace en el lugar después de que una organización haya sido autorizada a recibir ayuda económica federal para garantizar:
 - La exhibición del afiche de “And Justice for All”
 - La capacitación anual del personal/voluntarios sobre los derechos civiles
 - La implementación de un procedimiento para manejar las quejas sobre los derechos civiles
 - Una declaración de no discriminación en todos los materiales impresos y sitios web
 - La entrega de materiales de difusión a todas las poblaciones elegibles, al menos una vez cada dos años
 - El cumplimiento de los requisitos para personas con discapacidades, adaptaciones razonables y dominio limitado del inglés (LEP)

Preguntas sobre las evaluaciones periódicas de cumplimiento

- ❖ ¿Se exhibe el afiche de “And Justice For All” del USDA de manera prominente y está a la vista de solicitantes, participantes y visitantes?
- ❖ ¿Se ha dado capacitación sobre los derechos civiles y los procedimientos para presentar quejas a las personas que dispensan los productos básicos?
- ❖ ¿Tienen las personas potencialmente elegibles igualdad de oportunidades para participar?
- ❖ ¿La agencia hace público que presta servicios a todas las personas sin discriminar por motivos de raza, color, país de origen, edad, sexo (incluyendo la identidad de género o la orientación sexual) o discapacidad?

Preguntas sobre las evaluaciones periódicas de cumplimiento

- ❖ ¿Se incluye la declaración de no discriminación en todos los materiales que describen el TEFAP y el CSFP?
- ❖ ¿Ha establecido la agencia un sistema de aviso público para informar a las personas desfavorecidas, a las minorías y a las organizaciones comunitarias sobre el TEFAP, el lugar y el horario de distribución de los alimentos y los procedimientos para presentar quejas relacionadas con los derechos civiles?
- ❖ ¿Son las instalaciones accesibles para las personas con discapacidades?
- ❖ ¿Se ofrece ayuda a las personas con un dominio limitado del inglés?
- ❖ ¿Ha recibido la organización alguna queja relacionada con los derechos civiles? Si la respuesta es sí, ¿se manejaron adecuadamente?
¿Son adecuados los procedimientos de la organización?

Resolución del incumplimiento

Definición de “incumplimiento”

Hallazgo de hecho de que una agencia estatal, local u otra agencia subreceptora no cumple algún requisito de derechos civiles establecido por las leyes, reglamentaciones, políticas, instrucciones o directrices.

Resolución del incumplimiento

- ❖ Se deben tomar medidas inmediatamente para lograr el cumplimiento *voluntario*
- ❖ La fecha de vigencia del hallazgo de incumplimiento es la fecha del aviso a la agencia estatal, local u otra agencia subreceptora

¿Qué es el dominio limitado del inglés (LEP)?

Definición de personas con LEP:

Personas que no hablan inglés como lengua materna y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o comprender el inglés.

- ❖ Todas las organizaciones que reciban ayuda económica federal tienen la responsabilidad de tomar medidas razonables para que las personas con LEP tengan un acceso “significativo” a sus programas y actividades.

Las “medidas razonables” para las personas con dominio limitado del inglés (LEP) dependen de:

- ❖ La cantidad o la proporción de personas con LEP que puedan ser atendidas o con las que probablemente se encuentre el programa o el beneficiario
- ❖ La frecuencia con la que las personas con LEP entran en contacto con el programa
- ❖ La naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio que presta el programa para la vida de las personas
- ❖ Los recursos disponibles para el beneficiario y los costos. La falta de recursos no exime a una agencia del requisito de tomar medidas razonables

Dominio limitado del inglés (LEP)

- ❖ Soluciones potenciales para la reducción de costos:
 - Usar los avances tecnológicos (es decir, dispositivos de traducción en su computadora o teléfono inteligente)
 - Compartir materiales y servicios de asistencia en el idioma entre los beneficiarios, los grupos de defensa y las agencias de servicios sociales (por ejemplo, Servicios Humanos de Oklahoma)
 - Cuando corresponda, capacitar al personal bilingüe para que actúe como intérprete y traductor, contratar servicios de interpretación telefónica y por videoconferencia, o usar formalmente voluntarios calificados de la comunidad
 - Estandarizar los documentos para reducir las necesidades de traducción
- ❖ Los intérpretes pagados, el personal bilingüe o el uso de **Language Line** son los métodos preferidos para cumplir los requisitos LEP

Dominio limitado del inglés (LEP)

- ❖ Los niños menores de edad no deben actuar como intérpretes
- ❖ Se pueden usar voluntarios, pero asegúrese de que entiendan sobre la confidencialidad
- ❖ Elabore prototipos de aplicaciones en otros idiomas:
<http://www.fns.usda.gov/cnd/FRP/frp.process.htm>
- ❖ Consulte www.lep.gov para obtener más información

Dominio limitado del inglés (LEP)

Las agencias que no presten servicios a personas solicitantes con LEP, o que les nieguen el acceso al TEFAP y al CSFP pueden estar siendo discriminados por motivos de país de origen, lo que infringe el Título VI.

No olvide que **Language Line** está disponible para las agencias asociadas al CSFP y al TEFAP.

Adaptaciones razonables

- ❖ Asegúrese de que las personas con discapacidades puedan acceder a su agencia desde el estacionamiento, las entradas, el vestíbulo, los ascensores, los baños, y también permita la entrada de animales de servicio
- ❖ Organice los medios para que las personas puedan acceder a los servicios. Por ejemplo, si su programa está en un sótano y no tiene ascensor, el personal/los voluntarios deberían estar disponibles en la planta principal
- ❖ Los Servicios Federales de Retransmisión de Telecomunicaciones (FedRelay) están dirigidos a las personas sordas, con dificultades auditivas o con discapacidades del habla. www.gsa.gov/fedrelay



Atención al cliente: Marcar la diferencia

- ❖ Trate a todas las personas con dignidad y respeto
- ❖ Responda a las preguntas con un tono de voz que no sea amenazador
- ❖ Explique claramente a cada persona las normas, y también sus derechos y deberes
- ❖ Encuentre y use herramientas y técnicas para mejorar la atención al cliente.
- ❖ Reconozca que los participantes tienen una gran variedad de necesidades y (a veces) pocos recursos

Atención al cliente: Marcar la diferencia

- ❖ Observe cuando una persona se sienta tratada de forma grosera
- ❖ Desarrolle buenas competencias para escuchar
- ❖ Aprenda a ponerse en el lugar de otras personas cuando sea necesario
- ❖ Aprenda a tratar a un cliente insatisfecho
- ❖ Mejore la satisfacción del cliente
- ❖ Pregúntese: “¿Estoy tratando a esta persona de la misma manera que trato a los demás?”

Resolución de conflictos

Puntos clave

- Normalmente, los clientes que tienen un comportamiento difícil no han logrado que se cumplan sus expectativas o no comprenden del todo la función del trabajador.
- A menudo, el cliente está centrado en obtener ayuda inmediata para resolver un problema y no siente que el trabajador lo esté ayudando.
- En general, las personas no quieren mostrarse difíciles o conflictivas con una persona comprensiva. El cliente puede no ser consciente de cómo su comportamiento negativo está afectando a los demás.

Resolución de conflictos

- ❖ Componentes de la comunicación para calmar una situación difícil:
 - Palabras
 - Tono de voz
 - Lenguaje corporal
- ❖ Una combinación de estos tres componentes cuando tengamos interacciones cara a cara con nuestros clientes. Cada componente le “dice” algo a nuestro cliente.

Resolución de conflictos

- ❖ Consejos para trabajar con personas en situaciones difíciles:
 - Mantenga la calma.
 - Diga que quiere ayudar y pregunte cómo puede ser de ayuda.
 - Determine cuál es el problema usando la información obtenida.
 - Tómese su tiempo para intentar comprender el punto de vista de la persona. Escuche para obtener información detallada de la preocupación, situación o petición. Repita la preocupación o petición para asegurarse de que entiende las expectativas de la persona.
 - Discúlpese por lo ocurrido, cuando corresponda.
 - Ofrezca soluciones. Asuma la responsabilidad de encontrar una solución o de ponerla en marcha.
 - No tome la situación como algo personal.
 - Haga un seguimiento. Asegúrese personalmente de que el cliente haya quedado satisfecho y haga comentarios al respecto.

Resolución de conflictos

- ❖ Si intenta ayudar a la persona ofreciéndole el mejor servicio de atención al cliente que pueda, y la persona sigue discutiendo o es directamente agresiva, no permita que lo insulten y no le responda. Mantenga la calma, pero siga ofreciendo su ayuda.
- ❖ Cada vez que sienta que alguien es una verdadera amenaza física, aléjese de la persona y llame a la policía.

Recursos adicionales

❖ Recursos:

www.fns.usda.gov/cr/

www.ascr.usda.gov/

www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html#processing

www.fns.usda.gov/cr/Documents/113-1.pdf

www.lep.gov

www.fns.usda.gov/cnd/FRP/frp.process.htmhttps://www.usda.gov/sites/default/files/documents/USDA-OASCR%20P-Complaint-Form-0508-0002-508-11-28-17Fax2Mail.pdf

Fin

❖ ¿Tiene preguntas o preocupaciones?

Comuníquese con:

- Gina Kazerooni, administradora de programas, Unidad de Distribución de Alimentos, (405) 521-3581, o gina.kazerooni@okdhs.org
- Sarah Bouse, representante de campo de programas/ revisora estatal, Unidad de Distribución de Alimentos, (405) 521-3581 o sarah.bouse@okdhs.org
- Servicio de Alimentos y Nutrición del USDA, región Suroeste, director regional de Derechos Civiles, (214) 290-9837