



# La Aplicación y el Cumplimiento de Los Derechos Civiles

El Departamento de Agricultura y Servicios  
Cosumidores de Carolina del Norte  
División de la Distribución de Comida



10/8/2023

1

# Directiva 113-1 de FNS

- ▶ El objetivo de la directiva 113-1 de FNS es para:
  - ▶ Establecer y expresar las normas
  - ▶ Proporcionar una guía y dar dirección por las normas
  - ▶ Asegurar que estamos en cumplimiento con las normas y para ejecutar la prohibición en contra de discriminación.



# ¿Que es la discriminación?



## Definición de *discriminar*:

Tratar injustamente a una persona o un grupo de personas comparado con el trato que se le da a otras persona o grupos de personas.

# ¿Porque necesitamos entrenamiento de los derechos civiles?

- ▶ Entrenamiento es requerido para asegurar que la gente involucradas en todos niveles de la administración de los programas que reciben asistencia federal entienden los leyes de derechos civiles, regulaciones, procedimientos y los directivos
- ▶ Agencias estatales son responsables para entrenar a agencias de forma anual.
- ▶ Agencias locales son responsables para entrenar a todo los empleos, de forma anual, que se relacionan con solicitantes o participados.

WHY  
ARE  
WE  
HERE?



# Entrenamiento



- ▶ El entrenamiento debe incluir los siguientes temas de acuerdo con la Directiva 113-1 de FNS:
  - ▶ Recolección y utilización de datos
  - ▶ Sistemas de notificaciones públicas efectivos
  - ▶ Procedimientos de quejas
  - ▶ Métodos para revisar cumplimientos
  - ▶ Resoluciones para incumplimientos
  - ▶ Requisitos para personas con discapacidades
  - ▶ Requisitos para asistir personas que hablan otros idiomas
  - ▶ Resolución de conflictos
  - ▶ Servicio de atención al cliente

# Collección y Utilización de Datos



- ▶ 1.) Agencias estatales y locales son requeridos a mantener datos sobre la raza y la etnicidad
- ▶ 2.) El método preferido para obtener información de características es que las persona misma se identifique o que la persona misma prepare el informe.
- ▶ 3.) Los solicitantes/participantes no pueden ser obligados a compartir información sobre su identidad étnica o raza
- ▶ 4.) Si un solicitante/participante no comparta esta información, el empleo puede hacerlo por observación y después documentarlo.

# Sistemas de notificaciones publicas efectivos

- ▶ El propósito del Sistema de notificación publica es informar a los solicitantes, a los participantes, y personas que posiblemente califiquen sobre:
  - ▶ Disponibilidad del programa
  - ▶ Información sobre quejas/reclamos
  - ▶ Declaración de no discriminación



# Procedimientos para presentar quejas



- ▶ **El Derecho de Presentar-** la persona que alegue que hubo discriminación tiene derecho a presentar su queja dentro de 180 días de la presunta acción.
- ▶ **Acceptance-** reclamos verbales o por escrito necesitan ser enviado al Director de la Oficina de los Derechos Civiles apropiado. Quejas anónimas serán manejadas como otras quejas hasta el extento viable con la información disponible.
- ▶ **Formularios-** cada Oficina de los Derechos Civiles puede usar formularios para obtener información sobre algún reclamo, *pero* la utilización de los formularios no puede ser un prerrequisito para investigar una queja.

# Procedimientos de Quejas

(seguimos)



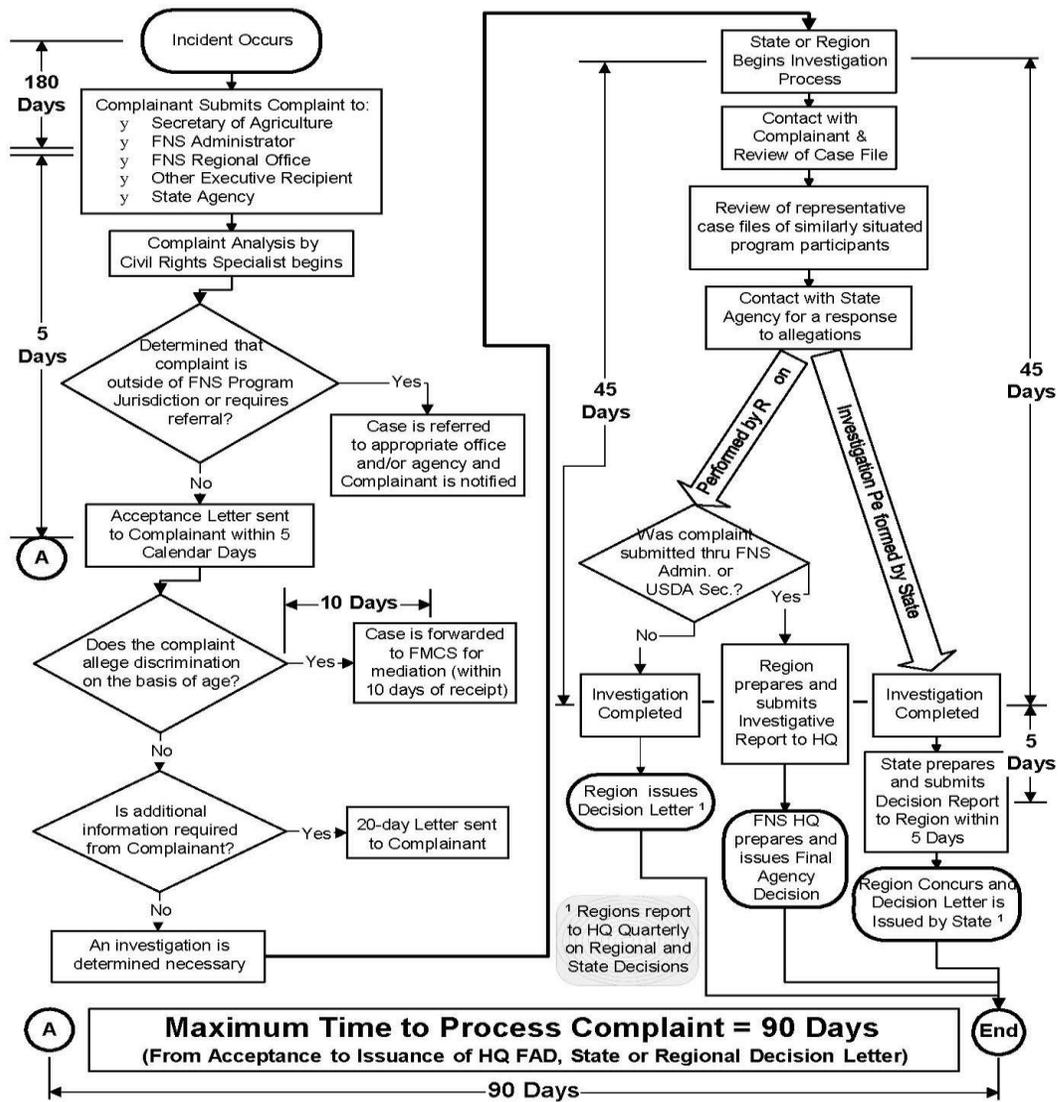
- ▶ **Quejas orales-** la persona a quién se hace los alegatos necesita escribir los detalles de la queja para el reclamante. Necesita incluir la siguiente información:
  - ▶ El nombre del reclamante, su dirección, numero de teléfono, correo electronico o otro contacto
  - ▶ La localización y nombre de la agencia proporcionando el servicio o beneficios
  - ▶ Una descripción del reclamo

# Procedimientos de Quejas

(seguimos)

- ▶ Información sobre cualquier acción de discriminación sobre cualquier base protegida
- ▶ Nombres, números de teléfono, títulos y direcciones de personas que podrían tener conocimientos de la discriminación
- ▶ La fecha(s) de la disposición del reclamo o la duración de los acciones discriminatorias.

# FNS 113 Complaint Processing Procedures & Timelines



# Revisión del Cuplimieto



- ▶ Debe notificar en escrito de los hallazgos y las recomendaciones
- ▶ El crítico federal o estatal necesita juntar información necesaria para hacer una determinación sobre el cumplimiento
- ▶ Revisiónes habituales necesitan ser deregidos dependiendo de los regulaciones individuales.

## Selection criteria:

- ▶ Flucuaiones abonormales de los grupos étnicos en una zona de servicio
- ▶ El numero de quejas sobre la discriminación contra alguna agencia
- ▶ Hallazgos inconclusos de los revisiónes pasados
- ▶ Información de los organizaciones “grassroots”, oficiales del estado, etc...

# Resolución de Conflictos

- ▶ **Falta de Cumplimiento** - descubrimiento factual que un derecho civil requerido no esta siendo adherido
- ▶ **Conseguir Cumplimiento Voluntario**- si hay falta de cumplimiento, necesita tomar pasos inmediatamente para estar en cumplimiento
- ▶ **El Término / Suspensión de Asistencia** - cualquier acción necesita ser limitada a la agencia y al programa particular que no cumplió con los requisitos



# ¿ Qué es una Clase Protegida?

- ▶ Cualquier persona o grupo de personas que tengan características para la cual la discriminación está prohibida con fundamento en la ley, reglamento, o orden ejecutiva.

- ▶ **Clases protegidas**

RAZA

EDAD

COLOR

DISCAPACIDAD

NACIONALIDAD DE ORIGEN

SEXO

RELIGIÓN (CFSP) (FDPIR)

AFILIACIÓN POLÍTICA (CFSP) (FDPIR)

# Declaración Completa de no Discriminación por parte del USDA:

De conformidad con la Ley Federal de Derechos Civiles y los reglamentos y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los EE. UU. (USDA, por sus siglas en inglés), se prohíbe que el USDA, sus agencias, oficinas, empleados e instituciones que participan o administran programas del USDA discriminen sobre la base de raza, color, nacionalidad, sexo, discapacidad, edad, o en represalia o venganza por actividades previas de derechos civiles en algún programa o actividad realizados o financiados por el USDA.

Las personas con discapacidades que necesiten medios alternativos para la comunicación de la información del programa (por ejemplo, sistema Braille, letras grandes, cintas de audio, lenguaje de señas americano, etc.), deben ponerse en contacto con la agencia (estatal o local) en la que solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con dificultades de audición o discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA por medio del Federal Relay Service [Servicio Federal de Retransmisión] al (800) 877-8339. Además, la información del programa se puede proporcionar en otros idiomas.

Para presentar una denuncia de discriminación, complete el Formulario de Denuncia de Discriminación del Programa del USDA, (AD3027) que está disponible 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 bien escriba una carta dirigida al USDA e incluya en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de denuncia, llame al (866) 632-9992. Haga llegar su formulario lleno o carta 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

(2) fax: (202) 690-7442; o

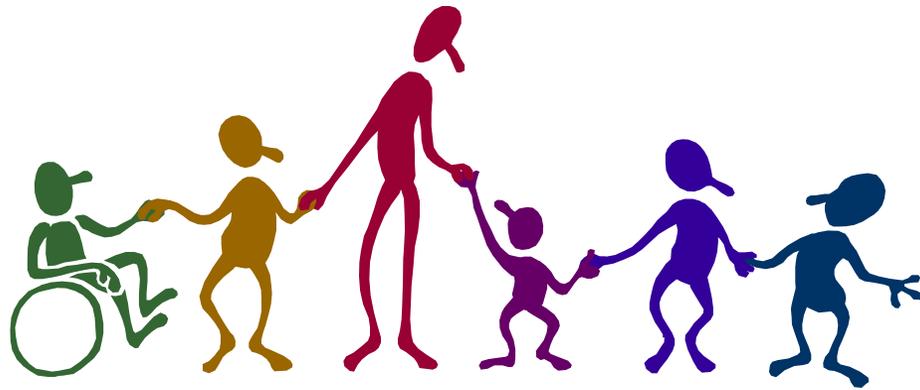
(3) correo electrónico: [program.intake@usda.gov](mailto:program.intake@usda.gov).



Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

# Declaración de No Discriminación

- ▶ “USDA es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades y acceso para todos.”



# Requisitos de un Alojamiento Accessible para Personas con Discapacidades

- ▶ La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 prohíbe la discriminación contra personas con discapacidades en ciertas circunstancias, como el empleo, transporte, y acceso a los servicios y a todos los lugares que están abiertos al público en general.





United States Department of Agriculture



# AND JUSTICE FOR ALL



Navigation icons: save, print, zoom in, zoom out, page 1 / 1, zoom in, zoom out, and a search icon.



# Requisitos para Asistencia con el Idioma

- ▶ El Título VI y sus reglamentaciones exigen que todas las agencias Estatales, locales y otros sub-receptores tomen **medidas razonables** para asegurar un acceso “significativo” a la información y a los servicios que brindan.
- ▶ Consideraciones para determinar “medidas razonables”
  - ▶ 1.) El número o proporción de personas LEP (Dominio Limitado del Inglés) eligible para ser atendidas, o que puedan hallarse en el área atendida por el receptor;
  - ▶ 2.) Frecuencia con la que las personas LEP están en contacto con el programa;
  - ▶ 3.) La naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio; y
  - ▶ 4.) Los recursos disponibles para el receptor y los costos.

10/8/2023



# Igualdad de Oportunidades para las Organizaciones Religiosas

- ▶ Garantiza igualdad de condiciones para la participación de organizaciones basadas en la fe y otras organizaciones comunitarias en los programas del USDA.



# Igualdad de Oportunidades para las Organizaciones Religiosas (con)

- ▶ Esto es ejecutado por:
  - ▶ la prohibición de la discriminación por motivos de religión, creencias religiosas o carácter religioso en la administración de fondos federales;
  - ▶ permitiendo que una organización religiosa que participa en los programas del USDA conserve su independencia y continúe llevando a cabo su misión, con tal que los fondos directos del USDA no apoyen ninguna actividad inherentemente religiosa, como la adoración o la instrucción religiosa.

# Igualdad de Oportunidades para las Organizaciones Religiosas (con)

- ▶ Esto es ejecutado por:
  - ▶ la prohibición de la discriminación por motivos de religión, creencias religiosas o carácter religioso en la administración de fondos federales;
  - ▶ permitiendo que una organización religiosa que participa en los programas del USDA conserve su independencia y continúe llevando a cabo su misión, con tal que los fondos directos del USDA no apoyen ninguna actividad inherentemente religiosa, como la adoración o la instrucción religiosa.

# Igualdad de Oportunidades para las Organizaciones Religiosas (con)

- ▶ aclarando que las organizaciones religiosas pueden usar el espacio en sus establecimientos para brindar servicios financiados por USDA sin quitar arte religioso, íconos, escrituras u otros símbolos religiosos; y
- ▶ también para asegurar que ninguna organización que reciba asistencia financiera directa de USDA pueda discriminar a un beneficiario del programa por motivos de religión o creencias religiosas.

Para más información: [www.fbci.gov](http://www.fbci.gov)



# Resolución de Conflictos

***Resolución de conflictos* es la manera como dos o más individuos encuentran una solución pacífica a los desacuerdos que enfrentan.**

- ▶ Escuche a la persona y haga preguntas abiertas
- ▶ No prejuzgues a los demás
- ▶ Mantenga la calma

¡Ataque el problema y no a la persona para resolver un conflicto!



# Servicio al Cliente

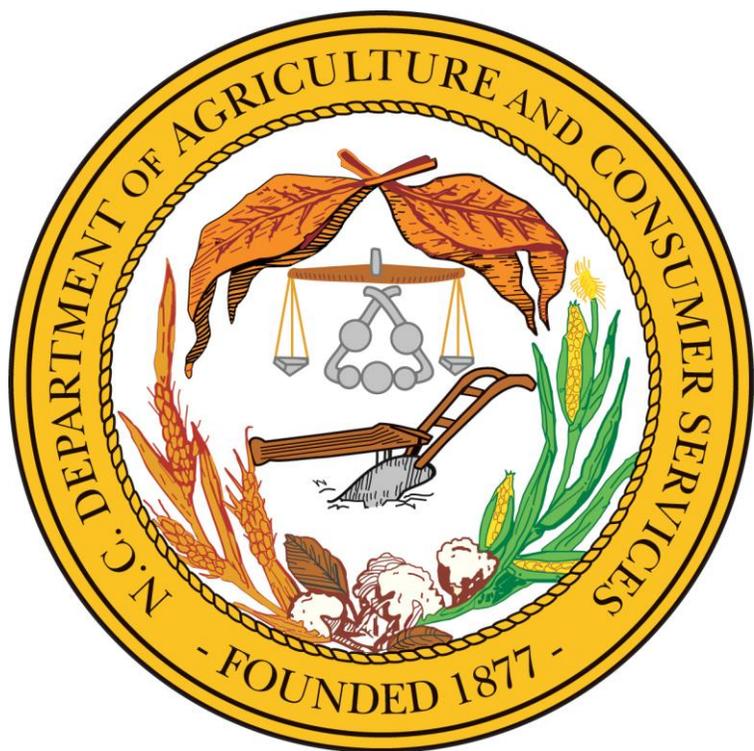


- ▶ Hable de forma calmada y lenta
- ▶ Use términos inclusivos/respetuosos
- ▶ Use escucha reflexiva escuchando y luego replanteando lo que escuchó
- ▶ Puedes iniciar un acción correctiva si es necesaria

**La comunicación efectiva es la clave para un buen servicio al cliente.**

# ¿Preguntas?





*¡Gracias*  
*por ser parte de la*  
*luncha contra la*  
*inseguridad alimentaria*  
*en Carolina de Norte!*