



DEPARTMENT OF ECONOMIC SECURITY

Your Partner For A Stronger Arizona

Capacitación en derechos civiles

Programa Suplementario de Comestibles Básicos
El Programa de Asistencia de Alimentos de Emergencia

Departamento de Seguridad Económica de Arizona • División de Asistencia y Desarrollo Comunitario
Programa de Alivio Coordinado del Hambre

rev. 03/2024

Propósito

Los Servicios de Alimentos y Nutrición (FNS, por sus siglas en inglés) del USDA requieren capacitación en derechos civiles para las personas involucradas en todos los niveles administrativos de los programas que reciben asistencia financiera federal. También es un requisito del Programa de Alivio Coordinado del Hambre (CHRP , por sus siglas en inglés). Las personas que reciben esta capacitación incluyen el personal y los voluntarios que interactúan regularmente con los solicitantes y participantes del programa, y aquellos que determinan la elegibilidad. La capacitación en derechos civiles debe completarse cada año.

Temas del curso

1. Legislación de derechos civiles
2. Bases protegidas
3. Garantías
4. Accesibilidad para personas discapacitadas
5. Acceso a programas para personas con capacidad limitada en inglés
6. Sistemas efectivos de notificación pública
7. Servicio al cliente y su papel en las quejas de derechos civiles
8. Presentación y manejo de quejas
9. Monitoreo de cumplimiento
10. Información y recursos adicionales

Legislación de derechos civiles

Ley de los Derechos Civiles de 1964

Prohíbe la discriminación por motivos de raza, color y nacionalidad en los programas y actividades que reciben asistencia financiera federal.

Título IX de las Enmiendas a la Educación de 1972

Prohíbe la discriminación basada en el sexo en cualquier programa o actividad educativa que reciba asistencia financiera federal.

Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973

Prohíbe la discriminación por discapacidad.

Ley contra la Discriminación por Edad de 1975

Prohíbe la discriminación basada en la edad en los programas y actividades que reciben asistencia financiera federal.

Legislación de derechos civiles

La Ley de Restauración de Derechos Civiles de 1987

Aclara el alcance del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y las leyes relacionadas para garantizar la no discriminación en todos los programas y actividades, independientemente de las fuentes de financiación del programa individual.

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990

Prohíbe la discriminación basada en la discapacidad en todos los servicios, programas y actividades proporcionados al público por los gobiernos estatales y locales, excepto en los servicios de transporte público.

Bases y bases protegidas

Base

Una característica de una persona, como la raza, religión o nacionalidad de la persona

Clase

Personas que comparten una base en común

Base protegida

Una característica específica e identificada en la que no se debe considerar el nivel de servicio brindado a la persona

Clase protegida

Personas que comparten una base protegida en común

Bases protegidas

Bases protegidas de CSFP y TEFAP

Raza

Color

Nacionalidad

Sexo

Discapacidad

Edad

Garantías

Para calificar para recibir asistencia financiera federal, una solicitud debe ir acompañada de una garantía por escrito de que la entidad que recibirá la asistencia financiera será operada de conformidad con todas las leyes, regulaciones, instrucciones, políticas y normas de no discriminación.

Acuerdos de agencias y bancos regionales de alimentos

El formulario HRP-1040 “Solicitud Anual de Servicio de Alimentos Básicos del USDA y Acuerdo entre el Banco de Alimentos Regional y el Sitio de Distribución” se completa anualmente para cada una de las agencias receptoras de TEFAP y CSFP del banco de alimentos regional.

Accesibilidad para personas discapacitadas

Los bancos regionales de alimentos y sus agencias beneficiarias de TEFAP y CSFP deben proporcionar adaptaciones razonables para los clientes discapacitados o con movilidad limitada.

Esto puede lograrse al

- Asegurar que los sitios de entrada/distribución tengan rampas y/o ascensores.
- Promover el uso de representantes
- Proporcionar varias maneras de distribución además del “walk-up” (sin cita), incluso los modelos de donde se entregue en el carro y de entrega a domicilio (donde estén disponibles)

Acceso a programas para personas con capacidad limitada en inglés

Personas con capacidad limitada en inglés (LEP, por sus siglas en inglés)

- Una persona LEP no habla inglés como su idioma principal y tiene una capacidad limitada para hablar, escribir, leer o entender inglés.
- Las personas LEP deben tener las mismas oportunidades para acceder a los servicios y actividades del programa.
- El hecho de no proporcionar a las personas LEP potencialmente elegibles acceso a programas con asistencia federal **puede considerarse discriminación** basada en la nacionalidad.
- Las agencias deben tomar medidas razonables para asegurar **un acceso significativo** a la información y los servicios que proporcionan.

Acceso a programas para personas con capacidad limitada en inglés

Determinar los pasos razonables para un acceso significativo

Los pasos razonables que toma una agencia para asegurar un acceso significativo dependen de varios factores.

1. El número o proporción de personas LEP elegibles para ser atendidas o que es probable que se encuentren dentro del área atendida por el beneficiario;
2. Frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con el programa;
3. Naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio proporcionado por el programa;
4. Recursos disponibles y sus costos.

Acceso a programas para personas con capacidad limitada en inglés

Determinación de pasos razonables para “preguntarse a sí mismo” para un acceso significativo

Evaluar la capacidad y la obligación de cumplimiento de la agencia considerando la actividad pasada, los recursos actuales y las proyecciones de carga de trabajo.

Acceso a programas para personas con capacidad limitada en inglés

PASO 1:

- ¿Con qué frecuencia brinda la agencia servicios a personas LEP?
- ¿Qué porcentaje de nuestros clientes son personas LEP?
- ¿Qué idiomas nos hemos encontrado anteriormente?
- ¿Las iniciativas de alcance aumentarán nuestros contactos con personas LEP?

PASO 2:

- ¿Qué hemos experimentado al brindar servicios LEP?
- ¿Qué dicen los datos del censo acerca del uso del idioma en nuestra área local?
- ¿Hay alguna estadística local, estatal o del distrito escolar para consultar?
- ¿Qué han determinado otras agencias en el área de la capacidad, el uso y las necesidades del idioma de la comunidad?

Acceso a programas para personas con capacidad limitada en inglés

PASO 3:

- ¿Qué importancia tienen nuestros programas, servicios o actividades para la vida de las personas?
- ¿Denegar o demorar el acceso al programa presentaría implicaciones graves o potencialmente mortales?
- ¿Incluye actividades obligatorias el programa, tales como programas de educación particulares o requisitos de distribución de información, que puedan considerarse una prueba de la importancia del programa?

PASO 4:

- ¿Cuál es nuestro nivel de recursos?
- ¿Hay otras agencias o grupos con los que podamos ponernos en contacto para agrupar o compartir materiales de LEP o costos de desarrollo?
- ¿Tenemos personal bilingüe o voluntarios que podamos capacitar para actuar como intérpretes y traductores?
- ¿En qué momento el gasto en recursos se vuelve irrazonable en comparación con los beneficios obtenidos?
- ¿Podemos fundamentar una afirmación de recursos insuficientes al limitar los servicios de asistencia lingüística?

Sistemas efectivos de notificación pública

Todos los programas de asistencia de USDA FNS deben incluir un sistema de notificación pública.

Los sistemas de notificación pública son canales de comunicación críticos. Estos sistemas involucran tres elementos básicos.

- Disponibilidad del programa: detalla los derechos y responsabilidades del programa y los pasos necesarios para la participación.
- Información de quejas: informa a las personas acerca su derecho a presentar una queja de derechos civiles, cómo presentar una queja y los procedimientos de queja.
- Declaración de no discriminación: enumera claramente las bases protegidas e informa acerca de la política de no discriminación.

Sistemas efectivos de notificación pública

Todos los programas de asistencia de USDA FNS deben incluir un sistema de notificación pública.

Informar sobre los programas disponibles y los pasos necesarios para participar.



The flyer features a red pushpin on the left side, with a blue shadow cast to the right. The background is white with a yellow header and a blue footer. The text is centered and uses a sans-serif font.

**Open Monday-Friday
9am—1pm
Saturdays 9am—11am**

City Food Bank

You may receive an emergency food box once a month.

Requirements: Self-Declare you meet the income guidelines

Bring photo ID

Proof that you live in the service area. ZIP codes served: 85333 and 85334

USDA is an equal opportunity provider and employer

TEL: 555 555 5555

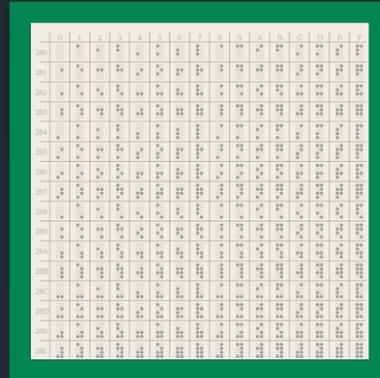
Sistemas efectivos de notificación pública

Todos los programas de asistencia de USDA FNS deben incluir un sistema de notificación pública.

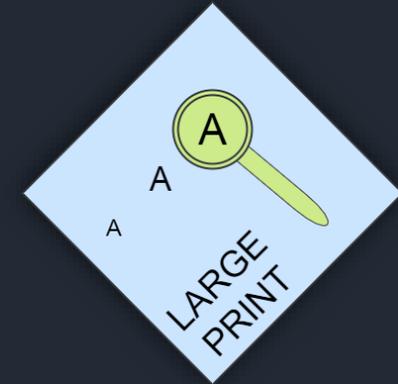
Proporcionar información, incluso información en sitios web, en formatos alternativos para personas con discapacidades.



Descripciones de audio



Braille



Transcripciones de letra grande

Sistemas efectivos de notificación pública

Todos los programas de asistencia de USDA FNS deben incluir un sistema de notificación pública.

Incluya la declaración de no discriminación requerida en todas las publicaciones, sitios web, carteles y otros materiales adecuados de la agencia destinados al público.

- Los sitios web deben incluir la declaración completa, o un hipervínculo directo a la declaración, en la página de inicio de información del programa.
- Utilice la declaración estándar completa en artículos grandes como panfletos, folletos y otros materiales de varias páginas.
- Use la declaración breve en artículos más pequeños como volantes, aviso colgante y tarjetas de citas o postales.

No es necesario que incluya una declaración de no discriminación en los elementos de apoyo, tales como bolígrafos, blocs de notas o bolsas de tela para el supermercado.

Servicio al cliente y su papel en las quejas de derechos civiles

Un buen servicio al cliente puede ayudar a las agencias a evitar quejas.

El USDA ha descubierto que muchas quejas de derechos civiles son en realidad problemas de servicio al cliente.

La percepción de rudeza, impaciencia o falta de comprensión o compasión puede interpretarse de varias maneras.



- Sea un oyente activo
- Haga que las personas se sientan apreciadas
- No tenga miedo de disculparse
- Pida comentarios
- Ayude a que las personas entiendan las reglas del programa
- Anticipe las necesidades
- Sea consciente del lenguaje corporal
- Busque maneras para decir "Sí"
- Supere las expectativas
- Aplique los mismos conceptos con los compañeros de trabajo

Presentación y manejo de quejas

Toda persona tiene derecho a presentar una queja por discriminación.

Las quejas deben presentarse dentro de los 180 días posteriores a la supuesta acción discriminatoria.

- Las quejas pueden ser escritas o verbales.
- Deben aceptarse todas las quejas.
- Todas las quejas que citan bases federales se remitirán a FNS.
- Las quejas anónimas se manejan de la misma manera que otras quejas.
- Las agencias no pueden exigir que se presente una queja en un formulario especial.
- Se alienta a los denunciante y las agencias a resolver la queja al nivel más bajo y lo más rápidamente posible.

Presentación y manejo de quejas

Las personas pueden optar por registrar una queja ante la agencia, el USDA o el DES.

Mantenga los formularios HRP-1014A y HRP-1014A-S de Denuncia y Queja de los Derechos Civiles de USDA disponibles y listos para entregar a las personas que lo soliciten. Capacite al personal y a los voluntarios acerca de cómo usar el formulario.

HRP-1014A FDRFF (1-21) ARIZONA DEPARTMENT OF ECONOMIC SECURITY Division of Aging and Adult Services (DAAS) Coordinated Hunger Relief Program Page 1 of 3

USDA CIVIL RIGHTS COMPLAINT / GRIEVANCE

TEFAP CSFP

COMPLAINANT'S INFORMATION

Name _____ Date _____
Address (No., Street) _____
City _____ State _____ ZIP Code _____
Home Phone No. _____ Cell No. _____ Email Address _____

Check Type of Discrimination
 Race Color National Origin Sex Age Disability Reprisal or Retaliation

Status of Person Filing Complaint/Grievance
 Individual Organization Employee Other: _____

Statement of complaint / grievance (include type of discrimination charged and the specific incident and date(s) in which it occurred)

Complainant's Signature _____

Routing (send one copy to):
• Agency/Civil Rights Coordinator
• Department of Economic Security / Coordinated Hunger Relief Program
1789 West Jefferson Street
Mail Drop 6282
Phoenix, AZ 85007
CoordinatedHungerReliefProgram@azdes.gov

• Keep original for your records

You may also send a discrimination complaint directly to:
1) mail: 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
3) email: program.intake@usda.gov
4) call: (866) 632-9992 (toll free), (202) 260-1026, or (202) 401-0216 (TDD)

You may also call:
DES/Hunger Relief Program (480) 521-5700 or (480) 387-9096

AGENCY CIVIL RIGHTS OFFICE USE ONLY

Date Complaint Received _____ Complaint No. _____
Agency Location of Incident _____
Name of Person Receiving Complaint _____ Signature _____

See page 3 for USDA/EOE/ADA disclosures

Presentación y manejo de quejas

Las quejas verbales requieren la ayuda de la agencia.

Al recibir una queja verbal, el personal de la agencia o los voluntarios están obligados a completar el formulario de queja. Se debe hacer todo lo posible para completar el formulario con la mayor cantidad de información posible.

1. Información de contacto de la personas que presenta la queja
2. El nombre y la ubicación de la agencia que recibe la queja
3. La naturaleza del incidente o acción que dio lugar a la queja
4. La base sobre la que la personas que presenta la queja cree que existe discriminación
5. Información de contacto de testigos
6. La fecha en que ocurrió la acción o acciones
7. Si la acción o acciones están en curso, la fecha en que comenzaron.

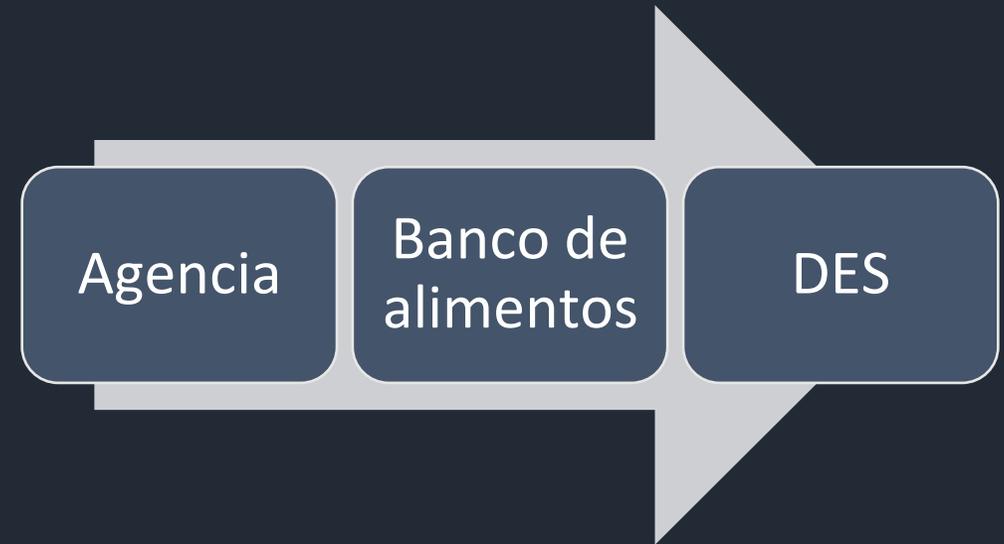
Presentación y manejo de quejas

Todas las quejas que alegan discriminación deben procesarse dentro de los 90 días.

Las quejas se envían al banco de alimentos que las envía al DES

Coloque una copia de la queja en el registro de quejas de derechos civiles y documente todas las acciones y conversaciones relacionadas con la queja.

Las agencias pueden crear sus propios formatos de registro y métodos de almacenamiento. Se aceptan archivadores, carpetas y almacenamiento electrónico.



10. Cumplimiento

Revisiones de cumplimiento

- DES HRP es responsable de revisar el cumplimiento de CR de los bancos regionales de alimentos de CSFP y TEFAP.
- Los bancos regionales de alimentos CSFP y TEFAP son responsables de revisar el cumplimiento de CR de los sitios de distribución local.
- USDA o DES HRP pueden, en cualquier momento, realizar una revisión de cumplimiento de CR de cualquier agencia bajo su autoridad respectiva.
- La oficina que lleva a cabo la revisión debe informar a la agencia revisada, por escrito, de los hallazgos y recomendaciones de la revisión.
- Las agencias deben cumplir con los requisitos de CR para ser elegibles para recibir asistencia financiera federal.

Cumplimiento

Resolución de incumplimiento

- Inmediatamente después de que se determina el incumplimiento, las agencias reciben una notificación por escrito y recomendaciones para acciones correctivas.
- DES HRP intenta lograr el cumplimiento voluntario.
- Las agencias tienen 60 días para completar la acción correctiva.
- Cuando las agencias no cumplen con la acción correctiva voluntariamente, DES HRP se compromete con la Oficina de Derechos Civiles del USDA para tomar medidas adicionales.

El incumplimiento de los requisitos de CR puede provocar la pérdida de fondos federales u otras sanciones según lo dispuesto en 7 C.F.R. Parte 15.

Información y recursos adicionales

Capacitación

Todos los programas de HRP tienen los mismos requisitos de capacitación en derechos civiles.

- Debe tomarse todos los años
- Obligatoria para el personal de primera línea y los voluntarios
- Obligatoria para los supervisores del personal de primera línea y voluntarios
- Obligatoria para los administradores del programa y se anima que la tome el liderazgo de la agencia
- El personal de primera línea remunerado y los supervisores deben realizar el curso de capacitación completo.
- Deben cubrirse temas específicos.
- DES HRP capacita a especialistas de agencias locales; los especialistas de las agencias locales capacitan al personal de sus respectivas agencias.

Información y recursos adicionales

Recopilación y presentación de informes de datos

Se usa para determinar la eficacia con la que los programas de FNS están llegando a las personas y beneficiarios potencialmente elegibles, y para identificar áreas donde se necesita un alcance adicional.

- Se prefiere la identificación propia del cliente en cuanto a raza y etnia.
- La identificación de raza y etnia del cliente por medio de la agencia es aceptable cuando los clientes no proporcionan una respuesta.
- Recopilada por DES al completar una solicitud en línea o cuando se envía una solicitud en papel a una oficina de elegibilidad local
- Dos categorías étnicas: los clientes eligen una opción
- Cinco o más categorías de raza: los clientes eligen tantas opciones como sea necesario

La recopilación de estos datos es **obligatoria** para los participantes de CSFP pero opcional para los participantes de TEFAP.

Información y recursos adicionales

Recopilación y presentación de informes de datos

Nunca se le debe exigir a los clientes que proporcionen información acerca de sus razas o etnias como condición de elegibilidad. Cuando los clientes deciden no proporcionar la información, las agencias deben proporcionar la información en nombre del cliente. Observe al cliente y determine, en la medida de lo posible, la raza y la etnia del cliente. Cuando el cliente proporciona la información, las agencias no deben alterar los datos proporcionados.



Información y recursos adicionales

Declaración completa de no discriminación

Las declaraciones de no discriminación completas en inglés y español en PDF están disponibles para descargar en el sitio web de USDA FNS.

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

El material de apoyo no necesita incluir una declaración de no discriminación.

Información y recursos adicionales

Declaración breve de no discriminación

La declaración breve de no discriminación puede usarse en material que sea demasiado pequeño para permitir que se incluya la declaración completa. La declaración debe tener un tamaño de letra no más pequeño que el texto del material.

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

Información y recursos adicionales

FNS 113-1 Cumplimiento y aplicación de los derechos civiles: Programas y actividades de nutrición

Establece y transmite políticas y brinda orientación y dirección al Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos y sus destinatarios y clientes, y garantiza el cumplimiento y la aplicación de la prohibición contra la discriminación en todos los programas y actividades de nutrición de FNS, ya sean financiados con fondos federales en su totalidad o no.

<https://www.fns.usda.gov/civil-rights-compliance-and-enforcement-%E2%80%93-nutrition-programs-and-activities>

Información y recursos adicionales

Información de contacto de la agencia estatal

Departamento de Seguridad Económica de Arizona
División de Asistencia y Desarrollo Comunitario
Programa de Alivio Coordinado del Hambre

1789 West Jefferson Street, MD 6282
Phoenix, Arizona 85007

CoordinatedHungerReliefProgram@azdes.gov
<https://des.az.gov/services/basic-needs/food-assistance>