



Guía de Auto-Estudio de Derechos Civiles
Para Programas de Nutrición Infantil



Generalidades de los Derechos Civiles

Los derechos civiles se refieren a los derechos de "libertad personal" garantizados por las Enmiendas 13 y 14 de la Constitución y Leyes del Congreso de los Estados Unidos, y al trato justo y equitativo a todos los clientes y empleados. Hay numerosas legislaciones de los derechos civiles y leyes que se promulgaron en el transcurso de los últimos 50 años y que comenzaron con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Esta ley encabezó la marcha y abordó la discriminación por motivos de raza, color y origen nacional en programas y actividades que reciben asistencia financiera federal.

Las metas de los derechos civiles incluyen:

- Eliminar las barreras que previenen o impiden que las personas reciban beneficios de un programa financiado o patrocinado por el gobierno.
- Ofrecer igualdad de trato para todos en la entrega de programas y servicios para todos los solicitantes, participantes y beneficiarios de un programa federal.
- Garantizar que todos los aspirantes y participantes entiendan sus derechos y responsabilidades
- Mostrar respeto y dignidad a todos.

Los requisitos de los Derechos Civiles para los programas de Nutrición Infantil se pueden encontrar en [FNS Instruction 113-1](#). (Instrucción 113-1 del FNS, Servicios de Alimentos y Nutrición, (FNS) por sus siglas en inglés).

Clases Protegidas de FNS del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA por sus siglas en inglés.)

Una clase protegida se refiere a cualquier persona o grupo de personas que tienen las características por la cual se prohíbe la discriminación a base de una ley, reglamento u orden ejecutiva. Las clases protegidas en los Programas de Nutrición Infantil son:

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



La discriminación es el tratamiento o consideración a una persona o la distinción que se hace en favor o en contra de la misma con base en el grupo, la clase o la categoría a la que esa persona pertenece. Los ejemplos de discriminación en contra de la ley incluyen:

- Dar a un grupo o tipo de participantes raciones de comida más grandes o extra
- Separar los sexos
- No proporcionar a los niños con discapacidad en la dieta comidas que se acomoden a ella
- No proporcionar información del programa a todos los candidatos potenciales del programa

Recopilación y Notificación de datos de los Participantes

Todas las escuelas que participan en un Programa de Nutrición Infantil del USDA deben tener un sistema para recopilar los datos raciales y étnicos de los participantes del programa de conformidad con la Instrucción 113-1 del FNS. Estos datos se usan para determinar el cumplimiento del estado con las leyes federales de derechos civiles.

Las regulaciones del USDA indican que "el respeto a la dignidad individual debe guiar el proceso y los métodos para la recopilación de datos acerca de la raza y el origen étnico". Por lo tanto, la auto-identificación o la presentación libre de información es el método preferido para la obtención de datos característicos. Se debe utilizar un formato de dos preguntas en la recopilación de estos datos y se debe preguntar primero por la etnicidad seguido por la raza.

La recopilación de esta información es estrictamente para los requisitos de información estadística y no tiene ningún efecto sobre la determinación de su elegibilidad para recibir los beneficios del programa. Estos datos se deben mantener en un archivo confidencial durante 3 años más el año en curso y esta información debe estar restringida al personal autorizado de la escuela y demás personal estatal y federal autorizados, cuando se solicite.

Sistemas de Notificación Pública Efectiva

Las escuelas deben notificar al público cada año de su participación en el programa. La notificación a los aspirantes y participantes debe incluir información acerca de la disponibilidad del programa, los derechos y las responsabilidades del programa, el procedimiento para presentar una queja, y la política de no discriminación.

El Sistema de notificación pública debe contener los siguientes elementos:

- **Divulgación Pública:** las escuelas deben tomar acciones específicas para informar al público acerca de los derechos y responsabilidades de sus programas y los pasos necesarios para participar en el programa.
- **Mostrar el cartel "And Justice for All"** (Y Justicia Para Todos): las escuelas deben mostrar el cartel "And Justice for All" en el tamaño correcto (11"x17") donde lo puedan ver todos los participantes del programa. El cartel proporciona la dirección y los teléfonos del USDA que el público puede usar para presentar una queja si consideran que se están quebrantando sus derechos civiles. Se debe informar a los aspirantes y participantes de su derecho a presentar una queja de discriminación, cómo presentar una queja y los procedimientos de la queja.
- **Declaración de No Discriminación:** todos los materiales informativos, incluyendo sitios web utilizados por las escuelas para informar al público acerca de los programas del FNS, deben contener la declaración de no discriminación. La declaración de no discriminación se debe incluir, en su totalidad, en todos los materiales del programa. Ejemplos de artículos que requieren la declaración incluirían, pero sin limitarse a:
 - Divulgación pública
 - Carta de notificación para comidas gratis o a precio reducido
 - Literatura promocional
 - Sitios web
 - Menús

Si el material es demasiado pequeño para permitir que se incluya la declaración completa, el material incluirá como mínimo la declaración, en un tamaño de impresión no más pequeño que el texto "Esta institución en un proveedor de oportunidades equitativas".



También es importante transmitir el mensaje de la igualdad de oportunidades a través de fotos y otros gráficos que se utilizan para promover el programa.

Adaptaciones Razonables para personas con Discapacidades

Una escuela está obligada a proporcionar sustituciones de alimentos o modificaciones para un estudiante con una discapacidad en la dieta si tiene en el archivo un certificado médico, completo y firmado por una autoridad médica reconocida.

Una escuela no está obligada, pero se recomienda, a proporcionar modificaciones o sustituciones de comidas para los estudiantes con una necesidad dietética especial que no llega al nivel de una discapacidad.

Hay formatos de Certificados Médicos disponibles en:

<http://www.cde.state.co.us/nutrition/nutriSpecDietaryNeeds.htm>

- SD1: Certificado Médico para discapacidad en la dieta – completo y firmado por un médico licenciado (MD o DO), Asistente médico, o Enfermera profesional.
- SD2: Certificado Médico sin discapacidad - completo y firmado por un médico licenciado (MD o DO), Asistente médico, o Enfermera profesional.
- SD6: Modificación de alimentos por razones de religión, éticas o culturales - completas y firmadas por el padre.

Los ajustes razonables se refieren también a garantizar que los participantes con una discapacidad tienen acceso físico a programas como servicios; tales como entradas de fácil acceso, los baños, etc.



Ajustes Razonables para Personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP, por sus siglas en inglés)

Las autoridades escolares deben tomar medidas razonables para asegurar el acceso "significativo" a la información y los servicios que prestan ... especialmente para las personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP): personas que no hablan Inglés como su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entender el Inglés.

Los pasos razonables incluirían una evaluación de los siguientes factores:

- El número o proporción de personas LEP que se servirán o que es probable encontrar
- La frecuencia con que los individuos LEP entran en contacto con el programa
- La naturaleza y la importancia del programa, actividad o servicio prestado por el programa en la vida de las personas
- Los recursos que están disponibles y los costos para prestar estos servicios

La prestación de servicios a las personas con LEP puede incluir:

- La distribución de los formatos de beneficios de alimentos de SNP (Planes para necesidades especiales) en idiomas alternativos

- La contratación de un intérprete bilingüe para ayudar a los solicitantes o los participantes de los programas

La escasez de recursos o costos anticipados para proporcionar estos servicios a las personas con LEP no elimina la obligación de hacerlo. La SFA (autoridad alimentaria escolar) debe explorar los medios más rentables de la prestación de servicios e información a las personas con LEP.

Servicio al Cliente

El servicio al cliente se define como comunicarse de manera efectiva con los clientes, responder a las necesidades del cliente, valorar lo que representa el cliente e inculcar la excelencia a través de la cortesía, la confianza y el entusiasmo. Para asegurar una excelente atención al cliente, la SFA debe tener políticas estándar en materia de servicio al cliente y asegurar que los empleados están aplicando normas, políticas y procedimientos de forma consistente y equitativamente.

Tratar a los clientes con respeto y dignidad a través de un excelente servicio al cliente ahorra tiempo y reduce al mínimo las oportunidades de quejas y clientes enojados. Con el fin de reducir el riesgo de una queja de discriminación de derechos civiles hágase las siguientes preguntas cada vez que el solicitante o participante acude a su programa para obtener los servicios:

1. ¿Estoy tratando a esta persona de la misma manera que trato a otros?
2. ¿Le he dado la oportunidad a esta persona de hacer preguntas?
3. ¿Le he dado a esta persona la información que necesita para tomar las decisiones necesarias?



Resolución de Conflictos

La SFA no puede impedir de manera alguna el derecho de un cliente a presentar una queja de derechos civiles. Sin embargo, la mayoría de los conflictos se resuelven fácilmente usando las herramientas apropiadas. La resolución de conflictos consiste en habilidades útiles que contribuyen a la solución de las quejas. Esas habilidades incluyen:

- Utilizar un enfoque favorable para todos: cambiar el conflicto de un ataque y defensa a una cooperación para evitar el deseo de culpar
- Utilizar una respuesta creativa: convertir los problemas en posibilidades para mejorar la situación.
- Demostrar empatía: ayudar a otros a sentir que un oyente activo los entiende.
- Asertividad apropiada: presente su caso sin levantar las defensas de otra persona. Recuerde que debe usar declaraciones de "yo" para comunicar directamente sus sentimientos.
- Manejar las emociones: atégase estrictamente a los hechos de la queja y comunique directamente sus sentimientos.
- Tener la voluntad de resolver e identificar las barreras para una resolución, y de superar esas barreras. Evite repetir la situación.

Si el demandante persiste con su queja, diríjalo a presentar su queja ante la Oficina de Derechos Civiles del USDA por correo a:

Office of Civil Rights.
U.S. Department of Agriculture
Director, Office of Adjudication
1400 Independence Avenue, SW
Washington, DC 20250-9410

O por correo electrónico a: program.intake@usda.gov

Procedimiento de una Queja

Los solicitantes y los participantes deben ser advertidos de su derecho a presentar una queja, cómo presentar una queja, y los procedimientos de reclamación. Todos las SFA deben tener un procedimiento de queja por escrito y el procedimiento debe describir: la aceptación de una queja, la transcripción de una queja y la transmisión de una queja. Cualquier persona que crea que ha sido objeto de discriminación basada en las clases protegidas tiene derecho a presentar una queja dentro de los 180 días de la supuesta acción discriminatoria.

Las quejas pueden ser escritas, verbales, u observadas. Una queja también puede ser anónima y las quejas anónimas se deben manejar como cualquier otra queja. Si la denuncia es verbal y la persona que alegue discriminación no está dispuesta a poner la denuncia por escrito, la persona a la que se presenta la queja debe redactar la denuncia en nombre del demandante.

El primer paso es documentar la queja y hacer un esfuerzo por obtener información respecto a la queja. Luego, se deben enviar todas las quejas a cualquiera de las Oficinas de Derechos Civiles del USDA, la Oficina de Derechos Civiles de FNS, la Oficina Regional de Mountain Plains USDA o la Oficina de Nutrición Escolar CDE.

Técnicas de Revisión de las Quejas

Las revisiones de cumplimiento examinan las actividades para determinar el cumplimiento con los requisitos de los derechos civiles. No hay categorías de incumplimiento "pequeñas" o "grandes" y todos los casos de incumplimiento se consideran de la misma manera.

OSN determina el cumplimiento con los reglamentos de los derechos civiles durante las Revisiones Administrativas. Durante las revisiones se preguntan cosas como:

- ¿Se está mostrando el cartel de *"And Justice For All"* en un lugar prominente en cada sitio como se requiere?
- ¿Está incluida la declaración de no discriminación apropiada en todos los materiales del programa como se requiere?
- ¿Está disponible la información del programa para las personas elegibles, los aspirantes al programa y los participantes del programa?
- ¿Se está recopilando y archivando la información de etnia y raza como se requiere?
- ¿Se ha llevado a cabo capacitación en derechos civiles para todo el personal del programa como se requiere?
- ¿Cuál es el procedimiento de SFA para recibir y procesar quejas de derechos civiles?
- ¿Qué procedimientos existen para el ajuste de los estudiantes con necesidades dietéticas especiales?

Resolución de No Cumplimiento

Durante una revisión administrativa, el incumplimiento se abordará en el plan de acción correctivo y la SFA debe indicar la acción correctiva inmediata emprendida, así como el proceso o plan en marcha para asegurar el cumplimiento futuro.



Recursos Adicionales

- Instrucción 113-1 del FNS: <http://www.fns.usda.gov/sites/default/files/113-1.pdf>
- Página web de Derechos Civiles de la Oficina de Nutrición Escolar (OSN, por sus siglas en inglés): <http://www.cde.state.co.us/nutrition/civilrights>
- Página web de Necesidades Dietéticas Especiales de la OSN: <http://www.cde.state.co.us/nutrition/nutriSpecDietaryNeeds.htm>
- Página web de Derechos Civiles del FNS del USDA: <http://www.fns.usda.gov/civil-rights>

De acuerdo con la ley Federal de derechos civiles y los reglamentos y políticas del Departamento de Agricultura de los E.E.U.U. (USDA), el USDA, sus agencias, oficinas y empleados e instituciones que participan en, o administran los programas del USDA, tienen prohibido la discriminación con base en raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad, edad, o represalias o venganza por actividades previas de derechos civiles en cualquier programa o actividad conducida o financiada por el USDA. Las personas con discapacidades que requieran medios alternos de comunicación para el programa de información (por ejemplo en Braille, letra grande, audio grabado, Lenguaje de Señas, etc.), deben contactar a la Agencia (Estatal o local) donde solicitaron sus beneficios. Los individuos que sean sordos, que tengan dificultad para oír o impedimentos del habla pueden contactar al USDA mediante el Servicio Federal de 'Relay' al (800) 877-8339.

Además, la información del programa puede estar disponible en otros idiomas además del inglés.

Para emitir una queja por discriminación del programa, llene un Formulario de Quejas de Discriminación del Programa del USDA, (AD-3027) que se encuentra en línea: http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, y en cualquier oficina del USDA, o envíe una carta por escrito dirigida al USDA y proporcione toda la información requerida en el formulario. Para pedir una copia del formulario de quejas, llame al (866) 632-9992. Mande su formulario completo o carta al 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; fax: (202) 690-7442; o correo electrónico al: program.intake@usda.gov. Esta institución es un proveedor de oportunidades equitativas.

Adaptada del programa de entrenamiento de derechos civiles para los programas de nutrición en las escuelas del Departamento de Educación de Minnesota y el programa de entrenamiento de derechos civiles para los programas de la división de comida y nutrición del Departamento de Agricultura de Texas

Estado de Certificación: Certifico que he leído la Guía de Auto-Estudio de Derechos Civiles para los Programas de Nutrición Infantil y entiendo los requerimientos de los Derechos Civiles.

Nombre: _____ Firma: _____ Fecha: _____