

The background of the top half of the page is a stylized, grayscale American flag with stars and stripes. The text is centered over this background.

# Guía de autoestudio sobre derechos civiles para Programas de Nutrición Infantil



## Resumen de derechos civiles

Se consideran derechos civiles los derechos de "libertad personal" que se garantizan en las 13ª y 14ª enmiendas de la Constitución y las leyes del Congreso de Estados Unidos, así como el trato justo y equitativo de todos los clientes y empleados. En el transcurso de los últimos 50 años se promulgaron muchas leyes de derechos civiles, esto comenzó con el título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Esta ley fue pionera y abordó la discriminación en relación con la raza, el color y el origen nacional en los programas y actividades que reciben asistencia financiera federal.

Entre los objetivos de los derechos civiles se encuentran:

- Eliminar las barreras que impiden o disuaden a las personas de recibir beneficios de un programa patrocinado o financiado por el gobierno.
- Proporcionar un trato equitativo en la implementación de programas y servicios a todos los solicitantes, participantes y beneficiarios de un programa federal.
- Garantizar que todos los solicitantes y participantes comprendan sus derechos y responsabilidades.
- Respetar y dignificar a todos.

Los requisitos de derechos civiles para los Programas de Nutrición Infantil se encuentran en [Instrucción 113-1 del FNS](#).

## Clases protegidas del FNS del USDA

Se considera una clase protegida cualquier persona o grupo de personas con características para las cuales se prohíbe la discriminación con base en una ley, reglamento u orden ejecutiva. Las clases protegidas en los Programas de Nutrición Infantil son:

- Raza
- Edad
- Color
- Sexo
- Origen nacional
- La discriminación por discapacidad es el trato, la consideración o la distinción a favor o en contra de una persona con base en el grupo, la clase o la categoría a la que pertenece esa persona. Algunos ejemplos de discriminación ilegal son:
  - Dar a un grupo o clase de participantes raciones de alimentos más grandes o adicionales.
  - Separar por sexos.
  - No proporcionar comidas adecuadas a los niños con una discapacidad dietética.
  - No proporcionar información sobre el programa a todos los posibles solicitantes del mismo.



## Recopilación e información de los datos de los participantes

Todas las escuelas que participan en el Programa de Nutrición Infantil del Departamento de Agricultura de Estados Unidos (United States Department of Agriculture, USDA) deben tener un sistema para recopilar los datos raciales y étnicos de los participantes del programa de acuerdo con la Instrucción 113-1 del Servicio de Alimentos y Nutrición (Food and Nutrition Service, FNS). Estos datos se utilizan para determinar el cumplimiento de las Leyes Federales de Derechos Civiles por parte del Estado. Los reglamentos del USDA establecen que "el respeto a la dignidad individual debe guiar el proceso y los métodos de recolección de datos sobre la raza y el origen étnico". Por lo tanto, la autoidentificación o la autoinformación son los métodos preferidos para la obtención de los datos característicos. Se debe usar un formato de dos preguntas cuando se recopilen estos datos y se debe preguntar primero el origen étnico seguido de la raza.

La recopilación de esta información se realiza estrictamente para cumplir con los requisitos de información estadística y no tiene ningún efecto en la determinación de la elegibilidad para recibir los beneficios del programa. Estos datos se deben mantener en un archivo confidencial durante 3 años además del año en curso, y esta información se debe restringir al personal autorizado de la escuela y a otro personal autorizado estatal y federal, cuando se solicite.

## Sistemas eficaces de notificación pública

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

El sistema de notificación pública debe incluir los siguientes elementos:

- **Divulgación pública:** las escuelas deben tomar medidas específicas para informar al público sobre sus derechos y responsabilidades en el programa y sobre los pasos necesarios para participar en el programa.
- **Exhibir el póster "And Justice for All"** (Y justicia para todos): las escuelas deben exhibir el póster "And Justice" del tamaño correcto (11"x17") en un lugar destacado y visible para todos los participantes del programa. El póster proporciona la dirección y los números de teléfono del USDA que el público puede utilizar para presentar una queja si considera que se han violado sus derechos civiles. Se debe informar a los solicitantes y participantes sobre su derecho a presentar una queja por discriminación, cómo presentar una queja y los procedimientos para presentarla.



- **Declaración de no discriminación:** todos los materiales informativos, incluidos los sitios web que las escuelas utilizan para informar al público sobre los programas del FNS, deben incluir la declaración de no discriminación. Se debe incluir la declaración de no discriminación, en su totalidad, en todos los materiales del programa. Ejemplos de los elementos que requieren la declaración incluyen, entre otros:

- Divulgación pública
- Carta de notificación para comidas gratis o a precio reducido
- Información publicitaria
- 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 tamaño de letra no menor que el texto: "Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades".

También es importante transmitir el mensaje de igualdad de oportunidades a través de fotos y otros gráficos utilizados para promover el programa.

## Ajustes razonables para personas con discapacidades

Es obligatorio que la escuela proporcione sustituciones o modificaciones de alimentos para todos los estudiantes con una discapacidad dietética cuando se solicite. De acuerdo con la Ley de Enmiendas de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities, ADA) de 2008, la mayoría de las afecciones médicas constituyen una discapacidad dietética.

No es obligatorio, pero se recomienda que la escuela proporcione modificaciones o sustituciones de comidas para los estudiantes con preferencias dietéticas.

Los formularios de declaraciones médicas se encuentran disponibles en la [página web del Departamento de Educación de Colorado \(Colorado Department of Education, CDE\) sobre Necesidades Dietéticas Especiales](#).

- Declaración médica para la modificación de comidas: debe llenarla y firmarla una autoridad médica como un médico con licencia (MD o DO), un asistente médico (PA) o una enfermera de práctica avanzada (APN) con autoridad para recetar medicamentos (RXN).
- Formulario de preferencia dietética para la modificación de comidas: los padres pueden llenar y firmar el formulario de modificación de comidas por motivos religiosos, éticos o culturales.



También se consideran ajustes razonables el garantizar que los participantes con una discapacidad tengan acceso físico a los programas en forma de servicios; tales como entradas de fácil acceso, baños, etc.

## Ajustes razonables para personas con dominio limitado del inglés (LEP)

Las autoridades escolares de alimentos deben tomar medidas razonables para garantizar un acceso "significativo" a la información y a los servicios que proporcionan... especialmente a las personas con un dominio limitado del inglés (Limited English Proficiency, LEP): personas que no hablan inglés como lengua materna y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o comprender el inglés.

Las medidas razonables incluyen una evaluación de los siguientes factores:

- El número o proporción de personas con LEP que se atenderán o que probablemente se encontrarán.
- 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 proporciona el programa en la vida de las personas.
- Los recursos disponibles y los costos de la prestación de estos servicios.

La prestación de servicios a personas con LEP puede incluir:

- La distribución de los formularios de beneficios de comidas del Programa de Nutrición Especial (Special Nutrition Program, SNP) en idiomas alternativos.
- La contratación de un intérprete bilingüe para asistir a los solicitantes o participantes del programa.

La escasez de recursos o de costos previstos para proporcionar estos servicios a las personas con LEP no anula el requisito de hacerlo. Las autoridades escolares de alimentos (School Food Authority, SFA) deben explorar los medios más rentables para brindar servicios e información a las personas con LEP.

## Servicio de atención al cliente

El servicio de atención al cliente se define como la comunicación eficaz con los clientes, el responder a sus necesidades, el darle valor al cliente e infundirle excelencia a través de la cortesía, la confianza y el entusiasmo. Para garantizar un excelente servicio de atención al cliente, las SFA deben tener políticas estándar sobre el servicio de atención al cliente y garantizar que los empleados apliquen las reglas, políticas y procedimientos de manera uniforme y equitativa.

Tratar a los clientes con respeto y dignidad a través de un excelente servicio de atención al cliente le ahorra tiempo y minimiza las posibilidades de quejas y clientes enojados. Para reducir el riesgo de una queja por discriminación de derechos civiles, hágase las siguientes preguntas cada vez que un solicitante o participante acuda a su programa para solicitar servicios:

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



## Resolución de conflictos

Una SFA no debe impedir de ninguna manera el derecho de un cliente a presentar una queja sobre derechos civiles. Sin embargo, la mayoría de los conflictos se resuelven fácilmente utilizando las herramientas adecuadas. La resolución de conflictos consiste en habilidades útiles para asistir en la solución de las quejas. Estas habilidades incluyen:

- El uso de un enfoque de ganar/ganar: transforme el conflicto de un ataque y defensa a una cooperación y evite el deseo de culpar.
- Utilice una respuesta creativa: convierta los problemas en posibilidades para mejorar la situación.
- Demuestre empatía: sea un oyente activo y ayude a los demás a sentirse comprendidos.
- Asertividad adecuada: exponga su caso sin levantar las defensas de otra persona. Recuerde usar frases con "yo" para comunicar sus sentimientos directamente.
- Maneje sus emociones: límitese estrictamente a los hechos de la queja y comunique sus sentimientos directamente.
- Tenga la disposición de resolver o identificar las barreras para una resolución y superarlas. Evite que se repita la situación.

Si el demandante persiste con su queja, indíquele que presente su queja ante la Oficina de Derechos Civiles del USDA por correo postal a la siguiente dirección:

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 al: [program.intake@usda.gov](mailto:program.intake@usda.gov) Procedimientos para presentar quejas

Se debe informar a los solicitantes y participantes sobre su derecho a presentar una queja, cómo presentar una queja y los procedimientos para presentar quejas. Todas las SFA deben tener un procedimiento para presentar quejas por escrito que debe describir: la aceptación de una queja, la transcripción de una queja y el envío de una queja.

Cualquier persona que considere que ha sido discriminada con base en las clases protegidas tiene derecho a presentar una queja en un plazo de 180 días posteriores a la presunta acción discriminatoria.

Las quejas pueden ser escritas, verbales u observadas. Una queja también puede ser anónima, estas deben ser tratadas de la misma manera que cualquier otra queja. Si la queja es verbal y la persona que alega discriminación no desea presentar el alegato por escrito, la persona a quien se presentó la queja debe redactarla en nombre del demandante.

El primer paso es documentar la queja y hacer lo posible por obtener información sobre la queja. Todas las quejas se deben enviar posteriormente a la Oficina de Derechos Civiles del USDA, a la Oficina de Derechos Civiles del FNS, a la Oficina Regional de Mountain Plains del USDA o a la Oficina de Nutrición Escolar del CDE.

## Técnicas de evaluación del cumplimiento

Las evaluaciones del cumplimiento examinan las actividades para determinar el cumplimiento de los requisitos de derechos civiles. No existen categorías "secundarias" o "importantes" de incumplimiento, y todos los casos de incumplimiento se consideran por igual.

La Oficina de Nutrición Escolar (Office of School Nutrition, OSN) determina el cumplimiento de los reglamentos de derechos civiles durante las evaluaciones administrativas. Durante las evaluaciones, se preguntan elementos como:

- ¿Se exhibe el póster "And Justice For All" de forma destacada en cada lugar como se exige?
- ¿Se incluye la declaración de no discriminación adecuada en todos los materiales del programa como se exige?
- ¿Se pone la información del programa a disposición de las personas potencialmente elegibles, los solicitantes del programa y los participantes?
- ¿Se recopilan y se mantienen los datos étnicos/raciales en los archivos como se exige?
- ¿Se ha llevado a cabo la capacitación en derechos civiles para todo el personal del programa como se exige?
- ¿Cuál es el procedimiento de la SFA para recibir y procesar las quejas sobre derechos civiles?
- ¿Cuáles procedimientos están en funcionamiento para acomodar a los estudiantes con necesidades dietéticas especiales?

## Resolución de incumplimientos

Durante una evaluación administrativa, se abordará el incumplimiento en el plan de acción correctiva, y la SFA debe indicar la acción correctiva inmediata adoptada, así como el proceso o plan en funcionamiento para garantizar 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 OSN: <http://www.cde.state.co.us/nutrition/civilrights>
- Página web de la OSN sobre Necesidades Dietéticas Especiales: <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 de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los EE.UU. (USDA); el USDA, sus agencias, oficinas y empleados, y las instituciones que participan o administran los programas del USDA tienen prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad, edad, o tomar represalias por actividades anteriores de derechos civiles en cualquier programa o actividad realizada o financiada por el USDA. Las personas con discapacidades que requieran medios alternativos de comunicación para la información del programa (p. ej., Braille, letras grandes, cinta de audio, lenguaje de señas estadounidense, etc.) deben comunicarse con la agencia (estatal o local) donde solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con dificultades auditivas o con discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA a través del Servicio Federal de Retransmisión al (800) 877-8339. Adicionalmente, la información del programa puede ponerse a su disposición en otros idiomas aparte del inglés. Para presentar una queja por discriminación en el programa, llene el [Formulario de Quejas por Discriminación en el Programa del USDA](#), (AD-3027) que se encuentra en línea en: <https://www.usda.gov/oascr/how-to-file-a-program-discrimination-complaint>, y en cualquier oficina del USDA, o escriba una carta dirigida al USDA y proporcione en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de quejas, llame al (866) 632-9992. Presente su formulario lleno o carta al USDA por: (1) correo postal: 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 de igualdad de oportunidades.

Adaptado de la capacitación en derechos civiles del Departamento de Educación de Minnesota para los Programas de Nutrición Escolar y la capacitación en derechos civiles del Departamento de Agricultura de Texas para los Programas de la División de Alimentos y Nutrición.



## Declaración de Certificación:

Certifico que he leído la Guía de Autoestudio sobre Derechos Civiles para los Programas de Nutrición Infantil y entiendo los requisitos de derechos civiles.

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

