

Capacitación en derechos civiles



**yoÉLmiEMERGENCIAFAAlgún díaAASISTENCIA
PAGPROGRAMA(TEFAP) y CMERCANCÍA
PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN COMPLEMENTARIA
(PFC)**



Orden del día

2

- Cobertura de los derechos civiles y autoridades legales
- **Áreas de cumplimiento**
 - Garantías
 - Requisitos de notificación pública
 - Quejas de discriminación
 - Capacitación en derechos civiles
 - Recopilación de datos raciales y étnicos (solo CSFP)
 - Dominio limitado del inglés (LEP)
 - Discapacidad
 - Igualdad de oportunidades para las organizaciones religiosas
 - Revisiones de cumplimiento y resolución de incumplimientos
- **Atención al cliente y resolución de conflictos**
 - Ejemplos de escenarios
 - Preguntas/discusión abierta

Derechos civiles

3

- Los derechos de libertad personal garantizados a los ciudadanos estadounidenses por la 13^{ta} y 14^{ta} Enmiendas a la Constitución y leyes del Congreso
- Los términos “derechos civiles” e “igualdad de oportunidades en el empleo (EEO)” son no intercambiable

Conceptos de derechos civiles

4

-Estereotipos

- Creencias preconcebidas o generalizaciones demasiado simplificadas sobre un grupo en particular

-Prejuicio

- Un conjunto de actitudes rígidas y desfavorables hacia un grupo particular que se forma sin tener en cuenta los hechos.

-Discriminación

- La práctica de tratar a las personas de manera diferente debido a cómo las hemos agrupado en nuestras mentes según nuestros prejuicios.

Autoridades legales

5

- Los programas y actividades que reciben asistencia financiera federal deben cumplir con los requisitos de Derechos Civiles.

- **Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964**

- Prohíbe la discriminación basada en raza, color y origen nacional.

- **Título IX de las Enmiendas a la Educación de 1972**

- prohíbe la discriminación basada en el sexo

- **Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)/Ley de Enmiendas a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADAAA) y Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973**

- Prohibir la discriminación basada en la discapacidad

- **Ley de 1975 contra la discriminación por edad**

- prohíbe la discriminación basada en la edad

- **Ley de Restauración de los Derechos Civiles de 1987**

- aclara el alcance de la Ley de Derechos Civiles de 1964

Autoridades legales

6

- El USDA codificó estas leyes en regulaciones departamentales de Derechos Civiles en 7 CFR 15, subpartes a – f
- Servicio de Alimentación y Nutrición (FNS) seguido del desarrollo de la Instrucción FNS 113-1, *Cumplimiento y aplicación de los derechos civiles: programas y actividades de nutrición*
- Los requisitos de derechos civiles también se incorporan a las regulaciones del programa.

-TEFAP: Título 7 del Código de Reglamentos Federales, artículos 250 y 251

-CFP: 7CFR 247

¿Qué es la discriminación en TEFAP/CSFP?

7

- Tratar a los solicitantes o participantes del programa de manera diferente en función de una o más clases protegidas
- Las clases protegidas en TEFAP/CSFP incluyen
 - Carrera
 - Color
 - Origen nacional
 - Idioma
 - Discapacidad
 - Adaptación razonable
 - Edad
 - Sexo

Garantías

8

- Un acuerdo contractual en el que una agencia estatal, agencia local u otro subreceptor (es decir, dispensa de alimentos TEFAP/CSFP) acepta legalmente administrar los servicios y beneficios del programa FNS de acuerdo con todas las leyes, regulaciones, instrucciones, políticas y orientación relacionadas con la no discriminación en la entrega del programa.
- Se debe incluir una garantía en todos los acuerdos entre agencias federales/estatales y agencias estatales/locales y subreceptores.

Notificación pública

9

- Todos los programas de FNS (es decir, TEFAP/CSFP) deben incluir un sistema de notificación pública
- Elementos de la notificación pública
 - Disponibilidad del programa
 - Información de quejas
 - Declaración de no discriminación

Notificación pública

10

-Disponibilidad del programa

- Informar a los solicitantes, participantes y personas potencialmente elegibles sobre sus derechos y responsabilidades en el programa y los pasos necesarios para participar.

-Información de quejas

- Informar a los solicitantes y participantes en el punto de prestación de servicios sobre su derecho a presentar una queja, cómo presentar una queja y los procedimientos de queja.

-Declaración de no discriminación

- Todos los materiales y fuentes de información, incluidos los sitios web, deben contener una declaración de no discriminación.

Notificación pública

11

-Métodos

- Exhibir de manera destacada el cartel de no discriminación del USDA, *Y justicia para todos*
- Informar a las personas potencialmente elegibles, solicitantes, participantes y organizaciones de base sobre el programa y sus requisitos.
- Proporcionar información adecuada en formatos alternativos para personas con discapacidad.
- Incluir la declaración de no discriminación en todos los materiales del programa apropiados proporcionados al público.
- Transmitir el mensaje de igualdad de oportunidades en todas las fotografías y otros gráficos que se utilicen para proporcionar información relacionada con el programa al público.

Notificación pública

12

-Declaración de no discriminación

Versión completa

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), el USDA, sus agencias, oficinas y empleados, y las instituciones que participan o administran programas del USDA tienen prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad, edad o en represalia o venganza por actividades previas 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 obtener información sobre el programa (por ejemplo, Braille, letra grande, 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. Además, la información sobre el programa puede estar disponible en otros idiomas además del inglés.

Para presentar una queja sobre discriminación en el programa, complete el siguiente formulario: [Formulario de queja por discriminación en el programa del USDA](#), (AD-3027) encontrado en línea en: http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, 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 queja, llame al (866) 632-9992. Envíe su formulario o carta completos al USDA por:

(1) correo: Departamento de Agricultura de los Estados Unidos

Oficina del Subsecretario de Derechos Civiles
1400 Independence Avenue, SW
Washington, DC 20250-9410;

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

(3) correo electrónico: programa.intake@usda.gov.

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

Notificación pública

13

-Declaración de no discriminación

Versión corta

- Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.
- Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.(Español)**
- *Puede ser usado Sólo en circunstancias especiales

-Traducciones

- Próximamente se ofrecerán otros idiomas

Notificación pública

14

-Declaración de no discriminación

Versión completa (español)

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 participen o administren 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 realizada o financiada 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](#), (AD-3027) que está disponible en línea en: 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: Departamento de Agricultura de los Estados Unidos
Oficina del Subsecretario de Derechos Civiles 1400
Independence Avenue, SW
Washington, DC 20250-9410;

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

(3) correo electrónico: programa.intake@usda.gov en.

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

Y justicia para todos Póster

15

- Los nuevos carteles están en fase de diseño/impresión.
- Los carteles se enviarán directamente a los estados una vez impresos (según los pedidos recibidos en septiembre de 2015)
- Todos los sitios deben mostrar carteles en un lugar destacado para que todos los vean.

-AD-475A

- Nueva versión requerida para TEFAP/CSFP
- El ícono del póster en esta diapositiva cambiará para reflejar el NDS actual y el nuevo gráfico.



Quejas de discriminación

16

- Los solicitantes o participantes alegan un trato diferente en función de las clases protegidas
 - Carrera
 - Color
 - Origen nacional
 - Edad
 - Sexo
 - Discapacidad

Quejas de discriminación

17

-Tipos de discriminación:

- Trato diferenciado: negar el servicio o utilizar diferentes criterios de elegibilidad para ciertos solicitantes
- Impacto desigual: discriminación que no es intencional, pero que tiene ese efecto.
- Represalia/Retaliación: trato negativo hacia alguien porque presentó una denuncia.

Quejas de discriminación

18

-Procedimientos de reclamación

- Cuando se recibe una queja a nivel estatal o local, debe enviarse a la División de Derechos Civiles (CRD) del FNS dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción.
- FNS CRD procesa la queja desde la fase de admisión hasta la investigación y el cierre.
- La confidencialidad en todos los niveles es extremadamente importante

-Registro de quejas

- Las quejas sobre derechos civiles deben mantenerse en un registro separado de otras quejas sobre el programa.

Quejas de discriminación

19

-Información adicional

- Los solicitantes y participantes deben presentar la solicitud dentro de los 180 días posteriores a la presunta acción.
- Formulario de queja del USDA
 - Versión en inglés:
http://www.ocio.usda.gov/sites/default/files/docs/2012/Complain_combined_6_8_12.pdf
 - Versión en español:
http://www.ocio.usda.gov/sites/default/files/docs/2012/Formulario_español_508_Compatible_6_8_12_0.pdf

Capacitación en derechos civiles

20

- Requerido para que las personas involucradas en todos los niveles de administración del programa comprendan las leyes, regulaciones, procedimientos y directivas relacionadas con los derechos civiles.
- Agencias locales responsables de capacitar a su personal y subreceptores en un **base anual**
 - Incluye al “personal de primera línea” y a quienes supervisan al personal de primera línea.
 - El personal de primera línea incluye, entre otros, trabajadores de despensas de alimentos, reclutadores, revisores, supervisores del personal de primera línea y voluntarios*.
- El personal nuevo debe recibir capacitación sobre derechos civiles antes de participar en las actividades de TEFAP/CSFP
- *Los voluntarios (si los hay) también deben recibir capacitación adecuada a sus funciones y responsabilidades.

Capacitación en derechos civiles

21

-Requisitos de formación para voluntarios

- Voluntarios de primera línea, como personas que interactúan regularmente con los solicitantes y participantes del programa, determinan la elegibilidad o manejan información personal.
 - Debe recibir capacitación completa sobre derechos civiles anualmente.
 - La capacitación debe ocurrir primero durante la orientación de cada individuo al programa(s).
- Voluntarios que no manejan información personal y que pueden interactuar con poca frecuencia con los solicitantes, participantes o personal de primera línea del programa.
 - Debe recibir, como mínimo, capacitación limitada sobre derechos civiles que cubra el servicio al cliente y cualquier otro tema aplicable al rol y las responsabilidades de cada voluntario.
 - La capacitación debe ocurrir primero durante la orientación de los voluntarios a los programas y mediante capacitación de actualización según sea necesario.
- Voluntarios que no interactúan de ninguna manera con los solicitantes y participantes del programa y que no manejan información personal.
 - No se requiere capacitación en derechos civiles

Capacitación en derechos civiles

22

- Áreas de formación obligatorias para el personal de primera línea
 - Garantías
 - Notificación pública
 - Quejas de discriminación
 - Capacitación en derechos civiles
 - Dominio limitado del inglés (LEP)
 - Cumplimiento de las normas sobre discapacidad (adaptación razonable)
 - Revisiones de cumplimiento y resolución de incumplimientos
 - Resolución de conflictos
 - Servicio al cliente

Recopilación de datos raciales y étnicos

SOLO CSFP

23

- La agencia estatal debe establecer un sistema para recopilar y mantener datos de participación racial o étnica. El registro de la identificación racial o étnica de los solicitantes y participantes puede incluir el uso de la autoidentificación cuando se requiera una solicitud por escrito. Otros métodos para registrar dichos datos pueden incluir archivos de tarjetas, listas, libros de registro o cualquier registro escrito utilizado por agencias locales u otros subreceptores”.

(Instrucción 113-1 del FNS, Apéndice C)

- Utilice el Formulario FNS-191, Participación de grupos raciales o étnicos – Programa complementario de alimentos básicos, para registrar y enviar al FNS datos de participación racial o étnica de los hogares del CSFP.

Recopilación de datos raciales y étnicos

SOLO CSFP

24

- Se garantizará a los solicitantes que la información se requiere y utiliza únicamente con fines estadísticos y que no tiene ningún efecto sobre los criterios de elegibilidad.
- Los datos deben recopilarse en el punto de aplicación y conservarse en el área de prestación del servicio.

Recopilación de datos raciales y étnicos

SOLO CSFP

25

Formato de dos preguntas

1. Etnicidad (debe seleccionar una de las siguientes)

- *Hispano o latino*
- *No soy hispano ni latino*

2. Raza (una o más de las siguientes)

- *Indio americano o nativo de Alaska*
- *asiático*
- *Negro o afroamericano*
- *Nativo de Hawái o de otras islas del Pacífico*
- *Blanco*

Dominio limitado del inglés (LEP)

26

-¿Quiénes son las personas con LEP?

- Personas que no hablan inglés como su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o comprender inglés debido a su origen nacional.
- Los beneficiarios de asistencia financiera federal deben tomar medidas razonables para garantizar un acceso “significativo” a sus programas y actividades por parte de personas con LEP.
- La falta de acceso “significativo” podría constituir discriminación por motivos de origen nacional

Dominio limitado del inglés (LEP)

27

- Factores que se incluyen para garantizar un acceso “significativo”
 - La cantidad o proporción de personas con LEP que son elegibles para recibir servicios o que es probable que sean atendidas por el programa.
 - La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con el programa
 - La naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio que proporciona el programa para la vida de las personas.
 - Los recursos disponibles para el destinatario y los costos

Dominio limitado del inglés (LEP)

28

-Servicios de idiomas

- No se les puede pedir a los solicitantes y participantes que traigan sus propios intérpretes.
- Los niños debenno ser utilizados como intérpretes

-Ejemplos de servicios lingüísticos

- Personal bilingüe
- Líneas telefónicas de interpretación
- Servicios de interpretación oral
- Servicios de traducción escrita
- Organizaciones comunitarias

Dominio limitado del inglés (LEP)

29

- Tarjetas ISpeak del Departamento de Justicia de EE. UU.: www.lep.gov
- Fuentes de datos de población
 - Datos del censo de EE.UU.
 - <http://www.census.gov/2010census/data/>
 - Encuesta sobre la comunidad estadounidense
 - <http://www.census.gov/acs>
 - Centro Nacional de Políticas de Integración de Inmigrantes del Instituto de Política Migratoria
 - <http://www.migrationpolicy.org/>

-¿Cuál es la definición de “discapacidad”?

- Una persona que tiene un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida, tiene antecedentes de dicho impedimento o se considera que tiene dicho impedimento.
- Las actividades principales de la vida son funciones como cuidar de uno mismo, realizar tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender y trabajar.
- Funciones del sistema inmunológico, crecimiento celular normal, funciones digestivas, intestinales, de la vejiga, neurológicas, cerebrales, respiratorias, circulatorias, cardiovasculares, endocrinas y reproductivas. (ADAAA 2008)

- Las oficinas estatales y locales deben proporcionar adaptaciones razonables a los solicitantes y participantes con discapacidades cuando sea necesario.

-Adaptaciones razonables

- Proporcionar el mismo nivel de servicio a los solicitantes y participantes de forma alternativa.
- Requiere una buena comunicación entre todas las partes involucradas.
- Debe ser financiado a través de oficinas estatales/locales, no por los solicitantes y participantes.

-Ejemplos de adaptaciones razonables

- Apoderado designado
- Entrevistas telefónicas
- Visitas a domicilio
- Servicios de subtítulos o tecnología en tiempo real asistida por computadora (CART) para clientes sordos o con dificultades auditivas
- Intérpretes de lengua de signos
- Servicios de lectura para clientes ciegos o con discapacidad visual
- Cualquier tipo de arreglo alternativo para el servicio

Igualdad de oportunidades para los religiosos

Organizaciones

33

- Las organizaciones religiosas y comunitarias (OBF y CBO) participan en programas de FNS a través de acuerdos con los estados o a través de otras agencias locales que tienen acuerdos con los estados.
- La política del programa de asistencia nutricional fomenta la participación de las organizaciones confesionales y comunitarias en igualdad de condiciones con otros tipos de organizaciones locales colaboradoras y evita barreras que puedan dificultar su participación.

Igualdad de oportunidades para los religiosos

Organizaciones

34

- **7 CFR Parte 16** garantiza la igualdad de condiciones para la participación de las organizaciones confesionales y comunitarias en los programas de alimentación y nutrición mediante:
 - Prohibir la discriminación a favor o en contra de una organización por motivos de religión, creencias religiosas o carácter religioso en la administración o distribución de fondos federales
 - Permitir que una organización religiosa que participe en los programas del USDA conserve su independencia y continúe llevando a cabo su misión, siempre que los fondos directos del USDA no respalden ninguna actividad inherentemente religiosa, como el culto, la instrucción religiosa o el proselitismo.
 - Aclarar que las organizaciones religiosas pueden usar el espacio en sus instalaciones para brindar servicios financiados por el USDA sin eliminar arte religioso, íconos, escrituras u otros símbolos religiosos.
 - Garantizar que ninguna organización que reciba asistencia financiera directa del USDA pueda discriminar a un beneficiario o posible beneficiario del programa por motivos de religión o creencias religiosas.

Revisiones de cumplimiento

35

- Examinar las actividades de las agencias estatales, agencias locales y subreceptores para determinar el cumplimiento de los derechos civiles.
- El personal del Programa y Derechos Civiles del FNS revisa las agencias estatales.
 - El personal del FNS y las agencias estatales revisan las agencias locales y los subreceptores.
- Los hallazgos significativos deben proporcionarse por escrito a la entidad revisada.
- Tres tipos de revisiones de cumplimiento de los derechos civiles
 - Reseñas previas a la entrega de premios
 - Revisiones posteriores a la adjudicación (de rutina)
 - Reseñas especiales

Revisiones de cumplimiento

36

- Reseñas previas a la entrega de premios
- Las agencias estatales y locales deben cumplir con los requisitos de Derechos Civiles.antes de la aprobación para asistencia financiera federal
- Generalmente se llevan a cabo como revisiones de escritorio.
- Los informes deben mantenerse en archivos de programa apropiados.

Revisiones de cumplimiento

37

-Revisiones posteriores a la adjudicación (de rutina)

-El FNS y las agencias estatales deben realizar revisiones de cumplimiento de rutina según lo identificado por la Instrucción 113-1 del FNS y las regulaciones y políticas específicas del programa.

-Evaluar todas las áreas de cumplimiento de los derechos civiles

-Preguntas de muestra para la revisión posterior a la adjudicación

-¿Los materiales impresos contienen la declaración de no discriminación?

-¿Está colocado apropiadamente el cartel “Y justicia para todos”?

-¿Los materiales informativos del programa están disponibles para todos?

-¿Cómo se informa a los solicitantes y participantes sobre su derecho a presentar una queja por discriminación en materia de Derechos Civiles?

-¿Se ha llevado a cabo una capacitación anual sobre derechos civiles para el personal y los voluntarios?

-¿Existe un procedimiento establecido para gestionar quejas sobre derechos civiles de acuerdo con la normativa?

-¿Se realizan adaptaciones razonables y apropiadas para las personas con discapacidad?

Revisiones de cumplimiento

38

-Reseñas especiales

- Realizado por la Oficina del Subsecretario de Derechos Civiles del USDA de forma independiente o en conjunto con el personal del programa FNS o de Derechos Civiles.
- Puede ser programado o no programado
- Para dar seguimiento a hallazgos anteriores de incumplimiento
- Para investigar informes de incumplimiento por parte de otras agencias, medios de comunicación u organizaciones de base.
- Puede ser específico para un incidente o política.
- Historial de subrepresentación estadística de grupos particulares
- Patrón de denuncias por discriminación

Resolución de Incumplimiento

39

- Un hallazgo fáctico de que una agencia estatal, agencia local o agencia subreceptora no está cumpliendo con algún requisito de Derechos Civiles, según lo dispuesto por ley, reglamento, política, instrucción o pautas.
- Se deben tomar medidas inmediatamente para obtener **voluntario** cumplimiento
- La fecha de vigencia de un hallazgo es la fecha de notificación a la entidad revisada.

Resolución de Incumplimiento

40

-Planes de acción correctiva (PAC):

- Se debe describir la acción que se tomará para corregir cualquier hallazgo, el plazo en el que se tomará la acción y cómo se evitarán problemas de incumplimiento en el futuro.
- Deberá presentarse al Estado dentro de los 60 días siguientes a la recepción de las conclusiones.
- La falta o negativa a implementar un Plan de Acción Correctiva puede resultar en la pérdida de la Asistencia Federal.

Servicio al cliente

41

-Marcando la diferencia

- Tratar a todas las personas con dignidad y respeto.
- Responda preguntas con un tono de voz que no resulte amenazante.
- Explicar claramente a todos las reglas, así como sus derechos y responsabilidades.
- Reconocer cuándo el estrés crea un problema para brindar un servicio excelente
- Reconocer que los participantes tienen necesidades variadas y (a veces) pocos recursos
- Observa cuando una persona siente que ha sido tratada de manera grosera
- Desarrollar buenas habilidades para escuchar

Resolución de conflictos

42

-¿Cómo es tu actitud?

- Preséntese siempre claramente al contestar el teléfono y no interrumpa a la persona que llama.
- Sea paciente. Déle al cliente todas las oportunidades para explicar el problema.
- Sea comprensivo. De todas las situaciones de comunicación que puede encontrar, los clientes enojados son los que requieren más empatía.
- No seas crítico.
- Hable con calma y lentitud, con un tono de voz bien modulado (bajo). Esto debería ayudar a relajar a la persona y permitirle abordar los hechos, en lugar de dejarse llevar por las emociones.
- Sea sincero. Incluso si siente que el problema no es culpa de su organización y claramente no es culpa suya, está bien disculparse con el cliente por las molestias que le causó, no necesariamente por las acciones de su agencia.
- Esté alerta. Pida ayuda si se siente amenazado o si existe la posibilidad de violencia.

Resolución de conflictos

43

-¿Qué pasos debes seguir?

- Mantén la calma
- ¿Cuál es el problema? Con la información proporcionada, determine cuál es el problema.
- Determinar una solución. Conocer la política de la organización sobre cómo manejar situaciones y la información necesaria para ofrecer una solución.
- Obtener la aprobación del cliente. Consultar con el cliente para obtener su aprobación sobre una solución.
- Lleguen a un acuerdo. Usted y el cliente deben determinar qué se debe hacer, cuándo y quién lo debe hacer, y las alternativas, si es necesario.
- Seguimiento. Asegurarse personalmente de que el cliente esté satisfecho y proporcionar retroalimentación.

Ejemplo de escenario n.º 1

44

Un participante intenta hablar con un voluntario en una comida.
despensa en un idioma distinto del inglés, pero el
voluntario no puede entender al participante.
El participante se va sin ser atendido.

-¿Cómo debió haber manejado el voluntario esa situación?

Ejemplo de escenario n.º 2

45

Una persona en silla de ruedas se queja de que el sitio donde
Le dijeron que recoger su paquete de comida no
es accesible porque no tiene silla de ruedas
rampa.

- **¿Qué medidas se deben tomar en esta situación?**
¿Cómo se puede acoger a esta persona?

Ejemplo de escenario n.º 3

46

Una participante se queja de que la iglesia donde ella Recoge su comida y requiere que participe en una servicio de oración antes de llevar su comida a casa.

-¿Es aceptable esta práctica?

Ejemplo de escenario n.º 4

47

Un revisor del Estado visita un sitio de despensa y ve el *Y justicia para todos* cartel exhibido en la oficina del gerente, la cual se encuentra en un área que es

Generalmente está fuera del alcance de los solicitantes del programa y

Participantes.

-¿Es esto una violación de los derechos civiles? ¿Por qué sí o por qué no?

Preguntas/Discusión abierta

48



Información del contacto

49

Michèle Sazo

Director Regional de Derechos Civiles

USDA, Servicio de Alimentos y Nutrición

Región del Atlántico Medio

Parque Corporativo Mercer

300 Bulevar Corporativo.

Robbinsville, Nueva Jersey 08691

Teléfono: (609) 259-5061 Correo

electrónico: michele.sazo@fns.usda.gov