

# LEY DE LOS DERECHOS CIVILES INSTRUCCIÓN ESPECIAL FNS 113-1



In accordance with Federal law and U.S. Department of Agriculture (USDA) civil rights regulations and policies, this Institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, sex, age, disability, and reprisal or retaliation for prior civil rights activity. (Not all prohibited bases apply to all programs.)

Program information may be made available in languages other than English. Persons with disabilities who require alternative means of communication for program information (e.g., Braille, large print, audiotape, and American Sign Language) should contact the responsible State or local Agency that administers the program or USDA's TARGET Center at (202) 720-2600 (voice and TTY) or contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339.

To file a program discrimination complaint, a complainant should complete a Form AD-3027, USDA Program Discrimination Complaint Form, which can be obtained online, at <https://www.ascr.usda.gov/sites/default/files/USDA-CASC2019-02-Complaint-Form-0508-0002-508-11-28-17Fax2Mail.pdf>, from any USDA office, by calling (866) 632-9992, or by writing a letter addressed to USDA. The letter must contain the complainant's name, address, telephone number, and a written description of the alleged discriminatory action in sufficient detail to inform the Assistant Secretary for Civil Rights (ASCR) about the nature and date of an alleged civil rights violation. The completed AD-3027 form or letter must be submitted to USDA by:

mail:  
U.S. Department of Agriculture  
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights  
1400 Independence Avenue, SW  
Washington, D.C. 20250-9410; or

fax:  
(833) 256-1665 or (202) 690-7442;

email:  
[program.intake@usda.gov](mailto:program.intake@usda.gov).

This institution is an equal opportunity provider.

Conforme a la ley federal y las políticas y regulaciones de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), esta institución tiene prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad, discapacidad, venganza o represalia por actividades realizadas en el pasado relacionadas con los derechos civiles (no todos los principios de prohibición aplican a todos los programas).

La información del programa puede estar disponible en otros idiomas además del inglés. Las personas con discapacidades que requieren medios de comunicación alternativos para obtener información sobre el programa (por ejemplo, Braille, letra agrandada, grabación de audio y lenguaje de señas americano) deben comunicarse con la agencia estatal o local responsable que administra el programa o con el TARGET Center del USDA al (202) 720-2600 (voz y TTY) o comunicarse con el USDA a través del Servicio Federal de Transmisión de Información al (800) 877-8339.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, el reclamante debe completar un formulario AD-3027, Formulario de queja por discriminación del programa del USDA, que se puede obtener en línea, en <https://www.ascr.usda.gov/sites/default/files/USDA-CASC2019-02-Complaint-Form-0508-0002-508-11-28-17Fax2Mail.pdf>, en cualquier oficina del USDA, llamando al (866) 632-9992, o escribiendo una carta dirigida al USDA. La carta debe contener el nombre, la dirección y el número de teléfono del reclamante, y una descripción escrita de la supuesta acción discriminatoria con suficiente detalle para informar al Subsecretario de Derechos Civiles (ASCR, por sus siglas en inglés) sobre la naturaleza y la fecha de la presunta violación de los derechos civiles. La carta o el formulario AD-3027 completado debe enviarse al USDA por medio de:

correo postal:  
U.S. Department of Agriculture  
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights  
1400 Independence Avenue, SW  
Washington, D.C. 20250-9410; o

fax:  
(833) 256-1665 o (202) 690-7442;

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

Esta institución ofrece igualdad de oportunidades.

# Agenda y Registro de Asistencia **Oficiales**

REORIENTACIÓN SOBRE LEY DE DERECHOS CIVILES

Fecha:

Lugar:

## I. Saludo/Reflexión

## II. Propósito de la Ley de Derechos Civiles

## III. Definición de Discrimen

## IV. Cambios en la Ley de Derechos Civiles

## V. Aspectos protegidos por los Programas de Nutrición de "USDA"

## VI. Requisitos de la ley para la Agencia Estatal y las entidades que participan de los Programas de Nutrición de "USDA"

- Divulgar la disponibilidad de los Programas de Nutrición (Public Notification) y el cumplimiento con la Ley de Derechos Civiles
- Mantener material informativo sobre los Programas en español e inglés
- Sistema de notificación pública
- Adiestramientos
- Procedimiento para canalizar querellas de Derechos Civiles
  - Clausulas importantes
  - Logro de cumplimiento voluntario de la Ley de Derechos Civiles
  - Servicio al Cliente
  - Solución de Conflicto
- Visitas de Revisión de Cumplimiento con la Ley de Derechos Civiles

## VII. Acomodo Razonable

- Discapacidad
- Limitaciones en el idioma
- **Dietas Modificadas**
- **Trato Digno a personas con Discapacidad**

## VIII. Querellas de Programa

## X. Memorandos

## XI. Preguntas

## II. PROPÓSITO DE LA LEY

La ley de Derechos Civiles pretende **evitar o eliminar el discrimen**, si es que existe.



### III. DEFINICIÓN DE DISCRIMEN

Cualquier **práctica o acción** que demuestre un **trato diferente** o que refleje parcialidad, preferencia o prejuicio dirigido a cualquier persona o grupo basado en algunos de los **aspectos protegidos**.



DISCRIMINATION

# **IV. CAMBIOS EN LA LEY DE DERECHOS CIVILES**

# Nueva Política Pública de Derechos Civiles 2020

**C**onforme a la ley federal y las políticas y regulaciones de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), esta institución tiene prohibido discriminar por motivos de raza, color, **origen nacional**, sexo, edad, discapacidad, venganza o represalia por actividades realizadas en el pasado relacionadas con los derechos civiles (no todos los principios de prohibición aplican a todos los programas).

La información del programa puede estar disponible en otros idiomas además del inglés. Las personas con discapacidades que requieran medios de comunicación alternativos para obtener información sobre el programa (por ejemplo, Braille, letra agrandada, grabación de audio y lenguaje de señas americano) deben comunicarse con la agencia estatal o local responsable que administra el programa o con el TARGET Center del USDA al **(202) 720-2600** (voz y TTY) o comunicarse con el USDA a través del Servicio Federal de Transmisión de Información al (800) 877-8339.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, el reclamante debe completar un formulario AD-3027, Formulario de queja por discriminación del programa del USDA, que se puede obtener en línea, en <https://www.ascr.usda.gov/sites/default/files/USDA-OASCR%20P-Complaint-Form-0508-0002-508-11-28-17Fax2Mail.pdf>, en cualquier oficina del USDA, llamando al **(866) 632-9992**, o escribiendo una carta dirigida al USDA. La carta debe contener el nombre, la dirección y el número de teléfono del reclamante, y una descripción escrita de la supuesta acción discriminatoria con suficiente detalle para informar al Subsecretario de Derechos Civiles (ASCR, por sus siglas en inglés) sobre la naturaleza y la fecha de la presunta violación de los derechos civiles. La carta o el formulario AD-3027 completado debe enviarse al USDA por medio de:

**correo postal:** U.S. Department of Agriculture Office of the Assistant Secretary for Civil Rights 1400 Independence Avenue, SW Washington, D.C. 20250-9410; o

**fax:** (833) 256-1665 o (202) 690-7442;

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

Esta institución ofrece igualdad de oportunidades.

# V. ASPECTOS PROTEGIDOS POR LOS PROGRAMAS DE NUTRICIÓN DEL NIÑO DE "USDA"

1. **Color** - - - - - Acta VI
2. **Raza** - - - - - Acta VI
3. **Edad**- - - - - Acta Discrimen por Edad
4. **Sexo** - - - - - Titulo IX Enmiendas a Educación
5. **Discapacidad** -- Secc. 504 de Acta de Rehabilitación
6. **Origen Nacional**- - - Acta VI

CONT. ASPECTOS PROTEGIDOS POR LOS PROGRAMAS DE NUTRICIÓN DEL NIÑO DE “USDA”

## 1. **Color** - - - - - Acta VI

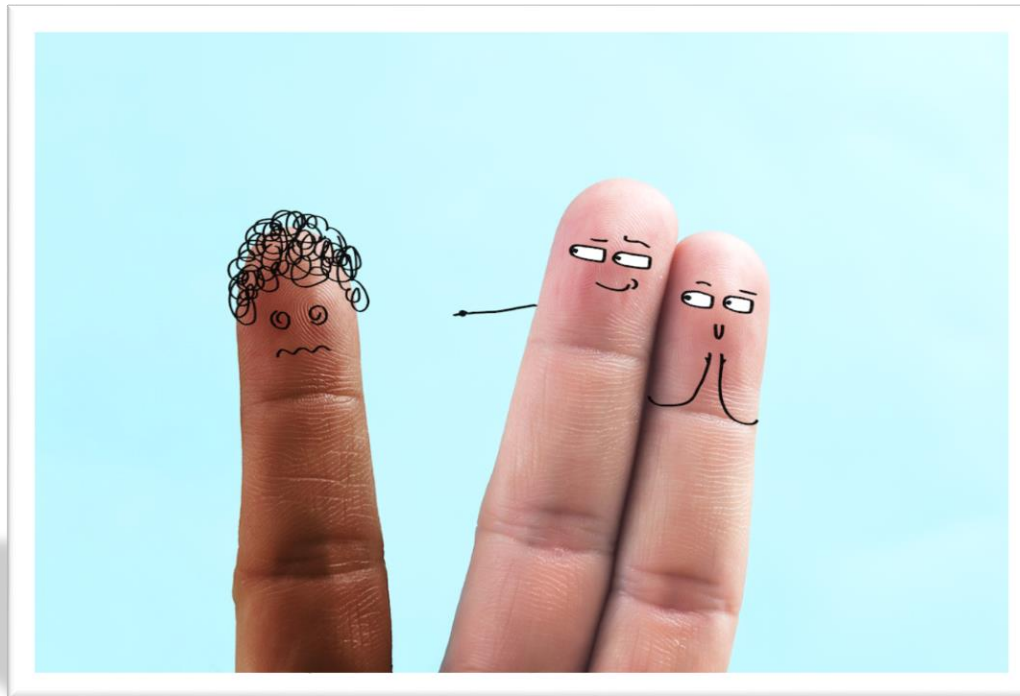
Definición de discrimen por color – tratar a una persona **diferente por su color de piel.**





## 2. Raza - - - - - Acta VI

Definición de raza – se utiliza para definir a personas que comparten ciertas **características** tal como **caucásico, afro-americano, asiático, o indio.**



### 3. Edad- - - - - Acta Discrimen por Edad

Es la **discriminación** contra personas o colectivos por motivo de su **edad**.



#### 4. **Sexo** - - - - Titulo IX Enmiendas a Educación

El término "**sexo**" se refiere al conjunto de características biológicas que **definen** al espectro de humanos como mujer y hombre.



## 5. **Discapacidad** - Sec. 504 de Acta de Rehabilitación 1990

Cualquier persona que tenga una inhabilidad física o mental que limita sustancialmente una o más actividades fundamentales de la vida.



## 6. **Origen Nacional** - - - Acta VI

De qué parte del mundo **viene** una persona, o dónde vivieron sus **antecesoros**, ejemplo: puertorriqueño, dominicano, americano.



## CONT. ASPECTOS PROTEGIDOS POR LOS PROGRAMAS DE NUTRICIÓN DEL NIÑO DE "USDA"

### EJEMPLOS GENERALES DE DISCRIMINACIÓN SON:

1. Denegar la oportunidad de solicitar los beneficios de los Programas basado en alguno de los aspectos protegidos.
2. Ofrecer servicios **desiguales** basado en alguno de los aspectos protegidos.
3. Seleccionar miembros de la junta directiva de forma que se **excluya** a personas basado en alguno de los aspectos protegidos.
4. Seleccionar sitios o facilidades para el Programa de forma que algunas personas no tengan acceso a los beneficios de los Programas basado en alguno de los aspectos protegidos.



## VI. Requisitos de la Ley a la AESAN y Auspiciadores

- A. Divulgar** la disponibilidad de los Programas de Nutrición. Informar a todos que deben orientar sobre los derechos y responsabilidades en cuanto a la política de no discrimen y el procedimiento para canalizar una querrela sobre violación de algunos de los aspectos protegidos.



## B. Mantener material informativo sobre los Programas y la Ley de Derechos Civiles en español e inglés

Ejemplo:

- a) opúsculos, "brochures", hojas sueltas
- b) sitios web de los auspiciadores entre otros.

- Conservar en archivo activo todo lo relacionado con la ley, por ejemplo:
  - a) memorandos
  - b) cartas circulares
  - c) Procedimiento de querellas
  - d) evidencia de adiestramiento, etc.





## C. Sistema de Notificación Pública

Anunciar por **medios variados** de comunicación al público en general, poblaciones potencialmente elegibles, líderes comunitarios, organizaciones de base de fe y comunidad, y fuentes de referidos, la disponibilidad de los servicios de alimentación/ programas de FNS y la política pública de NO DISCRIMEN.

- ❑ Es importante orientar sobre los programas o cambios en los programas. Esto incluye ofrecer información relacionada a requisitos de elegibilidad, beneficios, y servicios, la ubicación de las facilidades locales o puntos de entrega de servicios, y horarios de servicio.
- ❑ Comunicar el mensaje de igualdad de oportunidades en toda fotografía y material gráfico.



## Medios de Notificación Pública más comunes:

- ✓ Anuncios en internet
- ✓ Artículos de prensa
- ✓ Radio y televisión
- ✓ Cartas, panfletos, folletos
- ✓ Aplicaciones basadas en la informática y boletines



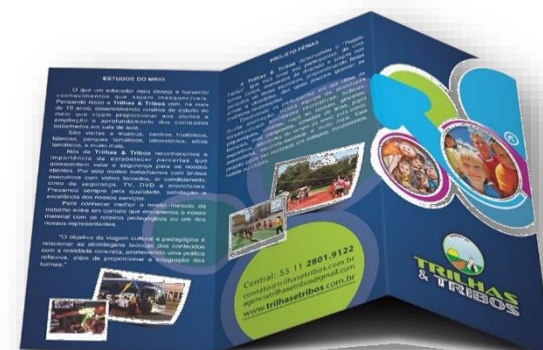
## Cont. Sistema de Notificación Pública

# ¿Cuándo los Programas de FNS deben incluir la Notificación de Política en su totalidad? (Forma Larga)

- ✓ Todo material relativo al programa que se produzca para información pública, educación al público o la distribución al público:
- ✓ EJ. Solicitud de Participación, Renovación del Acuerdo de Cumplimiento, Notificación de Elegibilidad, Página Web de la Agencia y Auspiciadores, cartas, magazines, materiales en tablón de edictos.

### Nota:

Esta declaración y sus revisiones aplicables no pueden ser modificadas.



## Cont. Sistema de Notificación Pública

### ¿Cuándo no utilizar la Notificación de Política Pública en su totalidad? (Forma Corta)

“ESTA INSTITUCIÓN OFRECE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.”

Cuando el material es demasiado pequeño para que la declaración completa sea incluida.

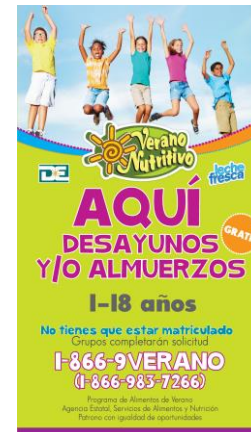
Ejemplo: marcadores de libros, anuncios de radio, televisión

- ✓ Banners, afiches, hojas sueltas

### ¿Cuándo NO utilizar la Notificación de Política Pública?

- ✓ **Objetos como:**  
Tazas, “pins”, imanes, bolígrafos, lápices o que el tamaño del objeto y figura hace que sea poco práctico.

## Forma corta



## No necesitan Notificación

tazas



“pins”



magnetos



## Información apropiada en formatos alternativos para personas con discapacidad.

Muchas personas con discapacidades utilizan materiales en el formato de audio, ya que tienen dificultades para procesar la información impresa. El material de audio se graba comúnmente en las cintas de casete.

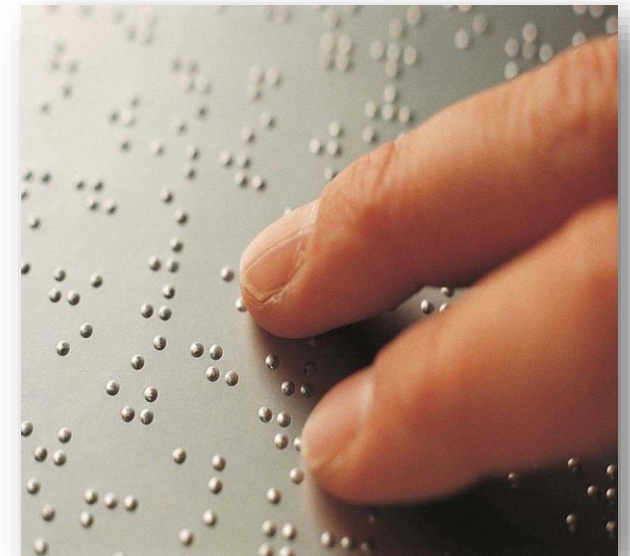
**1. Audio / Lectores**- un formato de audio grabado. Es un método que hace accesible la información a las personas que tienen discapacidad visual o deficiencia visual. También existe material en formato de audio a través de "E-texto", leído con un sintetizador de voz.



**Discapacidad Visual**



**2. Braille** - es un sistema de lectura y escritura para las personas con discapacidad visual. La unidad básica es la célula braille. Aproximadamente el 10 por ciento de las personas con discapacidad visual o deficientes visuales utilizan braille. Para aquellos que son competentes en su uso, braille suele ser el medio preferido para la lectura, al menos para las situaciones donde se requiere dominio de este sistema.



### 3. Lenguaje de señas

es una lengua natural de expresión y configuración gesto-espacial y percepción visual (o incluso táctil por ciertas personas con discapacidad auditiva), gracias a la cual éstos pueden establecer un canal de comunicación con su entorno social, ya sea conformado por otras personas con la misma discapacidad o por cualquier persona que conozca la lengua de señas empleada. Mientras que con el lenguaje oral la comunicación se establece en un canal vocal-auditivo, el lenguaje de señas lo hace por un canal gesto-viso-espacial.

### 4. "Closed caption"

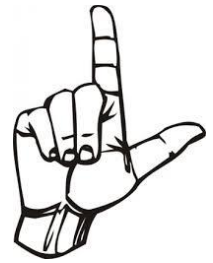
y uso de intérpretes para personas con discapacidad auditiva o personas con dificultad para oír: Para información en el internet o medios de televisión cuando se publica un video divulgando el programa. Igualmente contactar servicio de intérpretes para orientar a un padre/encargado o beneficiario de los programas.

### 5. Otros medios de intérpretes:

- [Video Relay Service](#)
- [Video Remote Interpreter](#)

## Cont. Sistema de Notificación Pública

- **Evaluación Necesidades en el Lenguaje a incluir en Solicitudes de Participación, Plan Administrativo, Renovación de Participación:**
  1. ¿Necesita material informativo en otros idiomas además de español e inglés?
  2. ¿Necesita intérprete para diferentes idiomas y lenguaje de señas?
  3. ¿Necesita medios alternativos para la comunicación de la información del programa como, sistema Braille para no videntes, letras grandes, cintas de audio, etc.? ¿ Que pueden solicitarlo libre de costo?
  4. ¿Conocen las personas sordas, o con dificultad de audición, o discapacidades del habla (si aplica), que pueden comunicarse con el USDA por medio del Federal Relay Service (Servicio Federal de Retransmisión) al (800) 877-8339 para información del Programa o presentar una **Querrela de Derechos Civiles?**





## Cont. Sistema de Notificación Pública

- **Exhibir el afiche de “Justicia para Todos”**

El que entrega USDA-FNS y en lugar prominente donde se movilizan las personas que acceden los servicios.

- ✓ Comedor escolar, salón comedor
- ✓ Oficina de directores escolares, tablón de edicto.

### Nota:

Deben solicitar el cartel a la agencia estatal, ya que no se permite reproducir de otra fuente, a menos que FNS lo autorice.



**USDA** United States Department of Agriculture

**AND JUSTICE FOR ALL**

\*\*\*\*\*

In accordance with Federal law and U.S. Department of Agriculture (USDA) civil rights regulations and policies, this institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, sex, age, disability, and reprisal or retaliation for prior civil rights activity. (Not all prohibited bases apply to all programs.)

Program information may be made available in languages other than English. Persons with disabilities who require alternative means of communication for program information (e.g., Braille, large print, audiotape, and American Sign Language) should contact the responsible State or local Agency that administers the program or USDA's TARGET Center at (202) 720-2600 (voice and TTY) or contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339.

To file a program discrimination complaint, a complainant should complete a Form AD-3027, USDA Program Discrimination Complaint Form, which can be obtained online, at <https://www.ars.usda.gov/ohrt/ohrt-usda/USDA-CAS-Civil-Rights-Complaint-Form-2008-2002-506-11-26-173803Mail.pdf>, from any USDA office, by calling (866) 632-8992, or by writing a letter addressed to USDA. The letter must contain the complainant's name, address, telephone number, and a written description of the alleged discriminatory action in sufficient detail to inform the Assistant Secretary for Civil Rights (ASCR) about the nature and date of an alleged civil rights violation. The completed AD-3027 form or letter must be submitted to USDA by:

mail:  
U.S. Department of Agriculture  
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights  
1400 Independence Avenue, SW  
Washington, D.C. 20250-9410; or  
fax:  
(833) 256-1665 or (202) 690-7442;  
email:  
program.intake@usda.gov  
This institution is an equal opportunity provider.

Conforme a la ley federal y las políticas y regulaciones de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), esta institución tiene prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad, discapacidad, venganza o represalia por actividades realizadas en el pasado relacionadas con los derechos civiles. (No todos los principios de prohibición aplican a todos los programas).

La información del programa puede estar disponible en otros idiomas además del inglés. Las personas con discapacidades que requieren medios de comunicación alternativa para obtener información sobre el programa (por ejemplo, Braille, letra agrandada, grabación de audio y lenguaje de señas americano) deben comunicarse con la agencia estatal o local responsable que administra el programa o con el TARGET Center del USDA al (202) 720-2600 (voz y TTY) o comunicarse con el USDA a través del Servicio Federal de Transmisión de Información al (800) 877-8339.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, el reclamante debe completar un formulario AD-3027, Formulario de queja por discriminación del programa del USDA, que se puede obtener en línea, en <https://www.ars.usda.gov/ohrt/ohrt-usda/USDA-CAS-Civil-Rights-Complaint-Form-2008-2002-506-11-26-173803Mail.pdf>, en cualquier oficina del USDA, llamando al (866) 632-8992, o escribiendo una carta dirigida al USDA. La carta debe contener el nombre, la dirección y el número de teléfono del reclamante, y una descripción escrita de la supuesta acción discriminatoria con suficiente detalle para informar al Subsecretario de Derechos Civiles (ASCR), por sus siglas en inglés, sobre la naturaleza y la fecha de la presunta violación de los derechos civiles. La carta o el formulario AD-3027 completado debe enviarse al USDA por medio de:

correo postal:  
U.S. Department of Agriculture  
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights  
1400 Independence Avenue, SW  
Washington, D.C. 20250-9410; o  
fax:  
(833) 256-1665 o (202) 690-7442;  
correo electrónico:  
program.intake@usda.gov  
Esta institución ofrece igualdad de oportunidades.

Form AD-3027 - 2008 (Public Notice) February 2018

Oficina de Asesoramiento al Consumidor (OAC) - Febrero 2018

## D. Adiestramientos



- **Adiestrar al personal anualmente y a empleados de nuevo nombramiento, antes de comenzar sus funciones.**

Procedimiento establecido para adiestramiento y comunicaciones sobre la Ley de Derechos Civiles de la Agencia Estatal, Servicios de Alimentos y Nutrición:

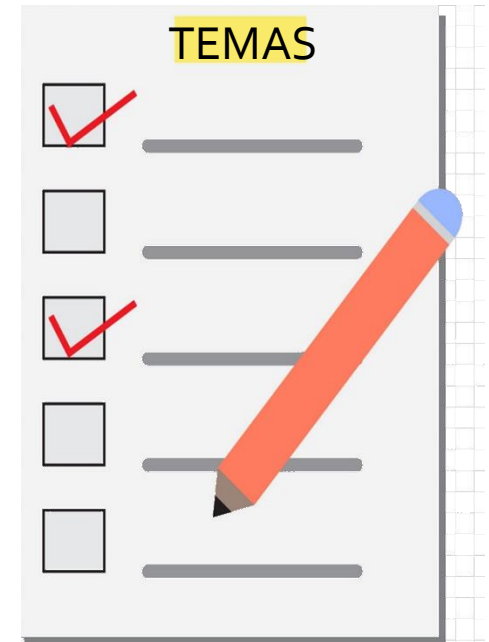
- [Protocolo para la Orientación](#) de la Ley de Derechos Civiles a Empleados y Auspiciadores de la Agencia Estatal, Servicios de Alimentos y Nutrición (AESAN).



## Cont. Adiestramientos

### Temas requeridos por ley en los adiestramientos de Derechos Civiles

1. Sistemas de notificación pública efectivo
  - a. Propósito de la Ley
  - b. Cambios en la ley de Derechos Civiles
  - c. Adiestramientos al personal
2. Procedimientos para canalizar Querellas
  - a. Definición de discrimen
  - b. Definición de represalia
  - c. Aspectos protegidos
3. Logro de cumplimiento de la ley
4. Resolución de incumplimiento
5. Servicio al cliente (querellante)
6. Solución de conflictos
7. Acomodo razonable
  - a. Discapacidad
  - b. Dietas Modificadas
  - c. Limitaciones en el idioma
  - d. Trato digno a personas con discapacidad



Nota: Estos temas deben aparecer registrados en una pregunta del formulario Post Award. **En la Visita de Monitoria se validará el cumplimiento con estos aspectos.**

## **E. Procedimiento para canalizar Querellas de Derechos Civiles (Español e Inglés)**

- 1. Orientar al querellante sobre las alternativas que tiene para presentar una querrela de Derechos Civiles**
- 2. Querellante complete el formulario que puede conseguir:**
  - a) Internet**

**[http://www.ascr.usda.gov/complaint\\_filing\\_cust.html](http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html)**

**b) Oficinas de USDA**

**c) Llamando al (866) 632-9992 para solicitar una copia del formulario de denuncia**

**3. Enviar el formulario de querrela o carta:**

**a) por correo: U.S. Department of Agriculture  
Office of the Assistant Secretary for  
Civil Rights  
1400 Independence Avenue, SW  
Washington, D.C. 20250-9410**

**b) por fax al (833) 256-1665 o (202) 690-7442;**

**c) por correo electrónico a: [program.intake@usda.gov](mailto:program.intake@usda.gov)**

**4. Persona sorda, con discapacidad auditiva o del habla,  
contactar a USDA al: (800) 877-8339 (Federal Relay Service).  
De necesitar información de los Programas de Nutrición, de  
USDA se puede comunicar a este mismo número de teléfono.**

## **IMPORTANTE**

- **NO** vamos a facilitar el formulario de querella de Derechos Civiles al querellante a menos que insista o sea una barrera para él.
  
- **Los orientaremos dónde pueden conseguirlo:**
  1. Internet
  2. Teléfono
  3. Oficinas «USDA»
  4. Escribir directamente

**Nota: De recibirse una querella en la institución se deberá tramitar a la AESAN y ésta a USDA.**

## Cláusulas importantes:

A. La persona o su representante que entienda que ha sido discriminada, tiene hasta **ciento ochenta (180) días** para radicar la misma. La ley prohíbe cualquier tipo de represalia, aun si la querella original **NO** tuviera base o fundamento. Esto puede resultar en un hallazgo o deficiencia hacia la entidad donde ocurre la querella.

\*Se informará al querellante que su queja se mantendrá bajo estricta confidencialidad y protección de su privacidad.





## Cont. Procedimiento para canalizar Querellas de Derechos Civiles

### Cláusulas importantes:

- B. Las entidades con base de fe o comunitarias (“FBCO”), que reciban fondos federales no pueden discriminar basado en religión o creencias religiosas contra los beneficiarios o potenciales beneficiarios de los Programas.
- C. Organizaciones con base de fe pueden utilizar el espacio en sus instalaciones para proporcionar servicios financiados por USDA sin quitar arte, íconos, escrituras, u otros símbolos religiosos.



## Cláusulas importantes:

D. De surgir una querella relacionada a otro aspecto NO protegido por los Programas de Nutrición de "USDA", se orientará de la misma forma. Luego de que la Oficina Regional de "USDA" la reciba, la canalizará a las oficinas correspondientes.



DISCRIMEN POLÍTICO



# Logro de Cumplimiento Voluntario de la Ley de Derechos Civiles

Una vez se determine incumplimiento,

1. Adoptar medidas inmediatas para lograr el cumplimiento voluntario.

[Procedimiento para logro del Cumplimiento Voluntario. Procedure for Achievement of Voluntary Compliance with the Civil Rights Act](#)

2. De no cumplir con el plan de acción correctiva dentro del término otorgado por la agencia, el caso se refiere a FNS Oficina de Derechos Civiles para elevar a otras acciones que de no resolverse pudieran tener consecuencias legales y referidos a oficina de USDA de Derechos Civiles, Consejo General y Departamento de Justicia, y/o suspensión/terminación del acuerdo.

Importante: Transparencia en el proceso. La Agencia Estatal tiene la responsabilidad de orientar y advertir para evitar llegar a estos extremos.



# Servicio al Cliente (querellante)

Debe incluir políticas claras y equitativas que deben ser aplicadas con cortesía, respeto y entusiasmo.

- a). Comunicación efectiva
- b). Atender sus necesidades
- c). Valorar su importancia
- d). Seguimiento para asegurarse que se haya resuelto la situación y el querellante quedó satisfecho.



# Solución de Conflicto

Destrezas eficaces para resolver conflictos de manera satisfactoria.

1. Métodos que beneficien a ambas partes transformando la confrontación y la defensa en colaboración.
2. Respuestas creativas que conviertan el problema en posibilidades, en soluciones.
3. Establecer empatía o conexión de modo que la (s) persona (s) se sienta(n) escuchada(s).



# Solución de Conflicto

4. Exponer las razones de forma apropiada de modo que las partes no se sientan amenazadas o a la defensiva.
5. Ser capaz de establecer colaboración y dirigir la discusión a posibilidades positivas cuando se encuentre resistencia.
6. Manejar las emociones y apegarse a los hechos.
7. Voluntad de ambas partes de resolver el conflicto



## F. Visitas de Revisión de Cumplimiento con la Ley de Derechos Civiles

La AESAN es responsable de llevar a cabo revisiones de cumplimiento a sus auspiciadores, y éstos a su vez a sus operaciones.

### Frecuencia:

- ❖ Visitas Administrativas cada tres años
- ❖ Otras instancias en que se hace necesario:
  - El número de quejas por discriminación presentada en contra de la entidad
  - Información de organizaciones de base de fe, grupos de apoyo particulares
  - Funcionarios del Estado o de otras partes interesadas, o
  - Hallazgos no resueltos de las revisiones previas de Derechos Civiles



Cont. Visitas de Revisión de Cumplimiento con la Ley de Derechos Civiles

Revisiones de Pre-Aprobación (Pre-Award) requieren una revisión posterior (Post Award) a la Aprobación del Acuerdo de Cumplimiento que incluye:

- a. Verificación de igualdad de oportunidades y acceso
- b. Exhibición destacada del cartel de Justicia para Todos.
- c. Cláusula de no discriminación en materiales educativos, cartas, página web, etc.
- d. Divulgación del Programa a auspiciadores y comunidad.
- e. Orientación sobre los métodos para radicar querellas.
- f. Adiestramiento a empleados y personal de la institución





## Cont. Visitas de Revisión de Cumplimiento con la Ley de Derechos Civiles

- Cada institución que realiza revisiones de cumplimiento, debe comunicar a la entidad revisada por escrito, los resultados y sus recomendaciones.
- Si la revisión se lleva a cabo por la agencia estatal, cualquier hallazgo significativo se debe notificar a la Oficina Regional de FNS.
- El no cumplimiento con la Ley de Derechos Civiles se puede determinar en una monitoria, visita administrativa o investigación.



## VII. Acomodo Razonable

- La ley Federal requiere que a las personas con **discapacidades** les sean provistos los mismos derechos y privilegios, y el mismo acceso a los beneficios, como por ejemplo a las comidas, como se hacen disponibles a aquellos sin discapacidades.
- Las instituciones que no hagan los acomodados apropiados al programa para las personas con discapacidad pueden ser hallados en violación a la ley Federal de Derechos Civiles.
- El acomodo razonable abarca no solo a los participantes del Programa sino además a padres/tutores y personas potencialmente elegibles, según las circunstancias.

# A. Discapacidad y Acomodo Razonable

**Actividades fundamentales incluyen pero no se limita a;**

Observar	Mantenerse de Pie	Concentrarse
Escuchar	Hablar	Pensar
Comer	Respirar	Comunicarse
Dormir	Aprender	Trabajar
Caminar	Leer	Ejemplos: Problemas ortopédicos, visuales, del habla y auditivos, Parálisis cerebral; epilepsia; distrofia muscular; esclerosis múltiple, Cáncer; enfermedades del corazón Enfermedades metabólicas, como la diabetes o fenilcetonuria, Anafilaxis de alimentos (alergia alimentaria severa), Retraso mental, Enfermedades emocionales La drogadicción y el alcoholismo, Dificultades específicas de aprendizaje, Enfermedad del VIH, Tuberculosis

## ASPECTOS PROTEGIDOS POR LOS PROGRAMAS DE NUTRICIÓN DEL NIÑO DE "USDA"

- Otras actividades fundamentales incluyen las funciones corporales del cuerpo, incluyendo pero no limitado a;
- Funciones del Sistema inmunológico
- Crecimiento normal de las células
- Sistemas digestivo, intestinal, urinario, neurológico, cerebral, respiratorio, circulatorio, endocrino y funciones reproductivas.

### **Nota:**

- La mayoría de las incapacidades físicas y mentales, constituirán una discapacidad.
- **NO** tiene que ser una amenaza para la vida.

# Eliminar barreras físicas y que impiden acceso

- Puertas amplias y rampas que permitan que los participantes con discapacidad tengan acceso al comedor y a los servicios, así como lo tienen el resto de los participantes.

- Servicio de Intérprete

- Equipo/Utensilios necesario para consumir alimentos:



- Otros acomodados necesarios

**Nota:** Debe haber evidencia escrita de la discusión y acuerdos con los padres del acomodo razonable

## B. Limitaciones en el Idioma y Acomodo Razonable

¿Cuáles son las personas con limitaciones en el idioma (LEP - Limited English Proficiency)?

### Definición:

Las personas que no hablan el idioma principal de la institución y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entenderlo.

Los receptores de Asistencia Financiera Federal tienen la responsabilidad de tomar medidas razonables para **asegurar el acceso** significativo a sus **programas y actividades**, por parte de personas con limitaciones en el idioma.

Si no se proporciona el acceso "significativo" a las personas con limitaciones lingüísticas podría ser una discriminación por motivos de **origen nacional**.

## Cont. Limitaciones en el Idioma y Acomodo Razonable

- La Reglamentación exige divulgar que los servicios están disponibles para asistir a **personas con limitaciones con el inglés (“LEP”)** y para **personas sordas o ciegas.**
- Las entidades participantes de los programas deben evaluar anualmente la necesidad de información en otros idiomas.
- Es importante tener disponible material informativo en inglés en todo momento.



## C. Dietas Especiales y Acomodo Razonable

- La Reglamentación Federal (USDA) > CFR 15b establece que se efectuará sustituciones de alimentos del menú regular cuando un médico certifique que el niño o participante tiene una condición especial de salud.
- Para cumplir con la Reglamentación Federal, los auspiciadores de los Programas de Nutrición del Niño de USDA deben ofrecer una dieta balanceada que incluya los nutrientes requeridos, a aquellos participantes identificados con discapacidad o condición nutricional especial.





## Cont. Dietas Especiales y Acomodo Razonable

### ■ Requisitos

A. Los auspiciadores tienen la responsabilidad de atender las dietas de los participantes con necesidades especiales de salud.

B. Deberán informar a los padres sobre cómo canalizar las necesidades nutricionales de sus hijos.

C. Mantener evidencia de la comunicación enviada a los padres.

1. [Información sobre dietas para niños con necesidades especiales](#) .

2. [Carta a los padres](#) .

3. [Informe Médico - Dietas Especiales](#) y/o Acomodo Razonable Español e [inglés](#) .



## Cont. Dietas Especiales y Acomodo Razonable

- Instituciones / escuelas deben hacer sustituciones en la comida reembolsable para los participantes con discapacidad cuya discapacidad les impide consumir la comida del Programa como fue preparada.
- No lleva costo adicional.
- Una determinación de **discapacidad** sólo puede ser realizada por una autoridad médica reconocida por el Estado.
- Una institución nunca debe revisar, interpretar o cambiar una receta de dieta u orden médica.



## Cont. Dietas Especiales

La declaración (Certificado o Plan de dieta del nutricionista) debe proporcionar información esencial:

- ¿Cuál es la discapacidad o **condición**?
- ¿Cuál es la restricción en la dieta?
- ¿Qué alimentos (s) va(n) a ser omitido(s)?
- ¿Qué alimentos (s) va(n) a ser sustituido(s)?

- **Si no hay ninguna discapacidad, las modificaciones en la dieta son opcionales.**



## D. Trato Digno a Personas con Discapacidad

- Mantener trato digno a personas con discapacidad. Refiérase al Manual, “Formas Correctas de Expresión Hacia las Personas con Impedimentos”.





# Otros Tipos de Querrella

# IIIV. Querellas de Programa

## *¿QUÉ SON?*

Querellas relacionadas con la operación de los Programas, trato hacia participantes etc. que **no** estén relacionadas a los (6) aspectos protegidos.

### Querellas pueden presentarse de cualquier forma:

- Utilizando el formulario, [Informe de Querella de Programa](#)
- [Program Complaint Form](#)
- por teléfono, por carta, anónimas etc.



## Cont. Querellas de Programa

- El auspiciador investigará e informará en **15 días** luego del referido.
- La Agencia Estatal puede **investigar** la querrella.
- **Informar** el “estatus” querrella y/o determinación.
- Según el tipo de determinación, se **solicitará** al auspiciador un Plan de Acción Correctiva (PAC) a efectuarse en **60 días**.
- **No contestar se considera violación a la ley de Derechos Civiles** y pudiera conllevar **Acción Fiscal**.



= 15 días



=



# X. Memorandos

FECHA	TÍTULO
15 de octubre de 2003	Consultas Sobre Dietas Modificadas Referidas por Naturópatas
13 de enero de 2015	Prohibición de Negar a un Niño los Servicios de Alimentación como Medida Disciplinaria
30 de agosto de 2016	Protocolo para la Orientación de la Ley de Derechos Civiles a Empleados y Auspiciadores de la Agencia Estatal, Servicios de Alimentos y Nutrición
13 de octubre de 2016-	Política Publica de la Ley de Derechos Civiles
22 de junio de 2017	Modifications to Accommodate Disabilities in FNS's Programs
17 de septiembre de 2018	Uso del Comedor por los Participantes que no Deseen Consumir los Alimentos Ofrecidos por los Programas de Nutrición



# ¿DUDAS?

**Pueden comunicarse con:**

**Carmen M. Vega Nevárez,**

**Oficial Contacto de Derechos Civiles**

•(787) 723-9090 exts. 2350 y 2355

•vega\_car@de.pr.gov

•Agencia Estatal, Servicios de Alimentos y Nutrición

**PO Box 190759**

**San Juan, PR 00919-0759**





NO  
DISCRIMEN

