

Capacitación Anual en Derechos Civiles

El contenido debe incluir, pero sin limitarse a:

Recolección y uso de datos

- A los patrocinadores se les exige obtener datos raciales y étnicos de cada participante. Los datos raciales/étnicos se recolectan anualmente para cada participante en el Formulario de elegibilidad de inscripción e ingresos para centros y el Formulario de inscripción para proveedores de hogares.
- Se usarán categorías separadas cuando se recolecte y reporte raza y origen étnico. El origen técnico se recolecta primero: Hispano o Latino o No Hispano ni Latino. La designación de raza(s) se recolecta en segundo lugar: (1) Blanco, (2) Negro o Afroamericano, (3) Indio americano o Nativo de Alaska, (4) Asiático o (5) Nativo de Hawai u otra isla del Pacífico. El encuestado puede seleccionar una o más designaciones raciales. La auto identificación y el auto informe son los métodos preferidos para obtener los datos. La observación visual será usada cuando el solicitante no se auto identifica.
- Los registros se deben conservar por 3 años más al año actual. La información contenida en el E/IEF, incluyendo los datos raciales/étnicos, es confidencial y protegida por la National School Lunch Act (Ley nacional del almuerzo escolar). El patrocinador debe dar pasos para salvaguardar los registros y restringir el acceso a los registros solamente a personal autorizado.

Sistemas de notificación pública efectiva

- *Disponibilidad del programa*
Informar a los solicitantes, participantes y personas potencialmente elegibles de sus derechos y responsabilidades del programa y los pasos necesarios para su participación.
- *Información de quejas*
Asesorar a los solicitantes y participantes en el punto de entrega del servicio de su derecho a presentar una queja, cómo presentar una queja y los procedimientos de la queja.
- *Declaración de no discriminación*
Toda la información al público respecto al Child and Adult Care Food Program, CACFP (Programa de atención alimenticia para niños y adultos) debe contener la declaración de no discriminación:

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), esta entidad está prohibida de discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo (incluyendo identidad de género y orientación sexual), discapacidad, edad, o represalia o retorsión por actividades previas de derechos civiles.

La información sobre el programa puede estar disponible en otros idiomas que no sean el inglés. Las personas con discapacidades que requieren medios alternos de comunicación para obtener la información del programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas americano (ASL), etc.) deben comunicarse con la agencia local o estatal responsable de administrar el programa o con el Centro TARGET del USDA al (202) 720-2600 (voz y TTY) o comuníquese con el USDA a través del Servicio Federal de Retransmisión al (800) 877-8339.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, el reclamante debe llenar un formulario AD-3027, formulario de queja por discriminación en el programa del USDA, el cual puede obtenerse en línea en: <https://www.fns.usda.gov/sites/default/files/resource-files/usda-program-discrimination-complaint-form-spanish.pdf>, de cualquier oficina de USDA, llamando al (866) 632-9992, o escribiendo una carta dirigida a USDA. La carta debe contener el nombre del demandante, la dirección, el número de teléfono y una descripción escrita de la acción discriminatoria alegada con suficiente detalle para informar al Subsecretario de Derechos Civiles (ASCR) sobre la naturaleza y fecha de una presunta violación de derechos civiles. El formulario AD-3027 completado o la carta debe presentarse a USDA por:

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

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

(3) **correo electrónico:**
program.intake@usda.gov

Esta entidad es un proveedor que brinda igualdad de oportunidades.

Procedimientos de quejas

- Si desea presentar una queja por discriminación en el programa de Derechos Civiles en el USDA, complete el formulario de Queja por Discriminación del Programa USDA, que se encuentra en línea en <https://www.usda.gov/oascr/how-to-file-a-program-discrimination-complaint>, o en cualquier oficina del USDA, o llame al (866) 632-9992 para solicitar el formulario. También puede escribir una carta que contenga toda la información requerida en el formulario. Envíenos su formulario o carta de queja completa por correo postal a U.S. Department of Agriculture, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, S.W. Washington, D.C. 20250-9410, por fax al (202) 690-7442 o por correo electrónico al program.intake@usda.gov.
- Las quejas de derechos civiles pueden ser hechas a agencias federales, estatales o locales. Cualquier queja recibida por el Kansas State Dept. of Education, KSDE (Departamento de Educación del Estado de Kansas) será remitida al USDA Mountain Plains Regional Office en Denver, Colorado.
- El Formulario de quejas de derechos civiles (Manual Administrativo, Formulario 6-D) puede ser proporcionado a cualquier persona que desee presentar una queja de discriminación. Si la queja se hace verbalmente o a través de una conversación telefónica, la persona que acepta la queja debe completar el formulario. El formulario completado y cualquier documento correspondiente deben ser remitidos inmediatamente al USDA. El USDA abordará cualquier queja luego de seguir los métodos y regulaciones establecidos. El uso del Formulario de quejas de derechos civiles puede no ser requerido para la aceptación de una queja. Sin embargo, esto ayudará a la agencia, la agencia estatal local y el USDA para determinar el curso de acción a tomar.

Técnicas de revisión de cumplimiento.

Los siguientes artículos son revisados por el KSDE y por la agencia local:

- Las personas elegibles y familias tienen igualdad de oportunidades para participar
- La oficina despliega el cartel "And Justice For all" ("Y justicia para todos") en una ubicación destacada.
- Declaración de no discriminación usada en materiales para el público
- Disponibilidad de información del CACFP para personas elegibles, solicitantes y participantes del programa
- Datos raciales/étnicos recolectados y conservados por 3 años
- El proceso de quejas es manejado de acuerdo con las pautas de los derechos civiles
- Capacitación de Derechos Civiles de todo el personal que interactúan con los participantes y padres de familia se ha realizado anualmente

Resolución de no cumplimiento

El no cumplimiento es un hallazgo fáctico de que cualquier requisito de derechos civiles, como lo estipula la ley, regulación, política, instrucción o pautas, no está siendo cumplido por un patrocinador y/o centro.

Una vez se determina el no cumplimiento, el KSDE emprenderá acciones para obtener de inmediato el cumplimiento voluntario del patrocinador/centro. Al patrocinador se le exigirá emprender acciones para corregir la situación. Si el patrocinador no ha completado las acciones correctivas, el KSDE utilizará la orientación de la Instrucción de derechos civiles para notificar y buscar la participación del Administrador Regional de la situación.

Requisitos para acomodación razonable de personas con discapacidades

- El patrocinador debe dar pasos razonables para garantizar que todas las personas tengan acceso significativo a los programas, servicios e información. El acceso incluye, pero no está limitado a, estacionamiento, entradas, vestíbulos y baños.
- Deben hacerse adecuaciones de alimentación a los participantes con restricciones dietéticas. La adecuación necesitará ser personalizada para cumplir con las situaciones individuales y hacerse cambios en el menú.

Requisitos para asistencia de lenguaje

El patrocinador debe dar pasos razonables para garantizar que todas las personas tengan acceso significativo a los programas, servicios e información. No se exigirá a los participantes o familias emplear amigos o familiares como intérpretes. El patrocinador garantizará que a todas las personas que requieran servicios de interpretación o lectura o de traductores les sean provistos estos servicios. A la persona que brinde estos servicios, como también al participante, se le hará conocer el derecho de confidencialidad del participante. Bajo ninguna circunstancia se le deberán cobrar al participante honorarios asociados con los servicios de interpretación, lectura o traducción.

Resolución de conflictos

Para calmar la situación, siga una estrategia que lo saque del conflicto. Mantenga la calma, no eleve su voz, y esté atento a su lenguaje corporal. Use la técnica EHVF:

- **E**scuche a la persona
- **H**aga preguntas abiertas
- **V**alide la preocupación de la persona
- **F**aculte, sea empático y eduque

Servicio al cliente (Servicio al cliente)

- La comunicación es el intercambio de ideas, mensajes o información, por medio del habla, señales o escritura. La comunicación involucra transmitir a otros, hacer conocer, ya sea de manera verbal o no verbal. ***La comunicación efectiva es la clave para un buen servicio al cliente.***
- Ideas clave para una comunicación efectiva: el tono, volumen y ritmo de su voz: postura no verbal y expresiones faciales.
- Use escucha reflexiva escuchando y luego replanteando lo que escuchó. Concéntrese en lo que la persona está diciendo y no en sus emociones/apariencia. Si alguien está demasiado alterado, mantenga la calma y no se ponga a la defensiva.