



**CENTRAL
TEXAS
FOOD
BANK**

BIENVENIDO A DERECHOS CIVILES & FORMACIÓN EN SEGURIDAD ALIMENTARIA



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.



INTRODUCCIÓN A LOS DERECHOS CIVILES

- Hemos elaborado esta capacitación sobre Derechos Civiles para nuestra Red de Agencias.
- CTFB hace cumplir los requisitos del programa para seguir cumpliendo con TDA.
- Esta capacitación se realizará anualmente para continuar recibiendo recursos de los programas federales, Feeding America y el Central Texas Food Bank.
- Esta capacitación debe ser realizada por personal/voluntarios que manejan la admisión y la información personal del cliente.
 - Si el personal/voluntarios no manejan la información del cliente, deben revisar la capacitación limitada en derechos civiles.



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hunger.



FUNDAMENTOS DE LOS DERECHOS CIVILES

¿Qué son las leyes de derechos civiles?
Garantizar el derecho de las personas a recibir igualdad de trato y prohibir la discriminación en diversos entornos, incluidos la educación, el empleo, la vivienda y más.

Los dólares federales financian programas de alimentación y nutrición en todo Estados Unidos y el USDA actúa como agencia de transferencia. Estos dineros provienen de los contribuyentes de todo el país y, como resultado, todos tienen derecho a un uso igual de los programas, ya que el dinero de los impuestos está destinado al beneficio de TODAS las personas elegibles.



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

LEGISLACIÓN DE DERECHOS CIVILES

Las siguientes leyes y regulaciones nos guían sobre cómo ser mejor justos y equitativos con nuestros vecinos:

- Origen nacional – la mayoría de la legislación sobre derechos civiles surge del Título VI de la Ley de derechos civiles de 1964, que fue una ley histórica que prohibía la discriminación por motivos de raza, color y origen nacional en cualquier programa y actividad que recibiera asistencia financiera federal.
- Sexo – el Título IX de las Enmiendas Educativas de 1972 y 7 CFR 15a prohíbe la discriminación por motivos de sexo en cualquier programa o actividad educativa que reciba asistencia federal.
- Discapacidad – Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, modificada por la Ley de Enmiendas a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADAAA) de 2008, 7 CFR 15b, Título II (28 CFR 35) y Título III (28 CFR 36) de la ADAAA.
- Edad – la Ley de Discriminación por Edad de 1975 (45CFR 91 y 7 CFR 15c) prohíbe la discriminación basada en la edad en programas o actividades que reciben asistencia financiera federal.
- Origen nacional – la Orden Ejecutiva 13166 se firmó en agosto de 2000 y la Guía de políticas LEP del USDA (79 Fed. Reg. No. 229) emitida en 2002 requiere que las agencias federales garanticen que los beneficiarios de asistencia financiera federal brinden un acceso significativo a sus solicitantes y beneficiarios LEP. para garantizar que no discriminen por motivos de origen nacional.
- Religión: en abril de 2016, el USDA publicó la regla final con respecto al 7 CFR 16, que es la regulación general para que las organizaciones religiosas participen en los programas de asistencia del USDA. Este reglamento establece la política del USDA con respecto a la igualdad de oportunidades para que las organizaciones religiosas participen en programas de asistencia del USDA para los cuales otras organizaciones privadas son elegibles.

* CFR – Código de Regulaciones Federales – Toda la legislación mencionada en esta capacitación tiene como referencia el Código de Regulaciones Federales, que se conoce más comúnmente como CFR.



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

LEGISLACIÓN DE DERECHOS CIVILES CONT.

- Estas son las leyes que utilizó el Departamento de Agricultura de EE. UU. para establecer las clases protegidas de sus programas.

Es contra la ley discriminar a las personas por:

- Raza
- Color
- Origen Nacional
- Edad
- Sexo
- Discapacidad



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

DISCRIMINACIÓN

A los efectos de esta capacitación, la **discriminación** se define como la determinación del acceso a servicios o acciones tomadas de manera que creen una desventaja sistémica para las personas basándose en una característica catalogada como clase protegida. En pocas palabras, es ilegal ser injusto con las personas por motivos de raza, sexo, color, edad, origen nacional o discapacidad. La discriminación puede ocurrir tanto por acciones deliberadas como por accidente. En definitiva, se trata de un acto adverso contra una persona con base en una o más de las clases protegidas. También es ilegal tomar represalias contra alguien que presentó una denuncia de derechos civiles. Deben ser tratados igual que todos los demás, independientemente de problemas anteriores.



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

4 COSAS PARA RECORDAR SOBRE LA DISCRIMINACIÓN

Hay 4 cosas para recordar al evaluar la discriminación contra un individuo o grupo debido a su clase protegida.

Un individuo o grupo :

- recibe beneficios o servicios **retrasados**,
- se le **niegan** beneficios o servicios,
- recibe un trato **diferente** al de los demás que les perjudica, y/o
- recibe un trato **dispar** (intencional) o un impacto dispar (efectos no intencionales), lo que significa que hay una aplicación inconsistente de políticas o reglas basadas en su clase protegida.



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

EJEMPLOS DE DISCRIMINACIÓN

- Servir a los hombres porciones de comida más grandes que a las mujeres.
- No proporcionar accesibilidad al edificio para clientes con discapacidades.
- No proporcionar información del programa en un idioma específico para la población del área de servicio.
- Retraso en el servicio a un cliente debido a la barrera del idioma.
- Tratar diferente a un cliente por su raza.



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

DENUNCIA DE DERECHOS CIVILES

- Las quejas sobre derechos civiles DEBEN manejarse por separado de las quejas estándar.
- La persona que presenta la queja debe tomar la decisión si plantea una inquietud, presenta una queja formal o presenta una queja de derechos civiles.

USDA CIVIL RIGHTS COMPLAINT

- This USDA Civil Rights complaint form that is filled out and turned in to the TDA
- CTFB will contact the Agency/Client to gather information about the alleged incident
- Complaints may result in an unannounced Agency site visit
- After a full investigation, CTFB will take corrective action, if necessary
- The conclusions of the investigation will be sent to the Agency, in writing, and placed in its file

Final Decision:

Any necessary and appropriate actions will be taken to correct any bad practices or behavior, which will be determined on a case by case basis. If it is concluded that the Agency was not in the wrong, the complaint will be dismissed.

Agency Complaints:

If your Agency has recurring problems with a client, please notify CTFB so that we are aware of the situation. We may be able to help or advise how to best handle the problem.

Retaliation:

CTFB has a zero-tolerance policy against retaliation of any kind. A client will not be discriminated against, harassed, or suffer any reprisals as a result of filing a grievance.

United States Department of Agriculture:

Submitting the complaint may require disclosure of personal information. Civil Rights Complaints should be filed directly with the USDA. The information is listed at the end of this form.

Agency Name _____ Agency # _____
 Date of Occurrence _____ Date Complaint is Filed _____
 Complainant Name _____
 Complainant Address _____
 City _____ State _____ Zip Code _____
 Phone # _____ Email _____

Which protected class do you feel was violated? (check all that apply)

Color	<input type="checkbox"/>	National Origin	<input type="checkbox"/>
Race	<input type="checkbox"/>	Disability	<input type="checkbox"/>
Age	<input type="checkbox"/>	Sex	<input type="checkbox"/>



In partnership with **FEEDING AMERICA**

6500 Metropolis Dr., Austin, TX 78744 | 512-282-2111 | centraltexasfoodbank.org

Please explain as clearly as possible what happened, why you believe it happened, and how you were discriminated against. Be sure to include how you were treated differently from others. (Please attach another sheet if necessary.)

Please list any witnesses, if known, whom we may contact for additional information regarding this grievance.

Name	Phone Number

What is the most convenient time for us to contact you regarding this complaint?

Morning Afternoon Evening

What remedy are you seeking for this complaint?

Is this the first time you have had a complaint about this agency? Yes _____ No _____

In accordance with Federal law and U.S. Department of Agriculture policy, this institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, sex, age or disability. To file a complaint of discrimination, write USDA, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, D.C., 20250-9410 or call (866) 632-9992 (voice). Individuals who are hearing impaired or have speech disabilities may contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339; or (800) 845-6136 (Spanish). USDA is an equal opportunity provider and employer.

Signature of Person Filing Complaint _____ Printed Name of Person Filing Complaint _____

Date Received _____

6500 Metropolis Dr., Austin, TX 78744 | 512-282-2111 | centraltexasfoodbank.org



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

Federal Nutrition Programs Civil Rights Complaint Procedure

Civil Rights complaint (verbal or written) is received by either:

1. CTFB
2. Site staff or volunteers

The individual that receives the complaint will provide the complainant the Civil Rights Complaint form. The complainant will be directed to return the form to the CE, call the number below, or mail the form to:

US Department of Agriculture
Office of the Assistance Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410

(202) 752-5964
(found on ... *and Justice for All* poster)

If the form is returned to the CE, the CE must inform the Texas Department of Agriculture of the complaint before the close of business.

The form must be mailed to the following address within 5 working days:

US Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

RECOPIACIÓN Y USO DE DATOS

La política del Servicio Federal de Alimentos y Nutrición (FNS) exige que las agencias e instituciones de todos los niveles de nuestra red recopilen datos relacionados con el origen étnico y la raza de los clientes que solicitan sus programas, con excepción de aquellos que solicitan el Programa de Asistencia Alimentaria de Emergencia (TEFAP).

Todas las organizaciones de despensas, cocinas en el lugar y socios de productos agrícolas asociados con CTFB operan según las reglas y regulaciones de TEFAP. Las organizaciones asociadas bajo el Programa de alimentos suplementarios de productos básicos (CSFP) y el Programa de servicios de alimentos de verano (SFSP) deben cumplir con el estándar de recopilación de datos.



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

RECOPIACIÓN Y USO DE DATOS CONT.

Esta información se recopila para:

- Determinar la eficacia con la que los programas están llegando a los solicitantes potenciales y a los hogares de la zona.
- Identificar regiones para alcance y recursos adicionales.
- Ayudar a identificar áreas para revisiones de cumplimiento.




The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

NOTIFICACIÓN PÚBLICA

Se requiere lo siguiente:

- Disponibilidad del programa
 - Guías del programa
 - Derechos del Programa y responsabilidades
 - Pasos necesarios para participación.
 - Cualquier cambio en el programa.
- Declaración de no discriminación
 - Incluido en el formulario de admisión, el formulario de derechos y responsabilidades de los participantes y el cartel “Y Justicia para Todos”.
- Cartel “Y Justicia para Todos” disponible para clientes
- Proceso para presentar una queja
 - Incluido en el cartel “Y Justicia para Todos”
- La información debe estar disponible en el sitio o listada en un sitio web



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 www.usda.gov/sites/default/files/documents/usda-program-discrimination-complaint-form.pdf, from any USDA office, by calling (866) 632-9922, 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) 256-1668 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 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 www.usda.gov/sites/default/files/documents/usda-program-discrimination-complaint-form.pdf, en cualquier oficina del USDA, llamando al (866) 632-9922, 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 siguiente 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) 256-1668 o (202) 690-7442;

correo electrónico:
program.intake@usda.gov
Esta institución ofrece igualdad de oportunidades.

Form AD-3027-A, Assisted Format Revised September 2019
Módulo de Operaciones de Programas AD-476-A, Revisado Septiembre 2019



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

DECLARACIÓN DE NO DISCRIMINACIÓN

De acuerdo con la ley federal de derechos civiles y las regulaciones 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 programas del USDA tienen prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género (incluida la expresión de género), orientación sexual, discapacidad, edad, estado civil, estado familiar/parental, ingresos derivados de un programa de asistencia pública, creencias políticas o represalias por actividades anteriores de derechos civiles. , en cualquier programa o actividad realizada o financiada por el USDA (no todas las bases se aplican a todos los programas). Los recursos y los plazos para presentar quejas varían según el programa o incidente.

Las personas con discapacidades que requieran medios alternativos de comunicación para obtener información del programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cintas de audio, lenguaje de señas americano, etc.) deben comunicarse con la agencia responsable o 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. Además, la información del programa puede estar disponible en otros idiomas además del inglés.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, complete el Formulario de queja por discriminación del programa del USDA, AD-3027, que se encuentra en línea en [Como presentar una queja por discriminación en el programa](#) 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 completo al USDA por: (1) correo: Departamento de Agricultura de EE. UU., Oficina del Subsecretario de Derechos Civiles, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, D.C. 20250-9410; (2) fax: (202) 690-7442; o (3) correo electrónico: program.intake@usda.gov.

Declaración de no discriminación limitada:

El USDA es un proveedor, empleador y prestamista que ofrece igualdad de oportunidades



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

ACOMODACIÓN RAZONABLE

- Las agencias debe tomar medidas razonables para brindar información y servicios apropiados en formatos alternativos para personas con discapacidades y en los idiomas localmente apropiados para personas con dominio limitado del inglés (LEP) para otorgar un acceso significativo a los servicios.
- Ejemplos de adaptaciones razonables para discapacidades:
 - Mejorar las instalaciones, como la instalación de una rampa, la modificación de los baños o el espacio de trabajo o de servicio.
 - Garantizar que la computadora o el software de admisión sean accesibles.
 - Hacer que los materiales estén disponibles en Braille o en letra grande.
 - Modificar polizas para permitir animales de servicio o de apoyo emocional



NOTIFICACIÓN PÚBLICA: EXPECTATIVAS SOBRE LEP

Dominio limitado del inglés (LEP)

Si el inglés no es su idioma principal y tiene dificultades para comunicarse efectivamente en inglés, es posible que necesite un intérprete o traducción de documentos para tener acceso significativo a los programas financiados por el Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS). El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 exige que los beneficiarios de asistencia financiera federal tomen medidas razonables para que sus programas, servicios y actividades sean accesibles para personas elegibles con dominio limitado del inglés.



NOTIFICACIÓN PÚBLICA: EXPECTATIVAS SOBRE LEP

Lo que constituyen medidas razonables para garantizar un acceso significativo dependerá de una serie de factores. Entre los factores para considerar están:

- El número o proporción de personas LEP elegibles para recibir servicios o que probablemente serán encontradas por el programa o el concesionario;
- La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con el programa;
- La naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio proporcionado por el programa para la vida de las personas;
- Y los recursos disponibles para la agencia asociada y los costos.



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

Annual Site Visits

Las revisiones de cumplimiento se realizan de forma rutinaria para verificar que las agencias asociadas cumplan con todas las leyes, regulaciones y políticas del programa para

- Defender los derechos civiles
- Garantizar el cumplimiento y los estándares del programa.
- Investigar los problemas reportados
- Determinación de operar el sitio durante el siguiente año del programa.
- Verificar y garantizar el uso adecuado de los alimentos del USDA



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

VISITAS ANUALES AL SITIO

- CTFB debe registrar y realizar un seguimiento de los problemas operativos o de cumplimiento en sus formularios de seguimiento de cumplimiento. Si la revisión del monitor revela problemas, CTFB debe tomar las medidas adecuadas para corregir el incumplimiento. Si se encuentra un incumplimiento de TEFAP, se emitirá una solicitud de acción correctiva que incluirá lo siguiente :
 - Una descripción de cada hallazgo.
 - La cita de poliza asociada con cada hallazgo (si es necesario)
 - Recomendaciones para lograr acciones correctivas
 - Fecha de vencimiento de la acción correctiva



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

SERVICIO AL CLIENTE

- Brindar servicio de calidad al cliente es clave para satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Para nuestros programas, los clientes son: solicitantes, participantes y público.
- El servicio al cliente es comunicarse eficazmente con sus clientes, responder a sus necesidades, valorar e inculcar la excelencia a través de la cortesía, la confianza y el entusiasmo.

SERVICIO AL CLIENTE

Para asegurarse de brindar un excelente servicio al cliente, considere estas mejores prácticas:

- Tratar el cliente con respeto y dignidad.
- Preste atención al cliente y sus necesidades, utilizando buenas técnicas para escuchar
- Aprenda a empatizar con el cliente, cuando sea necesario.
- Responda a las preguntas de manera no amenazadora, asegurándose de que su voz y su tono sean tranquilos y claros.
- Comunicar reglas, derechos y responsabilidades de forma clara y precisa.
- Reconocer y apreciar que los clientes tienen muchas necesidades y pocos recursos.
- Reconocer cambios en la conducta del cliente, porque tal vez indica que la persona siente que ha sido tratada de manera grosera, descortés o injusta.



LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Enfoquese en una estrategia de ganar/ganar, esto implica cambiar el conflicto de un ataque y defensa adversariales a una cooperación.

- Demostrar empatía para ayudar a cultivar sentimientos de apertura y una relación positiva entre las personas.
- Gestionar las emociones internas y externamente. Es vital manejar sus propias emociones y atenerse estrictamente a los hechos de la denuncia.
- Promover la voluntad de resolver conflictos identificando barreras para la resolución de cada persona involucrada en la situación.
- Recuerda que la persona y el conflicto no son lo mismo.

Si un cliente presenta una demanda civil, denuncia derechos, o participa en una investigación, es ilícito tratar a esa persona de manera diferente.



FUENTES

- East Texas Food Bank
- Texas Department of Agriculture | Food and Nutrition Division, Section 3, Managing the Program & Section 6, Civil Rights
- USDA, Civil Rights Division, Food and Nutrition Service, Webinar Session, March 5, 2020:
 - Civil Rights Training. The Emergency Food Assistance Program.
- USDA, Civil Rights Division, Food and Nutrition Service, Webinar Session, Date: Unknown: Civil Rights Training, Child Nutrition Programs
 - FNS Instruction 113-1
 - Institution of Child Nutrition. (2020). Civil Rights in Child Nutrition Programs.
 - University, MS: Author.
- Texas Department of Agriculture | The Emergency Food Assistance Program Handbook



The mission of the Central Texas Food Bank is to nourish hungry people and lead the community in ending hunger.

PRUEBA DE DERECHOS CIVILES

Prueba anual de capacitación en derechos civiles

- Debe obtener un 80% para aprobar.
- El equipo de capacidad y estándares de red le emitirá un certificado. Mantenga los registros de capacitación en su archivo.





¡GRACIAS POR TODO LO QUE HACEN!