



Guía de los derechos civiles
para los
Programas de la División de
Alimentos & Nutrición

Edición de estudio individual

Revisado el 1 de diciembre de 2011

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA



Alimentos y Nutrición

Las 3 E de la vida saludable

Educación, Ejercicio y Elegir Buenos Alimentos

Uso de este material:

La División de Alimentos y Nutrición (F&N) elaboró este material con fondos federales para eventos de capacitación auspiciados por F&N, y como herramienta de consulta para que los participantes la utilicen para capacitar a su personal. Esta publicación no puede ser reproducida de ninguna forma, ni por cualquier medio con fines de lucro ni para ningún fin que no sea el uso en los programas del Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS) del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos. (USDA). F&N no puede garantizar que la capacitación de programas no auspiciada por F&N tenga información actual o correcta. Los contratistas deben ponerse en contacto con la Oficina de Operaciones de Campo de F&N si tienen preguntas sobre la información que recibieron durante la capacitación.

**Departamento de Agricultura de Texas
Alimentos y Nutrición**

Diciembre 2011

Los derechos civiles y su programa
Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA

Tabla de contenidos

Capítulo Uno – Los derechos civiles y su programa

Concepto y finalidad	1 – 1
Clases protegidas por F&N de USDA	1 – 1
Ejemplos de discriminación ilegal	1 – 2
Capacitar a su personal	1 – 2
Por qué F&N exige la capacitación en derechos civiles	1 – 3
Formato de capacitación recomendado	1 – 3
Preguntas y recursos sobre derechos civiles	1 – 3

Capítulo Dos – Programas disponibles de asistencia nutricional de F&N

Programas de Asistencia Nutricional de F&N	2 – 1
iPunto importante!	2 – 2

Capítulo Tres – Notificación pública

Finalidad del sistema de notificación pública	3 – 1
Notificación a los medios de comunicación	3 – 1
Carteles “Y justicia para todos” [“And Justice for All”]	3 – 1
Usos de la declaración de no discriminación y procedimientos para presentar quejas Procedures	3 – 2

Capítulo Cuatro – Acceso al programa

Acceso físico	4 – 1
Modificaciones en las comidas	4 – 2
Adaptaciones para distintos idiomas	4 – 2
Autoevaluación de los servicios	4 – 3

Capítulo Cinco – Servicio al cliente y quejas

Servicio al cliente	5 – 1
Quejas	5 – 2
Solución de conflictos	5 – 3

Capítulo Seis – Información adicional importante

Recopilar y mantener información	6 – 1
Coordinadores de los derechos civiles	6 – 1
Revisiones del cumplimiento administrativo y de del sitio	6 – 1

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA



Guía de los derechos civiles para los Programas de la División de Alimentos y Nutrición

Capítulo 1 Los derechos civiles y su programa

Revisado el 1 de diciembre de 2011

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA

Capítulo Uno – Los derechos civiles y su programa

Concepto y finalidad

Este manual de trabajo tiene el propósito de orientar y dar información básica sobre los derechos civiles a las entidades contratantes (CE) que manejan uno o más programas del Servicios de Alimentos y Nutrición (FNS) del Departamento de Agricultura federal (USDA) administrados bajo la División de Alimentos y Nutrición (F&N) del Departamento de Agricultura de Texas (TDA), para que esas entidades puedan cumplir con los reglamentos cuando se administran esos programas. Las entidades contratantes incluyen entidades contratadas directamente por el TDA, así como autoridades de alimentación escolar, los sitios patrocinados y los departamentos de las agencias.



Este manual de trabajo sirve como curso de estudio individual o guía para el capacitador y le brinda a usted la información que necesita para cumplir con los requerimientos básicos de los derechos civiles.

Clases protegidas bajo FNS y el USDA

Como administrador de uno o más programas de F&N, es su deber garantizar que todos tengan igual acceso a los programas que administra. Las leyes federales prohíben la discriminación cuando se administran los programas y hay que tomar en cuenta las siguientes clases protegidas por USDA:

- ★ Raza
- ★ Color
- ★ Nacionalidad de origen,
- ★ Sexo,
- ★ Edad, o
- ★ Discapacidad.

La discriminación es el trato o preferencia que se da a una persona, a favor o en contra, a base del grupo, la clase o la categoría a la que esa persona pertenece. Todo tipo de discriminación ilegal está estrictamente prohibido, ya sea que el programa esté parcial o totalmente financiado por el gobierno federal. La discriminación ilegal puede ser voluntaria o involuntaria.

Las entidades contratantes DEBEN observar y hacer cumplir las disposiciones de las leyes y normas sobre derechos civiles que figuran y se detallan en los manuales de sus programas. Esta capacitación presenta una descripción general de los derechos civiles dentro de los programas de F&N

Los derechos civiles y su programa

Capítulo 1 - Página 1

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA

Ejemplos de discriminación ilegal

Existen distintos tipos de discriminación y, según los derechos civiles, la discriminación ilegal se podría poner en evidencia con lo siguiente:

- ★ Dar a un grupo o tipo de participantes porciones de alimentos más grandes o adicionales, mientras que a los demás grupos o tipos de participantes no se les da lo mismo, por ejemplo, servir a los niños porciones más grandes que a las niñas.
- ★ Separar géneros, es decir, separar a las niñas de los niños.
- ★ Cerrar programas en áreas de fácil acceso para todos los grupos, por ejemplo, digamos que por motivos de presupuesto tiene que cerrar un lugar de servicio y escoger un lugar que sea de fácil acceso para todos los participantes del programa, a la vez que conserva un lugar que no es de fácil acceso para algunos de los participantes en su programa. Entre los afectados podrían estar incluidos participantes que utilicen el transporte público, vivan lejos del lugar que permanecerá abierto, etc.
- ★ No ofrecer a los niños con necesidades especiales comidas adaptables para ellos. Por favor, lea el manual de su programa para determinar si este ejemplo aplica en su caso y si desea información adicional sobre cómo ofrecer comidas a personas con necesidades especiales.
- ★ No dar información sobre el programa a todos los posibles participantes en el programa; es decir, no distribuir información sobre el programa en un idioma específico de la población que está en esa área de servicio, como español o vietnamita.

Capacitar a su personal

iDebe dar capacitación sobre derechos civiles a su personal de todos los niveles, así como a los contratistas, voluntarios, etc., que participen en algún aspecto de los programas de F&N que usted maneja! Dicha capacitación debe darse a todo el personal nuevo, a los contratistas, voluntarios, etc., antes de que empiecen cualquier tarea relacionada con el programa y anualmente a todo el personal, a los contratistas, a voluntarios, etc., con puestos permanentes. Además, *debe documentar sus iniciativas de capacitación* como parte de los requisitos de documentación y también llevar registros. Los detalles sobre los requisitos para documentar y llevar registros están disponibles en el manual de su programa, pero éstos deben incluir como mínimo:

- ★ Nombre del capacitador,
- ★ Fecha de la capacitación,
- ★ Título de la capacitación,
- ★ Temas tratados,
- ★ Nombres de los participantes y
- ★ Nombre firmado del participante.

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA

Por qué F&N exige la capacitación sobre los derechos civiles

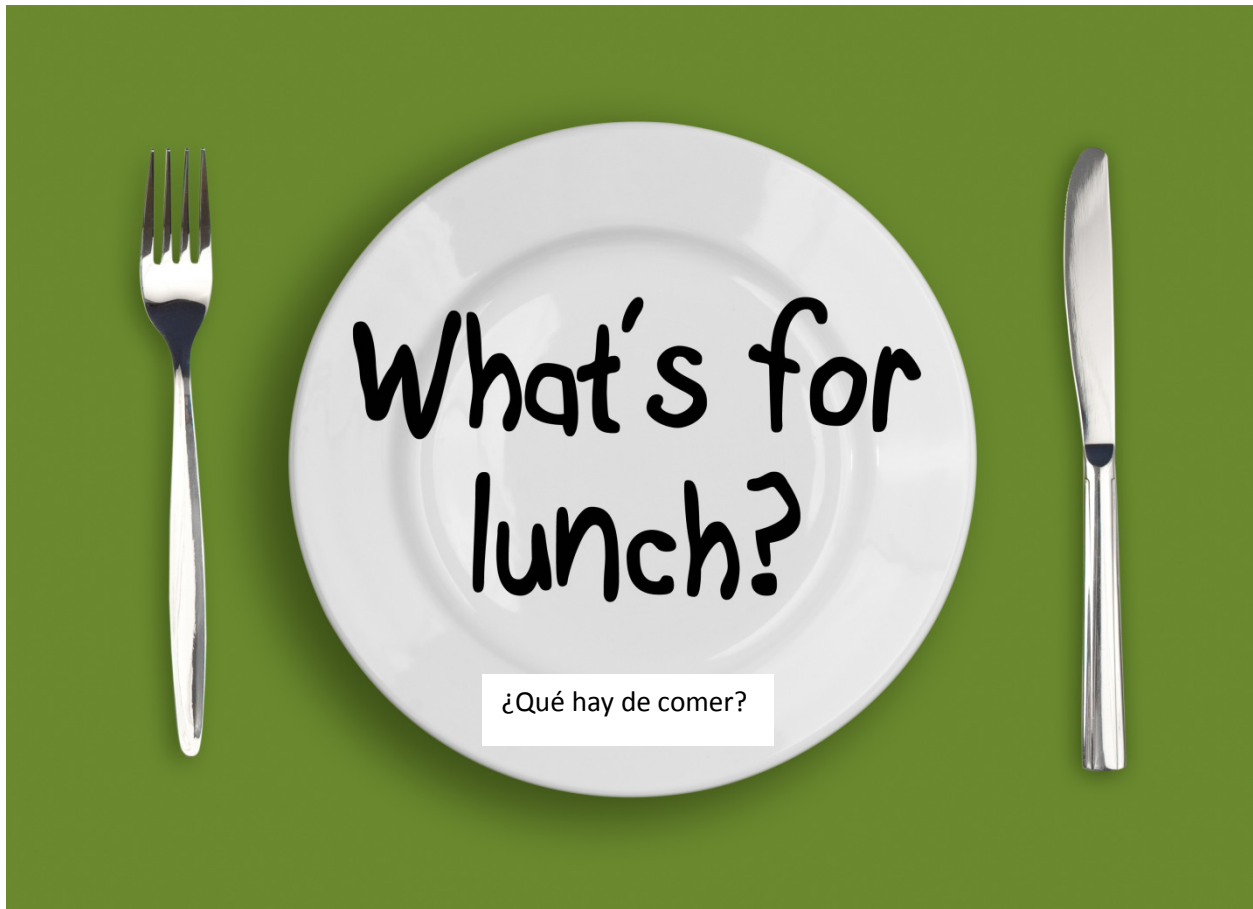
Las leyes sobre derechos civiles se hicieron para remediar ciertas desigualdades básicas en los sistemas jurídico, político y social de nuestro país. Además, estas leyes aclaran las formas en que ocurren las violaciones de los derechos civiles y explican en detalle las multas y sanciones por no tratar a todas las personas afectadas con "Igualdad de justicia conforme a la ley..." Los programas de F&N son financiados con dinero federal y el USDA actúa como organismo "intermediario". Como ese dinero proviene de los contribuyentes de todo el país, los contribuyentes tienen derecho a igualdad de uso de los programas. En esencia, el dinero obtenido de los impuestos debe utilizarse para beneficiar a TODAS las personas que califiquen.

Formato de capacitación recomendado

Recomendamos enfáticamente que lleve a cabo la capacitación sobre derechos civiles como proceso de grupo. Ofrecer este material en un ambiente de grupo aumenta la posibilidad de mantener debates en grupo y de entender mejor el material.

Preguntas y recursos sobre derechos civiles

Puede haber ocasiones en que tenga dudas de cierta situación o de cómo cierta situación afecta el cumplimiento de su programa con los derechos civiles. En tales casos, por favor comuníquese con la Oficina de Operaciones Comunitarias de F&N, con la oficina de Operaciones Escolares o con un Especialista de Distribución de Alimentos Básicos.



**Guía de los derechos civiles
para los
Programas de la División de Alimentos y
Nutrición**

**Capítulo 2
Programas disponibles de
asistencia nutricional de F&N**

Revisado el 1 de diciembre de 2011

Capítulo Dos – Programas disponibles de asistencia nutricional de F&N

Programas de asistencia nutricional de F&N

Existen once programas de servicios de alimentos especiales que son administrados por F&N. El F&N contrata a diversas organizaciones públicas y privadas sin fines de lucro para que administren los programas de asistencia nutricional. Estas entidades contratantes (CE) administran los programas directamente o “patrocinan” los programas en los sitios que califiquen para ofrecer alimentos.



★ **Programas de Alimentos para Centros de Cuidado de Niños y Adultos (CACFP)**

CACFP ayuda a los centros de cuidado diario para niños y adultos, y a las casas de día familiares a mejorar la calidad de las comidas que ofrecen a las personas que reciben los servicios en sus centros.

★ **Programa Nacional de Almuerzo Escolar (NSLP) incluyendo Alimentación Ininterrumpida en Verano**

El NSLP ofrece a los niños el almuerzo durante el día escolar. Esos programas fomentan hábitos alimenticios saludables y promueven comidas que emplean alimentos agrícolas producidos localmente, así como alimentos básicos donados. La opción de Programa de Alimentación Ininterrumpida en Verano permite que las escuelas sigan ofreciendo el NSLP durante los meses de verano.

★ **Programas de desayuno escolar (SBP)**

SBP da el desayuno a los niños durante el día escolar. SBP funciona del mismo modo que NSLP.

★ **Programa de alimentación de verano (SFSP)**

SFSP ayuda a los patrocinadores, como los distritos escolares, Boys and Girls Clubs, Asociaciones Cristianas de Jóvenes (YMCA) y campamentos de verano a administrar el programa y a ofrecer comidas a los centros de alimentación. Los centros de alimentación sirven comida a niños. Los socios comunitarios ayudan con la promoción, con voluntarios, los recursos y con las actividades deportivas y de recreación.

Programas disponibles de ayuda nutricional de F&N

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA

- ★ **Programas de Distribución de Alimentos (FDP), Programa de Asistencia de Alimentos Básicos de Texas (TEXCAP) y Programa Suplementario de Alimentos Básicos (CSFP)**
Un grupo de programas que provee alimentos básicos donados por USDA a personas y familias de bajos recursos, a las escuelas públicas y privadas, a los programas de servicios de alimentación de verano, bancos de alimentos y comedores de caridad.
- ★ **Programa especial para el fomento del consumo de la leche (SMP)**
SMP es un programa que recibe ayuda del gobierno federal y que da leche a los niños en escuelas y en las instituciones de cuidado de niños que no participan en otros programas federales de servicios de comida. El programa reembolsa a las escuelas y a las instituciones de cuidado de niños por la leche que sirven.
- ★ **Programa de frutas y verduras frescas (FFVP)**
FFVP es un programa que recibe ayuda del gobierno federal y que ofrece frutas y verduras frescas a estudiantes de escuelas primarias participantes durante el día escolar. La meta de FFVP es mejorar la alimentación general del niño y crear hábitos alimenticios más saludables para mejorar su salud presente y futura.
- ★ **Programa Nutricional del Mercado Agrícola para Personas Mayores (SFMNP)**
El programa de SFMNP permite que los participantes que califiquen puedan comprar frutas y verduras frescas nutritivas, utilizando vales de SFMNP de las asociaciones de mercados agrícolas participantes, con el fin de mejorar su alimentación.
- ★ **Asistencia Alimenticia en Situaciones de Desastre**
Este programa solamente se activa durante desastres o emergencias.

Estos programas son administrados en Texas por el F&N de TDA y tienen una función vital para dar una buena nutrición a niños y adultos que califican.

¡Punto importante!

Como hay varios programas y sitios que reciben esta capacitación, no todos los ejemplos en este manual de trabajo se aplican a todos.

Si tiene preguntas sobre la información que se ofrece, comuníquese con la Oficina de Operaciones Comunitarias F&N, las Operaciones Escolares o con el Especialista de Distribución de Alimentos Básicos. La información de contacto está en

<http://www.squaremeals.org/About/ContactFoodandNutrition.aspx>

Programas de Ayuda de Nutrición de F&N Disponibles

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA

Los derechos civiles y su programa
Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA



Guía de los derechos civiles para los Programas de la División de Alimentos y Nutrición

Capítulo 3 Notificación pública

Revisado el 1 de diciembre de 2011

Capítulo Tres – Notificación pública

Propósito del sistema de notificación pública

De acuerdo con la Directiva 113-1 de FNS, todos los programas deben incluir un sistema de notificación pública. El propósito de este sistema es informar a los solicitantes, a los participantes y personas que posiblemente califiquen sobre la disponibilidad del programa, los derechos y responsabilidades del programa, así como su política de no discriminación, y el proceso para presentar una queja.

Notificación a los medios de comunicación y al público

Las entidades contratantes (CE) tienen la obligación de enviar un anuncio público a los medios de comunicación como los diarios y estaciones de radio para anunciar que el programa está disponible. Este aviso debe incluir la Declaración de No Discriminación que trataremos en la siguiente página. Las CE no están obligadas a pagar a ningún medio de comunicación para que imprima o anuncie la información distribuida.

Una vez que el anuncio se distribuye a los medios, las CE están obligadas a conservar en su archivo una copia del anuncio, un registro de cuándo se presentó a los medios y la información de contacto de los medios. En el caso de las CE que participan en el CACFP, el TDA cumple con este requisito por medio de un comunicado de prensa que se distribuye a todos los medios de comunicación de Texas. En el manual de su programa encontrará más información sobre cómo su programa específico se ve afectado por este requisito.

Carteles "Y justicia para todos" [And Justice for All]

El cartel es una herramienta que sirve para anunciar los servicios y las prestaciones de su programa sin la discriminación. Todas las CE deben exhibir muy visiblemente el cartel de no discriminación de la USDA "Y Justicia para Todos" dentro de sus lugares de trabajo donde se entreguen servicios y prestaciones. Las CE que participan en NSLP, SBP, SMP y SFSP también deben tener el cartel en cada centro de alimentación. Las CE que participan en el Programa de Cuidados Diarios en un Hogar de CACFP no están obligadas a poner a la vista el cartel.

Solamente se aceptan como aprobados los carteles originales de USDA y no se aceptarán copias. Los carteles aprobados por USDA pueden obtenerse de F&N de TDA enviando un pedido por correo al P.O. Box 12847, Austin, TX 78711; por correo electrónico a squaremeals@TexasAgriculture.gov; poniéndose en contacto con su Oficina de Operaciones Comunitarias de F&N; o con el Centro Regional de Servicios Educativos (ESC).



Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA

Usos de la declaración de no discriminación y procedimientos para presentar quejas

El USDA ha creado una declaración de no discriminación y procedimientos para la presentación de quejas que aparece en cada manual del programa. La declaración tiene dos componentes:

- ★ Declaración de No Discriminación: "De acuerdo con la ley federal y con las normas del Departamento de Agricultura de Estados Unidos (USDA), esta institución tiene prohibida la discriminación por raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad."
- ★ Procedimiento para la presentación de quejas: "Para presentar una queja por discriminación, escriba a:
USDA, Director, Office of Civil Rights, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, D.C. 20250-9410 ó llame gratis al 1 (866) 632-9992, al 1 (800) 877-8339 (TTY), o al 1 (800) 845-6136 (Ayuda en español). El USDA es un proveedor y empleador que ofrece igualdad de oportunidades para todos."



Todas las CE están obligadas a incluir el texto entero de esas declaraciones en todas las solicitudes y materiales de programas que ofrecen prestaciones y servicios. Los siguientes son tipos de comunicaciones, entre otros, que deben llevar ambas declaraciones:

- ★ Solicitudes de calificación o de participación en el programa,
- ★ Folletos de promoción,
- ★ Sitios web y
- ★ Menús.

Si el material es muy pequeño y no permite que se incluya la declaración completa, el material como mínimo debe incluir la declaración "Esta institución es un proveedor y empleador que ofrece igualdad de oportunidades para todos" con el mismo tamaño de letra que el texto. Esta declaración solamente puede usarse como excepción y se debe tener la autorización del TDA después de una revisión conjunta por parte de USDA y TDA.

Además, debido a que los anuncios de servicios públicos en Internet, la radio y la televisión por lo general son de poca duración, la declaración de no discriminación no tiene que leerse en su totalidad. Una declaración como "el [nombre de programa] es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades para todos" es suficiente para cumplir con el requisito de no discriminación.

Notificación pública

Capítulo 3 – Página 2

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA

Determinados artículos están exentos de la declaración de no discriminación y de los procedimientos para la presentación de quejas por la falta de espacio de impresión. Si se cuenta con espacio de impresión, esta exención ya no se aplica. Los artículos mencionados son los siguientes, entre otros:

- Tazas,
- Botones de publicidad,
- Imanes y
- Plumaz.

Nota importante: Cuando se usen figuras humanas en cualquier material relacionado a un programa, se debe intentar, en lo posible, que exista un equilibrio racial, étnico y con respecto a la discapacidad.



Guía de los derechos civiles
para los
Programas de la División de
Alimentos y Nutrición

Capítulo 4
Acceso al Programa

Revisado el 1 de diciembre de 2011

Capítulo Cuatro – Adaptaciones y acceso al programa

Tipos de accesos al programa

El acceso al programa es un tema que abarca muchos aspectos. El acceso al programa puede incluir acceso físico a los servicios prestados, las modificaciones a las comidas (si su programa ofrece comidas) y adaptaciones para el idioma. Todos los centros donde se ofrecen servicios del FNS de USDA deben cumplir con todos los requisitos sobre derechos civiles que se detallan en la Directiva 113-1 de FNS y en el manual del programa correspondiente.

Acceso físico

Los Programas del F&N que son financiados total o parcialmente con dinero federal deben ser de fácil acceso y uso para las personas con discapacidades, lo cual incluye a las personas con problemas de la vista o audición. Las CE están obligadas a garantizar el acceso físico a los edificios y a partes de los edificios donde están ubicados dichos programas. Si no hay facilidades de acceso, las CE deben ofrecer el ambiente más integrado posible para permitir que las personas con discapacidades puedan beneficiarse plenamente de esos programas. Cuando sea necesario hacer cambios estructurales en el edificio, se deberá preparar un plan de transición a fin de garantizar el acceso al programa. Entre las adaptaciones para el acceso están las siguientes, entre otras:



- ★ Mudarse a edificios de fácil acceso,
- ★ Designar ayudantes que ayuden a los participantes,
- ★ Hacer visitas a las casas,
- ★ Ofrecer los servicios en otros sitios que sean de fácil acceso (en el caso de sitios con quince empleados o menos),
- ★ Rediseñar los equipos,
- ★ Cambiar el horario de las horas de servicio,
- ★ Modificar las instalaciones existentes, y
- ★ Construir instalaciones nuevas y accesibles.

Si los servicios no pueden ofrecerse debido a impedimentos estructurales, la CE debe:

- ★ Informar a la persona con discapacidad cuáles otros sitios existen donde puede recibir los servicios y

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA

- ★ Cubrir todo o parte del costo adicional que pague la persona con discapacidad por tener que transportarse a otro sitio. A veces, no es necesario pagar esos costos; si desea más información, comuníquese con la Oficina de Operaciones Comunitarias del F&N, o con Operaciones Escolares o el Especialista de Distribución de Alimentos Básicos.

Modificaciones en las comidas

Las CE que sirvan desayuno, almuerzo, meriendas y/o cena están obligadas a servir comidas especiales sin costo adicional a las personas con discapacidades o que tengan restricciones en su alimentación. Los programas que ofrecen comidas tienen el requisito adicional de garantizar las modificaciones de comida necesarias para las personas con discapacidades. Entre las modificaciones pueden estar las siguientes, entre otras:

- ★ Cambiar la consistencia de la comida servida, por ejemplo, si el menú tiene zanahorias para el almuerzo y un participante del programa no puede comer zanahorias sólidas, se puede preparar puré de zanahoria para ese participante.
- ★ Servir una opción alternativa que cumpla con los requisitos de la guía de comidas, por ejemplo, si hay un participante del programa que no tolera bien la lactosa y no puede tomar leche líquida, a ese participante se le puede servir leche de soya.

Si desea más información sobre a las adaptaciones y modificaciones en las comidas, por favor, lea el manual del programa. Si no puede encontrar información sobre su situación específica, puede comunicarse con la Oficina Regional de Operaciones Comunitarias del F&N, con Operaciones Escolares o con el Especialista de Distribución de Alimentos Básicos.

Adaptaciones para distintos idiomas

Por generaciones se ha hecho referencia a los Estados Unidos de América como un gran crisol de razas. Esta referencia es propia de la gran diversidad que existe entre los ciudadanos de nuestro país. Muchas personas inmigran a los Estados Unidos sin poder hablar, leer, escribir y/o entender inglés, o con muy poca habilidad para hacerlo.

A fin de garantizar que se cumplan las leyes sobre los derechos civiles, se exige que las CE ofrezcan todos los materiales del programa a personas que posiblemente califiquen, así como a los solicitantes y participantes del programa y al público en otros idiomas aparte del inglés, según el caso. En el manual del programa, encontrará información adicional sobre este requisito. Si no puede encontrar información sobre su situación específica, puede comunicarse con la Oficina Regional de Operaciones Comunitarias del F&N, Operaciones Escolares o el Especialista de Distribución de Alimentos Básicos.

Acceso al Programa

Capítulo 4 – Página 2

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA

Autoevaluación de los servicios

Es obligatorio hacer una evaluación de la calidad y la disponibilidad de los servicios y la corrección de políticas no equitativas y esto se debe hacer con la ayuda de personas con discapacidades o de organizaciones similares que defienden sus derechos . Las evaluaciones de los servicios deberán incluir la evaluación de preguntas tales como:

- ★ ¿Es fácil para una persona con discapacidades llegar al centro?
- ★ Si la persona puede llegar al lugar, ¿puede entrar al centro y llegar al sitio específico en donde se prestan los servicios?
- ★ Si la persona puede llegar al lugar en que se prestan los servicios, ¿hay un baño de fácil acceso?
- ★ Si la persona puede llegar al lugar en que se prestan los servicios, ¿existen las adaptaciones necesarias para su discapacidad particular?
- ★ Si se sirven comidas, ¿hay la posibilidad de recibir comidas adaptables?
- ★ Si los solicitantes, los participantes del programa o el grupo predominante de la comunidad son personas con conocimiento limitado del inglés, ¿existen adaptaciones para el idioma?

Los resultados deben ser mantenidos de acuerdo con los debidos requisitos del programa para mantener registros y deben incluir:

- ★ Una lista de personas interesadas que fueron consultadas,
- ★ Una descripción de las áreas examinadas y los programas identificados, y
- ★ Una descripción de las modificaciones hechas



Guía de los derechos civiles
para los
Programas de la División de
Alimentos y Nutrición

Capítulo 5
Servicio al cliente y quejas

Revisado el 1 de diciembre de 2011

Capítulo Cinco – Servicio al cliente y quejas

Servicio al cliente

Con el objetivo de garantizar que el cliente reciba el mejor servicio posible, las CE deben contar con políticas bien establecidas para el servicio al cliente y para que los empleados apliquen los reglamentos, las políticas y los procedimientos de manera sistemática y equitativa. El buen servicio al cliente significa:



- ★ Una comunicación eficaz con los clientes;
- ★ Atender a sus necesidades;
- ★ Valorar su importancia; y
- ★ Inculcar excelencia por medio de la cortesía, la confianza y el entusiasmo.

Los clientes de su programa son los solicitantes, los participantes y el público. Toda persona que trate directamente con el cliente ocupa un puesto de confianza en el cual el respeto y la dignidad son los pilares para establecer y mantener la confianza y un excelente servicio al cliente.

¿Por qué es importante para usted? El tratar a los clientes con respeto y dignidad mediante un servicio al cliente excelente ahorra tiempo y minimiza las posibilidades de quejas y clientes enojados, además de que permite que su agencia ahorre dinero y recursos de personal. Las siguientes son algunas buenas prácticas que pueden ayudar a garantizar un excelente servicio al cliente:

- ★ Tratar a todos los clientes con respeto y dignidad,
- ★ Poner en práctica las habilidades para escuchar prestando atención al cliente y a sus necesidades,
- ★ Aprender a identificarse con el cliente en ciertos casos,
- ★ Responder a las preguntas de una manera no amenazante y hablar con un tono de voz tranquilo y claro,
- ★ Comunicar los reglamentos, así como los derechos y responsabilidades del cliente de forma clara y precisa,
- ★ Reconocer y apreciar que el cliente tiene muchas necesidades diversas y pocos recursos, y
- ★ Reconocer cuando una persona siente que ha sido tratada con poca amabilidad y de forma descortés

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA

Como persona profesional, debe responder de manera profesional independientemente de la conducta del cliente. Pase lo que pase, trate de evitar:

- ★ Pasar un reclamante a un compañero de trabajo de forma apurada y/o cuando no sea necesario. De ser posible, debe escuchar atentamente al cliente y ayudarlo con su inquietud o problema. Solamente pase el cliente a otra persona después de haber agotado todos los recursos disponibles con que cuenta.
- ★ Ignorar completamente al reclamante mientras "se cansa de hablar y se calma".
- ★ Poner en espera a un reclamante que llamó o dejar al reclamante en una sala de espera y regresar cada 5 minutos más o menos sin ofrecer ayuda ni nuevos datos sobre la persona y/o la información que él reclamante espera.
- ★ O, decir al reclamante: "Mil disculpas pero ino es mi trabajo!"

Más bien intente:

- ★ Evitar interrumpir al cliente. Sea paciente y dé al cliente una oportunidad de explicar el asunto.
- ★ Sea comprensivo. De todas las situaciones de comunicación en que se encuentre, los clientes enojados son los que requieren más consideración que nadie. Recuerde, no se apresure a juzgar.
- ★ Hable tranquila y lentamente, con una voz bien modulada y un tono bajo. Eso debería ayudar a relajar al cliente mientras que usted se concentra en los hechos, sin dar lugar a las emociones.
- ★ Pida disculpas. Incluso si el problema no es culpa de su organización y es evidente que no es culpa suya, pida disculpas al cliente por la molestia.
- ★ Identifique el problema partiendo de la información que le dé el cliente. Entonces, determine una solución. Según los detalles específicos de la conversación y su conocimiento de su organización, la solución podría suponer volver a contactar al cliente.
- ★ Personalmente dé seguimiento al cliente y asegúrese de que el cliente haya quedado contento y que se resolvió el problema.

Recuerde la regla de oro cuando trabaja con los clientes: "Haz con los demás como quieres que hagan contigo".

Quejas

Aún cuando se da un excelente servicio al cliente, ocasionalmente habrá algún cliente que crea que se violaron sus derechos civiles. Las quejas sobre derechos civiles alegan algún tipo de discriminación o acción perjudicial que tiene que ver con las clases protegidas identificadas en el Capítulo 1.

Servicio al cliente y quejas

Capítulo 5 – Página 2

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA

Las CE deben tener procedimientos para presentar y tramitar las quejas y dirigirlas al debido lugar cuando tienen que ver con los derechos civiles. Las CE no están autorizadas para tramitar quejas sobre derechos civiles. Todo el personal relacionado debe ser capaz de documentar por escrito los procedimientos para las quejas y de explicar el proceso de quejas. En su manual del programa, encontrará más información sobre el manejo correcto de una queja sobre derechos civiles.

La persona que alegue que hubo discriminación tiene derecho a presentar su queja dentro de 180 días de ocurrida la supuesta acción. Las quejas pueden recibirse, y deben aceptarse, ya sea por escrito o de forma verbal, y deben tramitarse de acuerdo con los plazos de tiempo establecidos por el FNS de USDA y por TDA, tal como está indicado en el manual de su programa. Toda queja debe mantenerse confidencial y siempre se amina que las quejas se resuelvan en el nivel más bajo posible.

Solución de conflictos

La CE no puede bajo ninguna circunstancia obstaculizar el derecho de un cliente a presentar una queja sobre derechos civiles. Sin embargo, la mayoría de los conflictos se resuelven fácilmente si se usan las herramientas apropiadas. La resolución de conflictos tiene herramientas muy útiles que ayudan a solucionar las quejas. La Red de Resolución de Conflictos, que se encuentra en línea en www.crnhq.org, identifica destrezas que se usan para resolver conflictos de forma satisfactoria. Entre esas destrezas están las siguientes:

1. Utilizar un **método que beneficie a ambas partes** significa transformar el conflicto para que ya no sea una confrontación y una defensa, sino una colaboración. El curso de la comunicación cambia cuando se utiliza este poderoso cambio de actitud.
2. Utilizar una **respuesta creativa** significa convertir los problemas en posibilidades. Se trata de optar de forma consciente por ver lo que se puede hacer, en vez de centrarse en el problema percibido. Es afirmar que se optará por sacar lo mejor de la situación.
3. Demostrar **empatía** quiere decir establecer una conexión y apertura entre la gente. Cuando no hay empatía, es menos probable que las personas piensen en las necesidades y los sentimientos. La mejor forma de desarrollar la empatía es hacer que los demás se sientan comprendidos. Ello implica ser una persona que sabe escuchar.
4. Si utiliza una **firmeza apropiada** debe poder exponer sus razones sin que la otra persona sienta que debe ponerse a la defensiva. El secreto del éxito consiste en explicar su situación en vez de decir qué debe o no debe hacer el otro. Viene bien decir "como yo veo la situación..." además de su firme declaración. Una declaración en primera persona bien elaborada tiene todavía más resultados.
5. Cuando se encuentre con una declaración que puede crear conflicto, utilice su **capacidad de establecer colaboración** planteando preguntas abiertas para manejar la resistencia.

Servicio al cliente y quejas

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA

Explore las dificultades y redirija la discusión para que se centre en las posibilidades positivas.

6. Recuerde que el **manejo de las emociones** es tanto interno como externo. Es importante que maneje sus propias emociones, apegándose estrictamente a los hechos de la queja, y sin despertar reacciones emocionales negativas del reclamante. El secreto es empezar por apoyar las necesidades reales de la persona sin apoyar sus creencias destructivas, y distanciar los patrones de reacción.
7. Es esencial que ambas partes tengan la **voluntad de resolver** el conflicto. Evaluar la voluntad de cada persona de llegar a una solución, además de identificar los impedimentos para llegar a la solución y superarlos servirá para continuar el proceso de resolución del conflicto.

Utilizar algunas o todas estas técnicas debería llevar a una resolución eficaz del conflicto. Es ilegal tratar diferente a un cliente si presentó una queja sobre derechos civiles o si participó en una investigación. Las represalias son inaceptables y son ilegales. Si el reclamante insiste con su queja, infórmele que puede presentar su queja ante la Oficina de Derechos Civiles de USDA en:

U.S. Department of Agriculture
Director, Office of Adjudication
1400 Independence Avenue, SW
Washington, DC 20250-9410
1 (866) 632-9992
1 (800) 877-8339 Servicio Federal de Retransmisión
1 (800) 845-6136 Ayuda en Español

Servicio al cliente y quejas

Capítulo 5 – Página 4

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA



Guía de los derechos civiles
para los
Programas de la División de
Alimentos y Nutrición

Capítulo 6
Información adicional importante

Revisado el 1 de diciembre de 2011

Capítulo Seis – Información adicional importante

Recopilar y mantener información

El FNS del USDA exige que las CE recopilen y mantengan información referente a la raza y la etnicidad. La información recopilada se utiliza para determinar si están llegando como deben los programas a las personas que posiblemente califiquen y a los beneficiarios, así como para identificar áreas que necesitan más actividades de extensión, ayudar a seleccionar localidades para hacer las revisiones de cumplimiento y para llenar los informes necesarios. Algunos programas también están obligados a recopilar datos del nivel de prestaciones de participantes que posiblemente califiquen en el programa y para los participantes reales del programa. El método preferido para obtener información de características es que la persona misma se identifique o que la persona misma prepare el informe. Se debe animar a los solicitantes y a los participantes del programa a dar la información explicando el uso de los datos estadísticos. Toda la información personal recopilada de los solicitantes y los participantes de programas es confidencial y se la debe cuidar como corresponde.



Coordinadores de los derechos civiles

Las entidades con quince empleados o más, que participen en programas correspondientes del FNS del USDA, deben designar una o más personas para que coordinen el cumplimiento con los reglamentos del Título VI, Título IX y la Sección 504. Para averiguar si su entidad está participando en uno de los programas correspondientes, por favor, revise el manual de su programa del TDA.

Revisiones del cumplimiento administrativo y del sitio

El TDA establece el cumplimiento de la entidad con los reglamentos de derechos civiles previo a la solicitud de aprobación y durante las revisiones administrativas y de monitoreo. Las revisiones también se llevan a cabo de manera continua para todos los programas del FNS de USDA. Se hacen revisiones especiales cuando se ha identificado un problema. Durante las revisiones, se hacen preguntas como las siguientes:

- ★ ¿Tienen las personas y los hogares que posiblemente califiquen iguales oportunidades de participar en el programa?
- ★ ¿Se exhibe el cartel “Y Justicia para Todos” muy a la vista en cada sitio, como se exige?

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA

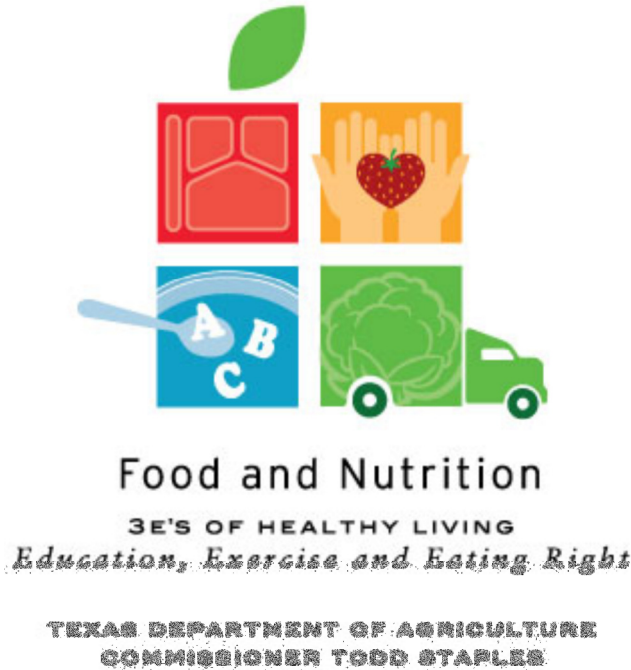
- ★ ¿Se incluye la respectiva declaración de no discriminación, según lo exigido, en los materiales impresos, los comunicados de prensa y los sitios Web?
- ★ ¿Reflejan los materiales gráficos el deseo de incluir a todos respecto a raza, color, país de origen, sexo, edad y discapacidad?
- ★ ¿Se está poniendo la información de programas a disposición de las personas que posiblemente califiquen, a los solicitantes del programa y a los participantes?
- ★ ¿Ofrece la CE información sobre el programa a las diversas organizaciones dentro de la comunidad que pueden ayudar a la entidad local a llegar a poblaciones que posiblemente califiquen?
- ★ ¿Se está recopilando y archivando la información racial y étnica de candidatos y participantes como se exige?
- ★ ¿Se están manejando las quejas sobre derechos civiles de acuerdo con los procedimientos señalados en los reglamentos, las políticas y los lineamientos?
- ★ ¿Se ha llevado a cabo la capacitación sobre derechos civiles como se exige para todo el personal, voluntarios, etc.?
- ★ ¿Se están cumpliendo las políticas y los procedimientos básicos sin tener en cuenta las clases protegidas?
- ★ ¿Existe un acceso equitativo, es decir, el sitio Web, los medios sociales, materiales impresos, lugares de distribución, etc., al programa?

Si durante una revisión se determina que existe incumplimiento, se preparará un plan de acción correctivo, lo cual incluirá un plazo para permitir que la CE ordene sus actividades de manera que cumplan. Si la operación de la CE no puede lograr que sus actividades cumplan, la CE recibirá el trato que se da a cualquier otro caso de incumplimiento. Si desea más información sobre incumplimientos de programas, lea el manual de su programa.

Información adicional importante

Los derechos civiles y su programa

Guía de estudio individual para contratistas de F&N del TDA



La División de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de Texas es financiada por el Departamento de Agricultura, Alimentos y Nutrición de los EE.UU. De acuerdo con la ley federal y con las normas del Departamento de Agricultura de Estados Unidos (USDA), esta institución tiene prohibida la discriminación por raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad. Si desea presentar una queja sobre discriminación, escriba a USDA, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, D.C. 20250-9410 o llame gratis al (866) 632-9992 (Voz). Las personas con problemas de audición o del habla pueden contactarse con USDA a través del Servicio Federal de Retransmisión al (800) 877-8339; o (800) 845-6136 (español). El USDA es un proveedor y empleador que ofrece igualdad de oportunidades para todos.