



Capacitación en Derechos Civiles del año fiscal 2024 para proveedores de FDC

Programa de Alimentación para el Cuidado de Niños y Adultos (CACFP)



Hola y bienvenido a la Capacitación en Derechos Civiles del año fiscal 2024 para los programas de nutrición infantil del USDA (Departamento de Agricultura de los Estados Unidos) incluido el Programa de Alimentación para el Cuidado de Niños y Adultos. Esta capacitación está diseñada para mantenerlo actualizado sobre los requisitos federales de derechos civiles para el año del programa actual.

Esta capacitación está diseñada para proveedores

de Hogares de Cuidado Diurno Familiar.

Objetivo de la capacitación de hoy



- Al final de hoy, podrá hacer lo siguiente:
 - Entender los aspectos básicos del cumplimiento de los derechos civiles para los proveedores de Hogares de Cuidado Diurno Familiar en el Programa de Alimentación para Niños y Adultos (CACFP, por sus siglas en inglés).
 - Completar la capacitación anual obligatoria sobre el cumplimiento de los derechos civiles.

2

La finalidad de esta capacitación es educar a los proveedores de Hogares de Cuidado Infantil de Massachusetts sobre los requisitos federales de derechos civiles que deben cumplir como parte del Programa de Alimentación para el Cuidado de Niños y Adultos (también conocido como CACFP, por sus siglas en inglés).

Esta capacitación es un requisito anual y la supervisa su organización patrocinadora.



Introducción a los derechos civiles

**Definiciones de derechos civiles, requisitos de USDA, y
quién tiene protección de acuerdo a las políticas
federales y estatales.**



Los fondos federales y los derechos civiles

- El Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA, por sus siglas en inglés) prohíbe la discriminación en todos sus programas y actividades.
- Como parte de su contrato del CACFP, usted DEBE garantizar al organismo estatal que cumplirá con todos los requisitos en materia de derechos civiles.

El USDA prohíbe la discriminación en todos sus programas y actividades, lo que incluye el CACFP. Esto significa que el USDA debe garantizar que los fondos públicos no se gasten de una manera que fomente, subvencione o provoque actos de discriminación.

Por lo tanto, si recibe fondos federales a través del CACFP, debe asegurarse de que su organización cumpla con todos los requisitos relacionados con los derechos civiles. Esto es parte del contrato que

firma cuando se convierte en proveedor del CACFP.

Los derechos civiles y la discriminación

- Derechos civiles:
 - El derecho a no sufrir discriminación
- Discriminación
 - El acto de distinguir a una persona o un grupo de personas de otros, ya sea intencionalmente, por negligencia, o por el efecto de acciones o falta de acciones sobre la base de sus clases protegidas.

5

¿Qué son exactamente los derechos civiles? Los derechos civiles son el derecho a no sufrir discriminación.

La discriminación se define como “el acto de distinguir a una persona o un grupo de personas de otros, ya sea intencionalmente, por negligencia, o por el efecto de acciones o falta de acciones sobre la base de sus clases protegidas”.

Clases protegidas

- Federales
 - Raza
 - Color
 - Nacionalidad
 - Edad
 - Sexo
 - Identidad de género
 - Orientación sexual
 - Discapacidad
- Massachusetts
 - Clases federales, ADEMÁS:
 - Religión

6

La definición de discriminación de la diapositiva anterior incluía la frase “clases protegidas”. ¿Qué son las clases protegidas? Una clase protegida es cualquier persona, o grupo de personas, que tienen características por las que está prohibido ejercer la discriminación.

La política federal identifica seis clases protegidas: raza, color, origen nacional, edad, discapacidad y sexo, incluidas la identidad de género y la orientación sexual. Además de las seis clases

nacionales, Massachusetts tiene una clase protegida adicional: la religión.

Los programas del USDA deben ofrecerse de forma equitativa a todas las personas. El personal del programa y los beneficiarios deben conocer las clases protegidas y sus responsabilidades en materia de derechos civiles en su organización y en el manejo del CACFP.



Declaración contra la discriminación

Ahora hablemos de la declaración contra la discriminación. Esta declaración es del USDA y define las clases protegidas y los derechos de esas clases a no sufrir discriminación.



Declaración actual contra la discriminación del USDA

Según la ley federal de derechos civiles y los reglamentos y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA), esta institución tiene prohibido ejercer la discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo (incluidas la identidad de género y la orientación sexual), discapacidad, edad, o represalias por actividades previas relacionadas con los derechos civiles.

La información sobre el programa podrá estar disponible en idiomas distintos del inglés. Las personas con discapacidades que necesiten medios de comunicación alternativos para obtener información sobre el programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas estadounidense), deben ponerse en contacto con el organismo estatal o local responsable que administra el programa o con el Centro TARGET del USDA llamando al (202) 720-2600 (voz y TTY) o poniéndose en contacto con el USDA a través del Servicio Federal de Retransmisión llamando al (800) 877-8339.

Para presentar una queja de discriminación en un programa, el denunciante debe completar el formulario AD-3027, Formulario de queja de discriminación en un programa del USDA, que puede obtenerse en línea en: <https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/USDA-OASCR%20P-Complaint-Form-0508-0002-508-11-28-17Fax2Mail.pdf>, en cualquier oficina del USDA, por teléfono 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 denunciante, además de una descripción por escrito de la supuesta acción de discriminación lo suficientemente detallada como para informar al subsecretario de Derechos Civiles (ASCR) sobre la naturaleza y la fecha de una supuesta infracción de los derechos civiles. El formulario AD-3027 completo o la carta deben enviarse al USDA antes del:

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; o

correo electrónico:
Program.Intake@usda.gov

Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades.



8

Esta es la declaración vigente contra la discriminación del USDA que incluye todas las clases protegidas a nivel federal identificadas en la última sección.

Todos los documentos de su programa deben incluir la declaración vigente en todos los artículos que se impriman.



La declaración contra la discriminación y su sitio web

- Incluya la [declaración contra la discriminación del USDA](#) en todos los documentos e información vitales destinados al público, incluidas las páginas web de inicio del programa y de los subreceptores.
 - En las páginas web se puede utilizar un hipervínculo directo a la declaración digital contra la discriminación (no la declaración abreviada).
- La declaración abreviada contra la discriminación **no puede** utilizarse en documentos vitales.

Como proveedor, debe incluir un enlace o publicar la declaración completa de no discriminación del USDA en todos los documentos e información vitales elaborados para el público, incluidas las páginas web de inicio del programa y las páginas web adyacentes.

En las páginas web se puede utilizar un hipervínculo directo a la declaración completa.



La declaración contra la discriminación y sus documentos de programa

- Para todos los documentos del programa que mencionen el CACFP:
 - La declaración contra la discriminación debe estar en el mismo tamaño y fuente que la fuente más pequeña del documento.
 - No se puede cambiar el formato de la declaración.
 - **Excepción:** “Esta institución brinda igualdad de oportunidades”.

Además de su sitio web, revise todos los documentos de su organización para identificar los que mencionan el CACFP. Incluya la declaración contra la discriminación del CACFP en los documentos que mencionan el CACFP en al menos el mismo tamaño de fuente que la fuente más pequeña del documento.

Entonces, por ejemplo, usted tiene un folleto que anuncia el programa CACFP y parte del texto tiene fuente de tamaño 18 y parte del texto tiene fuente

de tamaño 11. Tendrá que poner la declaración contra la discriminación en el folleto con una fuente de tamaño 11 como mínimo. Si tiene preguntas sobre documentos específicos, comuníquese con su consultor de ESE.

Al poner esta información en sus documentos del CACFP les da a los participantes la información para presentar una queja si se sienten demasiado intimidados para preguntarle a alguna persona de su organización.

También tenga en cuenta que el formato de esta declaración no se puede cambiar, pero si la declaración completa no resulta práctica para agregar a un artículo más pequeño como un imán o un bolígrafo, puede utilizar la versión abreviada de esta declaración “Esta institución brinda igualdad de oportunidades”.



Construir el futuro

- Folleto de Construir el futuro
- Este folleto debe exponerse en las casas donde las familias puedan verlo.
- Los folletos de Construir el futuro deben incluirse en el formulario de inscripción de los nuevos niños

Además de los materiales promocionales o educativos que contengan la declaración contra la discriminación, los proveedores deben colocar el folleto de Construir el futuro en sus casas, donde puedan verlo fácilmente los padres y las familias (como un tablero de anuncios o un tablero para padres).

Además, los folletos de Construir el futuro deben incluirse en el formulario de inscripción para todas

las las inscripciones de todos los niños nuevos.



Modificaciones razonables

Satisfacción de las necesidades de los participantes del
programa

12

Ahora que hemos hablado de las clases protegidas y de cómo comunicar esa información a las familias, vamos a hablar de cómo se espera que los programas hagan modificaciones razonables para satisfacer las necesidades de los participantes en el programa que puedan formar parte de una clase protegida.



Modificaciones razonables: discapacidad

- Los programas están obligados a hacer sustituciones en las comidas de los participantes con discapacidad, cuando esta restrinja su dieta.
- Esto puede incluir lo siguiente:
 - Ofrecer alimentos alternativos a las personas alérgicas
 - Alterar la consistencia de un alimento
 - Ofrecer apoyo en el servicio de comidas.

En nuestro análisis de las clases protegidas vimos que una clase protegida a nivel nacional son las personas con discapacidad.

Dado que la discapacidad de una persona puede repercutir en su dieta o en sus necesidades nutricionales, el USDA **exige** que los operadores del programa introduzcan modificaciones razonables en la comida, lo que incluye proporcionar comidas especiales sin costo adicional, para atender a una persona con discapacidad. Las modificaciones de la

comida pueden incluir el ofrecimiento de una alternativa a un alimento al que el niño es alérgico, la alteración de la consistencia de un componente de la comida para facilitar la alimentación, o el apoyo al niño durante el servicio de comida para que pueda participar en la comida.



Definición de discapacidad

- Definición de discapacidad del USDA:
 - un impedimento físico o mental que limita una o más “actividades importantes de la vida”
- La discapacidad y el CACFP
 - Comer y digerir se consideran actividades importantes de la vida, y como tales, los impedimentos a estas actividades se consideran discapacidades.

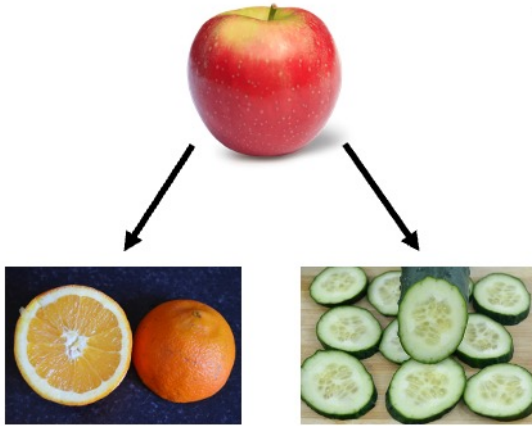
El USDA define discapacidad del siguiente modo:
“un impedimento físico o mental que *limita* una o más “actividades importantes de la vida”: no es imprescindible que [el impedimento] ponga en peligro la vida para constituir una discapacidad”.

Según esta definición, comer y digerir se consideran actividades importantes de la vida y, por tanto, un impedimento para comer o digerir podría considerarse una discapacidad. Esto significa que las alergias alimentarias, como la intolerancia a la

lactosa, pueden considerarse discapacidades y deben adaptarse cuando se presente una declaración por escrito en la que se indique que el participante tiene una discapacidad.



Adaptación de una discapacidad en el CACFP



- Los proveedores a menudo pueden satisfacer las necesidades de una persona con una discapacidad sin dejar de cumplir con el patrón de comidas.
- Por ejemplo, si una persona tiene alergia a una fruta o verdura, se la puede sustituir por otro tipo de fruta o verdura, sin dejar de cumplir con el requisito del componente

Los proveedores a menudo pueden satisfacer la necesidad de un niño con una discapacidad sin salirse del patrón de comidas. Por ejemplo, si una persona fuera alérgica a las manzanas, y eso fuera parte de la merienda anunciada en su programa ese día, en lugar de una manzana podría ofrecer una naranja u otra fruta o verdura. De este modo, se tiene en cuenta la discapacidad y el bocadillo sigue cumpliendo los requisitos de una comida reembolsable.

Sin embargo, si no es posible que una comida o un bocadillo se ajusten al patrón de comidas debido a una discapacidad, se DEBE presentar un certificado médico para que se le reembolse esa comida.

Si una discapacidad afecta a la capacidad de seguir el patrón de comidas, dicha discapacidad debe acreditarse mediante una declaración escrita de un profesional de la salud autorizado para que esa comida sea reembolsable.



Formulario de declaración médica

MEDICAL STATEMENT TO REQUEST CHILD NUTRITION PROGRAMS SPECIAL MEALS AND/OR ACCOMMODATIONS

1. School Agency Name	2. Child's Name	3. Birth Date/Time/Location
4. Name of Participant		5. Age at Date of Birth
6. Name of Parent or Guardian		7. Telephone Number

8. Child's Disability
Participate in a disability, which may include a food allergy and require a special meal or accommodation. Schools and agencies may request reasonable accommodations to the meal or accommodation a disability which requires a participant a diet. Modifications due to food allergies may be required. Details and requests are available in Federal Nutrition Programs Meal Service and Special Meals. A licensed physician, physician's assistant, or nurse practitioner must complete this form.

Participant does not have a disability, but a request for a special accommodation for a food allergy. Substitute that meets the current standards for non-dairy beverages, meats, and/or cereals. Food preferences may not be appropriate for the child. Schools and agencies participating in federal nutrition programs are encouraged to accommodate reasonable requests. A licensed physician, physician's assistant, nurse practitioner, parent, or guardian may sign this form.

9. If participant has a disability, provide a brief description of participant's condition and how it affects the child's ability to eat.

10. Diet prescribed by a medical professional (please describe in detail, including any special requirements, such as):

11. Medical Diet:
 Regular Celiac Lactose Fasting

12. School agencies are responsible to provide the meal substitution or other modification requested. However, meal other reasonable modifications that are necessary for the participant's safety and health may require special arrangements with the local health department.

Foods to be omitted and available acceptable substitutions. Please list each food to be omitted and suggested substitutions, if any.

A. Foods To Be Omitted	B. Available/Acceptable Substitutions

13. Medication for meal service:

14. Signature of Physician*	15. Printed Name	16. Telephone Number	17. Date
18. Signature of Medical Authority**	19. Printed Name	20. Telephone Number	21. Date

*When a physician gives an opinion as to whether or not a substitution for a child with a food allergy needs to be made, the physician's name and signature should be provided. The information on this form should be updated to reflect any changes to the current medical and/or nutritional needs of the participant, and submitted annually.
This institution is an equal opportunity provider.

- Cuando una discapacidad le impida a un participante recibir una comida reembolsable, deberá completar el *formulario de declaración médica para solicitar comidas especiales o adaptaciones en los programas de nutrición infantil*.

Para documentar una discapacidad, el niño debe disponer de un formulario de declaración médica completado y firmado, que puede solicitar a la organización patrocinadora.

Este formulario identifica la principal actividad vital que se ve afectada por la discapacidad y la modificación de la comida que se solicita. Como proveedor, deberá saber no solo qué alimentos evitar o modificar para satisfacer la necesidad del

niño, sino también qué puede servirse en su lugar.

Este formulario debe estar firmado por una autoridad médica de Massachusetts.



Dominio Limitado del Inglés (LEP)

**Satisfacción de las necesidades de los participantes
del programa**

17

El idioma también es una parte importante de la accesibilidad al programa. Ahora nos referiremos brevemente a cómo asegurarse de que su programa esté tomando las medidas necesarias para apoyar a las personas con Dominio Limitado del Inglés, o LEP.



Dominio Limitado del Inglés (LEP) y Acceso al Idioma

- Barreras lingüísticas y Dominio Limitado del Inglés (LEP, por sus siglas e inglés) como fuente de discriminación en el programa
- Los proveedores tienen la responsabilidad de tomar medidas razonables para garantizar el acceso a sus programas y actividades a las personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP).
- Los proveedores deben colaborar con su organización patrocinadora para garantizar el acceso a los servicios de asistencia con el idioma a las personas con LEP (cuando sea necesario).

Las barreras del idioma o de la comunicación pueden considerarse acciones que pueden ser discriminatorias. Los operadores del programa CACFP están obligados a tomar medidas razonables para garantizar el acceso a sus programas a las personas con dominio limitado del inglés o LEP.

En el caso de los proveedores de cuidado diurno familiar, deben trabajar con su organización patrocinadora para identificar cuándo es necesario el acceso a la asistencia con el idioma para las

personas con LEP y qué medidas razonables deben tomarse.



Asistencia con el idioma: medidas razonables

- ¿Qué son “medidas razonables”?
 - Número o proporción de personas con LEP a las que se puede prestar servicio o con las que es probable encontrarse
 - ¿Con cuántas personas con LEP se encuentra en su población general elegible?
 - ¿Cuántas personas con LEP es probable encontrar en el área de servicio de su programa?
 - Frecuencia de contacto con el programa
 - ¿Con qué frecuencia entran en contacto con su programa personas con LEP?
 - Naturaleza del programa
 - ¿Qué tipo de programa ofrece?
 - Recursos disponibles
 - ¿Qué recursos están a disposición de la persona y cuál sería el costo de poner más a su disposición?
 - Los recursos pueden incluir: servicios de interpretación, traducción de documentos, etc.

Los proveedores deben trabajar con su organización patrocinadora para tomar medidas razonables a fin de garantizar el acceso a su programa a las personas con LEP.

¿Qué son medidas razonables? Hay cuatro cuestiones principales que deben tenerse en cuenta para determinar qué es “razonable” para su programa:

1. Los números: ¿Cuántas personas (o qué proporción

de personas) con un dominio limitado del inglés encuentra en su población general elegible para el programa? ¿Cuántas personas con LEP es probable encontrar en el área de servicio de su programa?

2. Frecuencia: ¿Con qué frecuencia entra en contacto con personas con un dominio limitado del inglés?
3. Naturaleza del programa: ¿De qué trata su programa y qué importancia tiene?
4. Recursos disponibles: ¿De qué recursos dispone el beneficiario y cuánto costaría ponerlos a disposición?



Quejas de discriminación

Proceso de recepción o presentación de quejas sobre derechos civiles

A continuación, hablemos del proceso para recibir o presentar una queja relacionada con los derechos civiles.



Quejas sobre derechos civiles: presentación de datos

- Las personas tienen derecho a presentar una queja.
- Nunca se debe desalentar la presentación de quejas.
- Las quejas pueden ser verbales o escritas.
 - [Formulario](#) o carta ([requisitos de la carta para el USDA](#))
- Las quejas deben presentarse en un plazo de 180 días a partir de la presunta acción.
- La publicación del proceso de presentación de quejas forma parte del sistema de notificación pública **obligatorio**.

Si un participante, una persona posiblemente elegible, o cualquier persona que entra en contacto con el programa CACFP siente que sus derechos civiles han sido infringidos de alguna manera, tiene el derecho de presentar una queja de derechos civiles. Nunca debe disuadir a un individuo de presentar una queja.

Las quejas por discriminación pueden hacerse en forma verbal o por escrito. En el sitio web de derechos civiles del USDA, cuyo enlace aparece en

esta diapositiva, hay un esquema de la información que debe incluirse en una carta de queja. Si una persona prefiere completar un formulario de queja en lugar de presentar una carta, puede ponerse en contacto a través de la dirección de correo electrónico que aparece en ese sitio web para recibir una copia del formulario.

Independientemente del formato que se elija, las quejas deben presentarse en un plazo de 180 días a partir del presunto acto de discriminación. Esto es, aproximadamente, algo menos de 6 meses.

Hay dos recursos principales a los que debe dirigir a las personas que deseen presentar una queja.

- En primer lugar, debe proporcionarles una copia de la declaración contra la discriminación.
- En segundo lugar, debe proporcionarles el enlace a la página web de derechos civiles del USDA y mostrarles las instrucciones sobre cómo solicitar un formulario de queja o enviar una carta.

Hágales saber que el sitio web del USDA contiene

todas las instrucciones sobre cómo presentar una queja e incluye fuentes de apoyo a las que pueden acceder de forma gratuita.

Quejas sobre derechos civiles: proceso federal frente a proceso estatal

- Presentar una queja de infracción contra una clase protegida a nivel federal
 - Una queja que mencione a una clase protegida a nivel federal (raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad o edad) debe presentarse **directamente a través del Servicio de Alimentación y Nutrición (FNS, por sus siglas en inglés) del USDA.**
- Presentar una queja de infracción contra una clase protegida a nivel estatal
 - Una queja que mencione a cualquier clase protegida a nivel estatal (religión) puede presentarse ante la **Oficina del Sistema de Resolución de Problemas del DESE de MA.**
 - Todas las quejas sobre derechos civiles que se reciban en el ESE de MA se registrarán y se remitirán al USDA.

22

El tipo de queja que se presente determinará si es procesada por el organismo estatal o si va directamente al USDA. Si una persona presenta una queja en la que alega discriminación contra una clase protegida a nivel FEDERAL, que incluye raza, color, nacionalidad, sexo, discapacidad o edad, esta queja debe presentarse directamente ante los Servicios de Alimentación y Nutrición del USDA.

Si una persona presenta una queja en la que alega discriminación contra una clase protegida a nivel

ESTATAL, que incluye la religión, entonces esta queja se presentaría ante la Oficina del Sistema de Resolución de Problemas del ESE de MA. Tenga en cuenta que todas las quejas sobre derechos civiles que reciba el DESE de MA, independientemente de la clase afectada, se registrarán y se remitirán al USDA.

Cómo presentar una queja sobre derechos civiles

- Presentación de quejas a nivel federal
 - [Declaración contra la discriminación del USDA](#)
 - [El sitio web de Derechos Civiles del USDA](#) incluye instrucciones para la presentación, incluido el acceso a un formulario de queja, y recursos para las personas que necesiten ayuda.
- Presentación de quejas a nivel estatal
 - [Declaración contra la discriminación del USDA](#)
 - [El sitio web de Derechos Civiles de OFNP de ESE de MA](#) incluye instrucciones para la presentación, incluido el acceso a un formulario de queja, y recursos para las personas que necesiten ayuda.

23

Al presentar una queja ya sea directamente ante el USDA o ante el ESE de MA, hay algunos aspectos importantes que se deben tener en cuenta.

- En primer lugar, independientemente de la presentación de una queja federal o estatal, debe proporcionar a la persona una copia de la declaración contra la discriminación (con enlace aquí desde el sitio web del DESE).
- Como se señaló anteriormente, las quejas por

discriminación pueden hacerse en forma verbal o por escrito. En el sitio web de derechos civiles del USDA, cuyo enlace aparece en esta diapositiva, hay un esquema de la información que debe incluirse en una carta de queja. Las personas pueden enviar su queja por correo electrónico o por correo tradicional.

- Si una persona presenta una queja ante el DESE de MA, el sitio web de derechos civiles (cuyo enlace se encuentra a la derecha de esta diapositiva) proporciona la dirección a la que se pueden enviar las quejas. Nuevamente, las personas pueden enviar su queja por correo electrónico o por correo tradicional.
- Ambos sitios web ofrecen recursos para personas con limitaciones de dominio del idioma u otros impedimentos que afecten a la comunicación de la información del programa.
- Una vez más, independientemente del formato que elijan utilizar, o a qué organismo envían su queja, esta debe presentarse en un plazo de 180 días a partir de la supuesta acción discriminatoria.



Gestión de quejas: resolución de conflictos

- Las personas tienen derecho a presentar una queja.
- Consulte el manual de su organización para conocer sus políticas escritas sobre la prohibición de discriminación.
- En cualquier situación de conflicto, pida ayuda, especialmente si hay amenazas o si es posible que se produzcan situaciones de violencia.

Entendemos que recibir una queja puede ser un momento estresante o confuso tanto para un patrocinador como para un proveedor. Si ha recibido una notificación de que una persona relacionada con su programa considera que se han infringido sus derechos civiles, es importante que sepa cómo responder:

- En primer lugar, recuerde que toda persona que se encuentre con su programa CACFP tiene derecho a

presentar una queja.

- Ante cualquier situación de conflicto, asegúrese de obtener ayuda; esto es de especial importancia si hay amenazas o si existe la posibilidad de violencia.
- Cuando corresponda, derive a los participantes y sus familias a su manual para que puedan ver sus políticas escritas contra la discriminación.



Atención al cliente y resolución de conflictos

**Proporcionar un servicio de calidad a todos los que
entran en contacto con el CACFP**

A continuación, hablemos sobre la prestación de un servicio de calidad al cliente para todas las personas que entran en contacto con el CACFP.



Servicio al cliente

- Un buen servicio al cliente reduce la posibilidad de recibir quejas por discriminación.
- En todos los aspectos de su programación, sea amable y atento.
- Sea cortés y paciente con los participantes y los tutores.
- Escuche y haga preguntas.
- Sea empático.

La prestación de un servicio de calidad al cliente reduce o elimina las posibilidades de recibir una queja por discriminación. En todos los aspectos de su programación, sea amable y considerado con los participantes y sus familias o tutores. Esto incluye ser educado y paciente con las personas, ya que es posible que le hagan muchas preguntas sobre cómo funciona el programa y qué tienen a su disposición. Permítales hacer preguntas y escuche sus preocupaciones.

En la medida de lo posible, sea empático con sus necesidades. A veces es difícil comprender que es posible que las personas no conozcan las normas o no entiendan cómo funcionan estos programas. Las personas pueden sentirse incómodas al hacer preguntas o pedir ayuda.



Revisión del cumplimiento y capacitación en derechos civiles

Qué esperar y cómo estar preparado

Ahora hablemos del proceso de revisión del cumplimiento.



Revisión del cumplimiento de los derechos civiles

- Como parte del proceso de supervisión y revisión, se evaluará el cumplimiento de los requisitos de derechos civiles por parte de los proveedores.
- Los supervisores analizarán el funcionamiento de los programas y plantearán preguntas específicas sobre su funcionamiento y sus políticas.

Aunque no haya quejas sobre derechos civiles, se debe evaluar el cumplimiento de estos derechos por parte de los proveedores. Esto ocurre durante el proceso de revisión habitual, y se denomina revisión de cumplimiento.

Los monitores de FDC conducirán una revisión de cumplimiento de derechos civiles como parte del monitoreo del programa CACFP.

Durante esta evaluación de cumplimiento, los monitores de FDC revisarán las operaciones del programa y pueden hacer preguntas a los proveedores sobre el acceso al programa y las políticas.



OFFICE FOR FOOD AND
NUTRITION PROGRAMS
Fueling the Commonwealth

¡Gracias!



MASSACHUSETTS
Department of Elementary
and Secondary Education

Si tiene preguntas generales, póngase en contacto con su organización patrocinadora:

[Información de contacto del patrocinador]

Gracias por su tiempo y atención durante esta capacitación. Dirija sus preguntas a su organización patrocinadora.