

Unidad de Distribucion de Alimentos Capacitacion en Derechos Civiles

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DE CALIFORNIA

ACTUALIZADO 06/2022



Esta presentación es solo visual, no hay sonido. Revise las diapositivas, presione pause cuando sea necesario luego complete la **LISTA DE VERIFICACIÓN DE FORMACIÓN EN DERECHOS CIVILES PARA CSFP Y TEFAP(FDU 113)** proporcionada en <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/efap/policies-and-notice>

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DE CALIFORNIA

ACTUALIZADO 06/2022



Bienvenido

Bienvenidos a las capacitación anual sobre derechos civiles!

Esta es una capacitación obligatoria diseñada para proveedores y su personal que administra los programas de alimentos del USDA.

La capacitación de hoy cubrirá los requisitos de derechos civiles establecidos por el USDA para ambos programas TEFAO y CSFP.

El objetivo de esta capacitación es garantizar servicios que estén disponibles para todos los beneficiarios de manera no discriminatoria para cualquier programa de alimentos del USDA.



Entrenamiento Requerido



Los proveedores deben completar la capacitación en derechos civiles anualmente.

Todo el personal y los voluntarios asignados para determinar la elegibilidad del programa o manejar información confidencial de los beneficiarios deben revisar y firmar la lista de verificación de Derechos Civiles.

Además, todo el personal de la agencia estatal, el personal de gestión del programa de cualquier sitio de distribución deben revisar y completar la presentación de Derechos Civiles.



Terminos comunes

USDA – Departamento de Agricultura de los Estados Unidos

TEFAP – El Programa de Asistencia Alimentaria de Emergencia

– Programa de alimentos complementarios de producto básicos del CSFP

Agencia estatal: el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS), la agencia designada para administrar TEFAP y CSFP a nivel estatal.

Proveedores- cualquier agencia que administre programas de aliment USDA en nombre de la agencia estatal.

Beneficiarios” Cualquier individuo que desee solicitar, participar o recibir beneficios para cualquier de los programas de alimentos del USDA puede ser un cliente, un solicitante, un beneficiario actual o que regresa.



Temas de la agenda

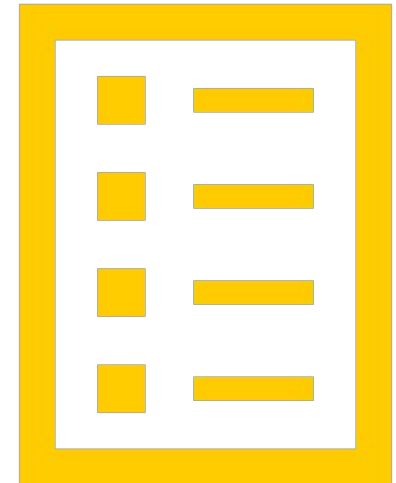
- Definiciones de derechos civiles. M
- Autoridades legales
- Clases protegidas
- Notificación pública
- Declaración de no discriminar
- Acceso lingüísticos para personas con dominio limitado de inglés (LEP)
- Mandatos de adaptación razonables
- Procedimientos de requisitos de organizaciones
- Religiosas para quejas de derechos civiles
- servicios al cliente y resolución de conflictos
- Revisión del cumplimiento de los derechos civiles. Recopilación de datos y étnicos (CSFP)



Objetivos de entrenamiento

Al finalizar este entrenamiento, podrás:

- Definir todas las clases protegidas.
- Prevenir la discriminación basada en cualquiera de las clases protegidas en un sitio de distribución.
- Comprender los requisitos exigidos por los derechos civiles
- Identificar los requisitos para atender a personas con dominio limitado del inglés (LEP)
- Comprender las adaptaciones necesarias para atender a personas con discapacidades
- Identificar los requisitos para la recopilación de datos.



Información sobre derechos civiles

¿Por qué se requiere esta capacitación?

Los programas TEFAP y CSFP reciben financiación federal del USDA. Por lo tanto, se requiere seguir los requisitos federales de derechos civiles.

¿De qué son responsables los proveedores con respecto a los mandatos de derechos civiles?

Los proveedores deben crear un sistema para responder a las quejas de los clientes sobre la base de discriminación percibida o real.



¿Qué son los derechos civiles?

Los derechos civiles son los derechos de las personas a recibir un trato igual y a estar libres de un trato injusto o discriminación basado en clases establecidas legalmente protegidas.

Los derechos civiles están garantizados por los 13th y 14th Reformas de la Constitución y Leyes del Congreso.



Derechos civiles a través de autoridades legales

La **Ley de derechos civiles de 1964** hizo ilegal la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional.

La **Ley de Restauración de Derechos Civiles de 1967** aclaró el amplio alcance de la Ley de Derechos Civiles de 1964.

La **Ley de Estadounidenses con Discapacidad** prohíbe la discriminación contra personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida pública.

La **Ley de rehabilitación (artículos 504 y 508)** ofrece protección a personas con discapacidades y exige que las agencias federales hagan accesible la tecnología electrónica y de la información.

Título IX de la Ley de Enmiendas Educativas de 1972 prohíbe la discriminación basada en el sexo en cualquier programa educativo.

La **Ley de discriminación por edad de 1975** prohíbe la discriminación por motivos de edad.



¿Qué es la discriminación?



La discriminación es el trato injusto hacia diferentes categorías de personas u objetos:

- Intencionalmente
- Por negligencia
- Por las acciones o falta de acciones basadas en las clases protegidas

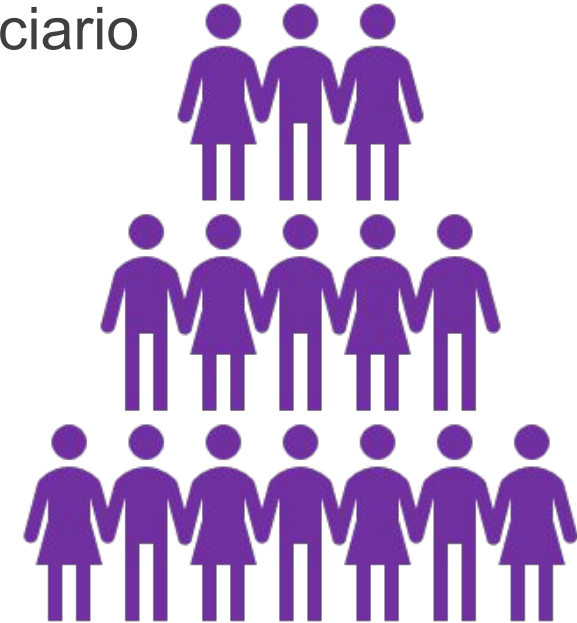


Clases protegidas

Hay seis clases protegidas dentro de los programas federales.

Está prohibida la discriminación contra cualquier beneficiario basada en:

- **Rasa**
- **Color**
- **Edad**
- **Sexo (incluida la identidad de género y la orientación sexual)**
- **Discapacidad**
- **Origen nacional**



Ejemplos de discriminación

Pocos ejemplos de discriminación dentro de los programas alimentarios podrían incluir negarse o dejar de hacer cualquiera de las siguientes cosas:

- Anunciar el programa públicamente para que todas las personas elegibles lo conozcan.
- Proporcionar información del programa en otros idiomas además del inglés.
- Proporcionar a los beneficiarios información sobre cómo presentar una queja.
- Proporcionar adaptaciones razonables según sea necesario.



Requisitos de notificación pública



Cualquier proveedor que administre programas TEFAP o CSFP debe incluir un sistema de notificación pública.

El propósito de una notificación pública es informar a los solicitantes, beneficiarios y personas elegibles sobre estos programas. Incluyendo beneficios, criterios de elegibilidad, horarios y ubicaciones.



Componentes de la notificación pública

Los proveedores son responsables de garantizar que se cumplan los siguientes componentes de notificación pública:

- 1. Anuncio de disponibilidad del programa**
Informar a los beneficiarios y a las personas potencialmente elegibles sobre los derechos y responsabilidades del programa, así como los pasos necesarios para participar.
- 2. El procedimiento para presentar una queja del programa debe estar disponible**
Asesorar a los beneficiarios sobre cómo presentar una denuncia por discriminación, en caso de ser necesario.
- 3. Garantizar que la declaración de no discriminación esté incluida en los materiales del programa.**
Los proveedores deben incluir en todos los materiales que se produzcan para información pública, educación pública y distribución pública.
- 4. Muestre de manera destacada el cartel del USDA y Justicia para Todos.**
El cartel no debe colocarse en una oficina cerrada con llave y lejos de los clientes.



Declaración de no discriminación (NDS)

Las pautas de la declaración de no discriminación son:

- Debe estar disponible en otros idiomas.
- No se puede cambiar la declaración completa.
- Debe imprimirse y publicarse en todos los materiales electrónicos, incluidos los sitios web.
- Debe haber copias impresas disponibles en cada sitio de distribución en caso de que los beneficiarios soliciten información sobre cómo presentar una queja ante el USDA.



Materiales esenciales del programa

Los materiales esenciales del programa están impresos o electrónicos e incluyen información relacionada con la participación o la obtención de beneficios de los programas de alimentos del USDA.

La declaración de no discriminación debe incluirse en todos los materiales esenciales, incluidos, entre otros:

- Aplicaciones del programa
- Notificaciones de elegibilidad o no elegibilidad
- Avisos de vencimiento de elegibilidad
- Formularios de consentimiento
- Avisos de derechos y responsabilidades
- Avisos de acción disciplinaria
- Cartas que requieren una respuesta del beneficiario.
- Cualquier material del programa que sea fundamental para participar en el programa.



Declaración completa de no discriminación (NDS)

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), esta institución tiene prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo (incluida la identidad de género y la orientación sexual), discapacidad, edad, o represalias o represalias por actividades anteriores de derechos civiles.

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 del programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cintas de audio, lenguaje de señas americano), deben comunicarse con la agencia estatal o local responsable que administra el programa o con el Centro TARGET del USDA al (202) 720- 2600 (voz y TTY) o comuníquese con el USDA a través del Servicio Federal de Retransmisión al (800) 877-8339.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, el demandante debe completar un formulario AD-3027, Formulario de queja por discriminación en el programa del USDA, que se puede obtener en línea en: <https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/USDA-OASCR%20P-Complaint-Form-0508-00-02-508-11-28-17Fax2Mail.pdf>, desde cualquier oficina del USDA, llamando al (866) 632-9992, o escribiendo una carta dirigida al USDA. La carta debe contener el nombre, la dirección, el número de teléfono del denunciante y una descripción escrita de la supuesta acción discriminatoria con suficiente detalle para informar al Subsecretario de Derechos Civiles (ASCR) sobre la naturaleza y la fecha de una supuesta violación de los derechos civiles. El formulario o carta AD-3027 completo debe enviarse al USDA por:

correo:

Departamento de Agricultura de EE. UU.
Oficina del Subsecretario de Derechos Civiles
1400 Avenida Independencia, SW
Washington, DC 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.



Breve declaración de no discriminación

Si los materiales del programa son demasiado pequeños para permitir la declaración completa, se puede utilizar una versión corta de la declaración de no discriminación. Las declaraciones completas y breves están disponibles en diferentes idiomas en:

<https://www.fns.usda.gov/cr/fns-nondiscrimination-statement> .

Versión en inglés: “Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades”

La breve declaración de no discriminación debe cumplir con las siguientes pautas:

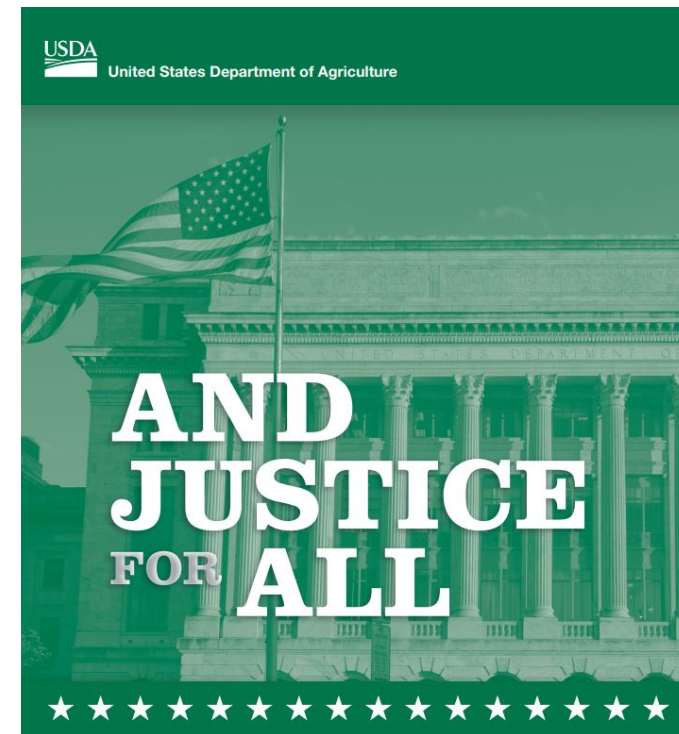
- Misma fuente y tamaño que el texto principal.
- No se puede modificar
- Solo incluido en materiales no esenciales del programa.



Y justicia para todos Póster

Cada agencia, sitio de distribución o sitio de certificación que administra cualquier programa de alimentos del USDA debe exhibir de manera destacada el cartel apropiado "Y justicia para todos" donde los clientes puedan verlo fácilmente.

- Las traducciones a varios idiomas están disponibles en línea, si es necesario.
- Utilice la última versión AD-475A
- **El póster debe exhibirse en un tamaño específico:
11" ancho x 17" alto**
- Comuníquese con su consultor del programa CDSS asignado para solicitar copias adicionales



Dominio limitado del inglés (LEP)



Los proveedores que administran cualquiera de los programas de alimentos del USDA deben brindar acceso significativo a la información y los servicios del programa para personas con dominio limitado del inglés (LEP).

Según lo definido por el Departamento de Justicia de EE. UU., las personas LEP son personas que no hablan inglés como idioma principal o tienen una capacidad limitada. leer, escribir, hablar y comprender inglés.



Acceso lingüístico en distribuciones



Algunos ejemplos de cómo mejorar el acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés (LEP) pueden incluir:

- Proporcionar intérpretes y personal bilingüe en el sitio.
- Interpretación telefónica de idiomas
- Proporcionar materiales en diferentes idiomas.
- Materiales impresos con frases de uso común.

Cuanto más frecuente sea el contacto con un grupo lingüístico concreto, más probable será que se necesiten servicios lingüísticos mejorados.



Mandatos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)



La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) prohíbe la discriminación contra personas con discapacidades en todas las áreas de la vida pública.

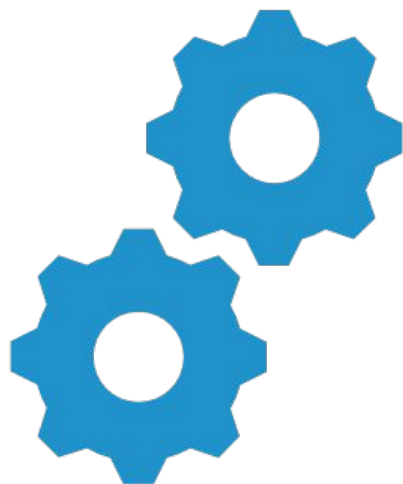
La ADA exige proporcionar modificaciones o ajustes razonables para permitir que las personas con discapacidades tengan igual acceso a beneficios o servicios.

El objetivo es garantizar la igualdad de acceso a los programas de distribución de alimentos para personas con discapacidades y hacer adaptaciones razonables para brindar el mismo nivel de servicio.



Adaptaciones razonables

Algunos ejemplos de cómo realizar adaptaciones razonables podrían incluir:



- Modificar las instalaciones existentes para hacerlas accesibles o utilizables para personas con discapacidades.
- Adquirir o modificar equipos.
- Proporcionar lectores o intérpretes calificados.
- Proporcionar espacios para sentarse
- Recordar a los beneficiarios que un suplente puede recoger en su nombre



Organizaciones basadas en la fe

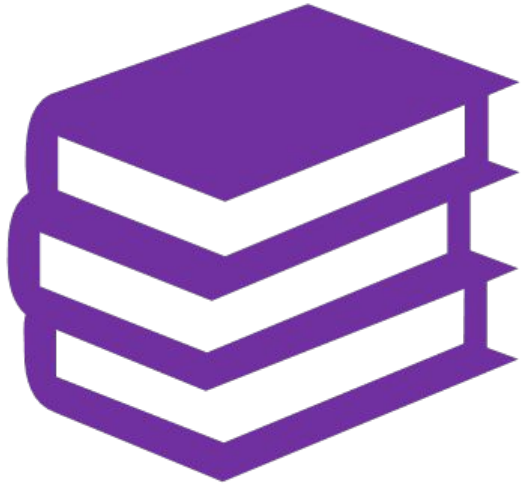


El objetivo de todos los proveedores es garantizar la igualdad de oportunidades para todos los beneficiarios.

Cualquier organización religiosa que administre programas alimentarios del USDA debe seguir requisitos específicos.



Información general para organizaciones religiosas



Organizaciones religiosas que administran programas de alimentos del USDA:

- No se pueden utilizar fondos federales para apoyar actividades religiosas.
- No se puede exigir que los beneficiarios participen en ninguna actividad relacionada con la fe en los sitios de distribución para poder recibir los beneficios del programa.
- No es necesario eliminar ningún símbolo religioso en los sitios de distribución.



Requisitos



Cualquier proveedor religioso debe emitir un aviso por escrito sobre las protecciones de los participantes a los solicitantes antes del momento en que se inscriban o reciban los servicios.

Además, las organizaciones deben hacer esfuerzos razonables para identificar y remitir a los beneficiarios a un **proveedor alternativo**.



Restricciones del proveedor



- Los beneficiarios tienen derecho a denunciar violaciones de estas protecciones.
- No podrá discriminar a los beneficiarios por motivos de religión o creencias religiosas.
- No podrá alentar a los beneficiarios a asistir o participar en ninguna actividad religiosa que ofrezca la organización.
- Debe separar en tiempo o lugar cualquier actividad religiosa de las actividades respaldadas por asistencia financiera federal.
- Debe hacer esfuerzos razonables para identificar y derivar a los beneficiarios a proveedores alternativos.



Quejas de discriminación del USDA

El USDA prohíbe la discriminación contra cualquier beneficiario al obtener servicios del USDA o participar en cualquier programa de alimentos del USDA.

Los beneficiarios pueden presentar una queja directamente ante el USDA dentro de los 180 días posteriores a la supuesta acción discriminatoria.

Los beneficiarios podrán presentar una queja completando el formulario de queja o escribiendo una carta a través de:

1. Correo
2. Fax
3. Correo electrónico

Los proveedores no interferirán ni impedirán que los beneficiarios presenten quejas sobre derechos civiles. Los beneficiarios pueden presentar una queja de derechos civiles de forma verbal o por escrito.



Procedimiento de quejas

Los proveedores deben manejar una queja de derechos civiles de la siguiente manera:

1. Los proveedores deben entregar a los beneficiarios una copia de la declaración de no discriminación al momento de la queja.
2. Los proveedores deben informar a los beneficiarios sobre su opción de presentar la queja directamente ante el USDA.
3. Los formularios de quejas de derechos civiles del USDA deben estar disponibles para los beneficiarios en los sitios de distribución. Si es necesario, los proveedores deben ayudar a los beneficiarios a completar el formulario de queja.
4. Los proveedores deben documentar la queja en un registro con información relevante para investigar y resolver la queja. Este registro debe estar separado de otras quejas relacionadas con el programa y mantenerse durante tres años fiscales más el año en curso.
5. Si los beneficiarios envían el formulario de queja directamente al proveedor, el proveedor debe enviarlo por correo al USDA dentro de los 180 días si la supuesta acción
6. Si un beneficiario presenta una queja verbal, el proveedor debe enviar la queja al USDA dentro de los 180 días posteriores a la supuesta acción.
7. El proveedor debe notificar a su consultor del programa CDSS sobre cualquier queja de derechos civiles dentro de los dos días posteriores a enterarse de la queja.





OMB Control Number 0508-0002

**UNITED STATES DEPARTMENT OF AGRICULTURE (USDA)
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
Program Discrimination Complaint Form**

First Name: Middle Initial: Last Name:

Mailing Address:

City: State: Zip code:

E-mail address (if you have one):

Telephone Number starting with area code:

Alternate Telephone Number starting with area code:

Best Time of the Day to Reach You

Best Way to Reach You, (check one): Mail Phone E-mail Other:

Do you have a representative (lawyer or other advocate) for this complaint? Yes No

If yes, please provide the following information about your representative:

First Name: Last Name:

Address: City: State: Zip Code:

Telephone: E-mail:

1. Who do you believe discriminated against you? Use additional pages, if necessary.

Formulario de queja del USDA

El USDA desarrolló un formulario de quejas para agilizar la forma en que se reciben y procesan las quejas de derechos civiles.

El uso del formulario de quejas del USDA no es obligatorio.

Los proveedores pueden optar por desarrollar y utilizar su propio formulario de quejas o permitir que los beneficiarios envíen una carta siempre que proporcionen la misma información.



Servicio al Cliente

El servicio al cliente es una parte importante del manejo de quejas.

Para brindar un servicio al cliente de calidad, el personal debe:

- Garantizar que el programa esté disponible para todos.
- Tratar a todos por igual con respeto y cortesía.
- Evaluar si existen barreras que impidan a las personas recibir beneficios y tratar de eliminarlas.
- Sea comprensivo y un buen oyente.
- Ofrecer ayuda
- Atender a los beneficiarios de manera oportuna
- Disculpe las molestias.



La resolución de conflictos

Los proveedores deben seguir técnicas de resolución de conflictos al manejar quejas para garantizar resoluciones óptimas.

Las técnicas de resolución de conflictos incluyen:

- Mantener la calma, no estar a la defensiva y ser respetuoso en todas las interacciones.
- Reconocer y responder a las cosas que importan.
- Garantizar la equidad y la confidencialidad en todo momento.
- Buscar un compromiso dentro de las regulaciones del programa
- Si no se logra la resolución, busque una persona neutral para que le ayude a resolver el conflicto.
- Revisar la situación con los supervisores para revisar estrategias para abordar conflictos futuros.

-



Revisión de cumplimiento del proveedor

Durante la revisión de cumplimiento del proveedor, un consultor del programa CDSS verificará que se sigan todas las regulaciones con respecto a los derechos civiles.

Las áreas que serán revisadas incluyen:

- Procedimientos de proveedores para manejar una queja de derechos civiles
- Disponibilidad de un registro de quejas de derechos civiles
- Exhibición adecuada de los carteles Y Justicia para Todos
- Declaración de no discriminación disponible en todos los materiales del programa.
- Documentación del concurso de capacitación anual en derechos civiles para el personal y los voluntarios.



Recopilación de datos raciales y étnicos

Los proveedores que administran el programa CSFP deben establecer un sistema para recopilar información racial y étnica de los beneficiarios. El motivo para recopilar esta información es garantizar que el programa se administre de manera no discriminatoria.

El método preferido es la autoidentificación o el autoinforme de esta información. La respuesta del beneficiario no afectará la inscripción o participación en el programa. Además, esta información estará protegida bajo la Ley de Privacidad.

Si los beneficiarios se niegan a identificarse, los proveedores deben informarles que se realizará y registrará una identificación visual de su raza y origen étnico.

Los proveedores recopilarán esta información de cualquier beneficiario que reciba un paquete de alimentos durante el mes de abril de cada año.

Los datos recopilados deben agregarse en el Formulario de participación de grupos raciales y étnicos FNS-191 y enviarse al CDSS en mayo de cada año.



Knowledge Scenarios

Now that civil rights regulations and complaints have been reviewed. It is time to check your knowledge acquired through this training.

The next set of questions will address possible scenarios providers and staff may encounter while administering USDA food programs.



Verificar aprendizaje 1

Escenario: Una persona en silla de ruedas se quejó de que el sitio donde le dijeron que recogiera su paquete de alimentos no es accesible al transporte público local.

Preguntas: ¿Qué pasos podrían tomarse en este escenario? ¿Cómo se puede acomodar a esta persona?

Posibles soluciones: Brindar información sobre cómo presentar una queja si la persona así lo desea, ofrecer servicios de entrega a domicilio si están disponibles, brindar información de un sitio de distribución más cercano al transporte público o solicitar al beneficiario que identifique/designe un apoderado.



Verificar aprendizaje 2

Escenario: Un beneficiario intenta hablar con un voluntario en un sitio de distribución de alimentos en un idioma distinto del inglés, pero el voluntario no entiende al beneficiario. El beneficiario se marcha sin ser atendido.

Pregunta: ¿Cómo debería haber manejado esa situación el voluntario?

Posibles soluciones: El voluntario debe conocer el protocolo del sitio para atender a personas con LEP (que varían según el sitio). Si el sitio tiene interpretación telefónica disponible, el voluntario seguiría el protocolo para acceder al mismo. Si el sitio tiene personal bilingüe, el personal trabajaría con el gerente para llevar a la persona con LEP a ese miembro del personal bilingüe.



Verificar aprendizaje 3

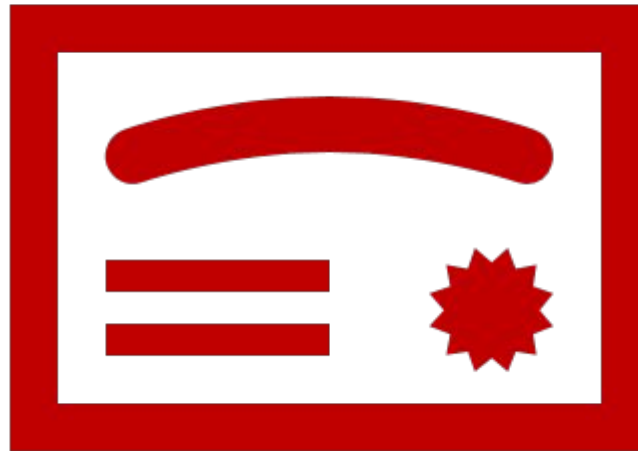
Escenario: Un revisor del Estado visita un sitio de distribución de CSFP o TEFAP y ve el mensaje "*Y Justicia para todos*" cartel exhibido en la oficina del gerente, la cual está ubicada en un área prohibida para los solicitantes y beneficiarios del programa.

Preguntas: ¿Es esto una violación de los derechos civiles?
¿Por qué o por qué no?

Respuesta: Sí, esto es una violación de los derechos civiles. Según las regulaciones, el "*Y Justicia para todos*" El cartel debe estar ubicado en un lugar destacado donde los solicitantes y beneficiarios del programa puedan verlo. El cartel deberá exhibirse en el punto de servicio.



Felicidades!



HAS COMPLETADO EL ANUAL
FORMACIÓN EN DERECHOS CIVILES

POR FAVOR FIRME LA CERTIFICACIÓN DE ENTRENAMIENTO DE NIVEL 2 EN EL FORMULARIO
FDU 113.



Recursos

[USDA Civil Rights Division website](https://www.fns.usda.gov/civil-rights)

<https://www.fns.usda.gov/civil-rights>

[USDA Program Discrimination Complaint Form](https://www.fns.usda.gov/cr/and-justice-all-posters-guidance-and-translations)

<https://www.fns.usda.gov/cr/and-justice-all-posters-guidance-and-translations>

[Nondiscrimination Statement webpage](https://www.fns.usda.gov/cr/fns-nondiscrimination-statement)

<https://www.fns.usda.gov/cr/fns-nondiscrimination-statement>

[And Justice for All Posters Guidance and Translations webpage](https://www.fns.usda.gov/cr/and-justice-all-posters-guidance-and-translations)

<https://www.fns.usda.gov/cr/and-justice-all-posters-guidance-and-translations>

