

## LISTA DE VERIFICACIÓN - CAPACITACIÓN ANUAL EN DERECHOS CIVILES PARA LOS PROGRAMAS CSFP Y TEFAP

Nombre del empleado/voluntario (apellido, primer nombre):

Fecha de la capacitación:

Fecha para hacer la próxima capacitación:

El propósito de la capacitación en derechos civiles es garantizar la provisión imparcial y equitativa de beneficios TEFAP y CSFP. *Puede encontrar más información sobre los derechos civiles en la página web de la USDA (solo disponible en inglés) [www.fns.usda.gov/civil-rights](http://www.fns.usda.gov/civil-rights).*

El California Department of Fair Employment and Housing es la agencia estatal que es responsable de la aplicación de las leyes de derechos civiles en California. Para más información sobre el proceso de presentar quejas, los grupos protegidos y las protecciones para los beneficiarios de fondos estatales o federales, visite su sitio web en [www.dfeh.ca.gov](http://www.dfeh.ca.gov) (inglés).

**Instrucciones:** Después de leer cada una de las siguientes secciones, escriba sus iniciales para certificar que entiende todo el contenido. Si tiene preguntas sobre la materia tratada en esta lista, por favor, comuníquese a su supervisor.

### TIPOS DE DISCRIMINACIÓN

Iniciales:

1. Tratamiento desigual (tratar a una persona de manera diferente que a los demás);
2. Efecto desigual (una norma imparcial afecta más a cierto grupo de personas);
3. Represalias tomadas en contra de un denunciante, su familia, sus socios o cualquier otra persona que ejerza sus derechos civiles o participe en el proceso de quejas.

### EXCEPCIONES

Iniciales:

El Congreso de los Estados Unidos puede crear programas para ciertos grupos de personas y no sería discriminación excluir a aquellas que no califiquen para tales programas. Por ejemplo, el Congreso puede establecer límites de edad sin que esto se considere discriminación contra la gente que no cumpla con estos requisitos.

### ¿CUÁNDO APLICAN LAS REGLAS DE DERECHOS CIVILES?

Iniciales:

Las reglas federales de derechos civiles aplican cuando se trate de asistencia económica federal, es decir, recibir cualquier cosa de valor —como dinero, productos, capacitación, equipo u otros bienes o servicios— del gobierno federal.

### PROHIBICIONES LEGALES

Iniciales:

Los programas de asistencia alimentaria del CDSS prohíben toda discriminación contra cualquier grupo a la hora de dar servicios a sus clientes. El CDSS espera que los programas locales proporcionen alimentos a cada persona que los solicite y que reúna los requisitos, sin importar si esta pertenece a cierto grupo de personas. Si durante una investigación se determina que una agencia local u otra organización elegible (*eligible recipient agency*, o ERA) ha discriminado contra un grupo de personas —ya sea de forma directa o en uno de sus sitios— podría ser expulsada del programa.

### GRUPOS PROTEGIDOS A NIVEL FEDERAL

Iniciales:

Conforme a las leyes federales, ciertos grupos de personas tienen derecho a presentar una queja ante la USDA si creen que han sido discriminados por algún programa ERA o agencia local que usa recursos federales.

De acuerdo con esas leyes federales y en el contexto del TEFAP y CSFP, estos son los grupos protegidos cuyos miembros pueden presentar una queja de discriminación: raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad o edad.

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

En el Estado de California hay más grupos protegidos, como los de creencias religiosas o creencias políticas. Toda persona que haya sido discriminada por pertenecer a uno de estos grupos puede presentar una queja estatal.

En California, una sección general del Government Code (Código Gubernamental) permite a las personas presentar una queja si creen que alguien las ha discriminado por solo haber sospechado que pertenecen a un grupo protegido o que tienen vínculos con algún miembro de un grupo protegido. Este proceso de quejas es distinto al de la USDA.

---

## **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA FEDERAL DE DERECHOS CIVILES**

Iniciales: \_\_\_\_\_

Si alguien sospecha que ha sido discriminado por pertenecer a uno o más de estos grupos protegidos a nivel federal, dígame que puede presentar una queja mediante el formulario AD-3027, que se encuentra en línea ([https://www.ocio.usda.gov/sites/default/files/docs/2012/Spanish\\_Form\\_508\\_Compliant\\_6\\_8\\_12\\_0.pdf](https://www.ocio.usda.gov/sites/default/files/docs/2012/Spanish_Form_508_Compliant_6_8_12_0.pdf)) o en cualquier oficina de la USDA, o enviando una carta a la USDA (asegurándose de incluir toda la información que se solicita en el formulario).

Para pedir una copia del formulario, llame al (866) 632-9992. Puede enviar el formulario o la carta a la USDA por correo, fax o correo electrónico:

U.S. Department of Agriculture  
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights  
1400 Independence Avenue SW  
Washington, DC 20250-9410  
Fax: (202) 690-7442; o  
Correo electrónico: [program.intake@usda.gov](mailto:program.intake@usda.gov).

---

## **MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD**

Iniciales: \_\_\_\_\_

No hable de ni haga comentarios sobre los beneficiarios. Nunca comparta su información con otras personas, incluso si busca ayudarlos con otros servicios o asistencia. Si otro programa o agencia solicita información sobre el beneficiario, remita la petición a su supervisor. Siempre obtenga la aprobación escrita del beneficiario antes de divulgar su información personal o referirlo a otro servicio. Todo lo que pase en ese sitio debe permanecer confidencial. La única excepción sería conducta ilegal o inapropiada, que debería ser reportada a oficiales estatales o federales.

---

## **COOPERAR CON LOS AUDITORES ESTATALES Y FEDERALES**

Iniciales: \_\_\_\_\_

La USDA y el CDSS deben realizar auditorías periódicas para garantizar que cada programa esté cumpliendo con los requisitos pertinentes y las reglas de derechos civiles.

---

## **LAS ERA ESTÁN OBLIGADAS A ACTUAR**

Iniciales: \_\_\_\_\_

La ERA o agencia local debe aceptar toda queja (del programa, del vendedor o de derechos civiles) que se le entregue y remitirla al CDSS, sin importar si la queja se ha presentado por escrito, verbalmente o de forma anónima. En la sección XV del documento FNS 113-1 hay más información sobre la presentación de quejas.

---

## **ACCIÓN CORRECTIVA PARA AGENCIAS QUE NO CUMPLEN CON LAS LEYES**

Iniciales: \_\_\_\_\_

Si la ERA o cualquiera de sus sitios de distribución no está cumpliendo con las leyes federales antidiscriminación, el Estado presentará un reporte ante la Oficina de Derechos Civiles de la USDA FNS e inmediatamente pedirá que la ERA resuelva la infracción de forma voluntaria. Si la ERA o su sitio no logra cumplir con las reglas de derechos civiles, podría ser objeto de un proceso judicial y ser expulsado de los programas federales TEFAP y CSFP, según corresponda.

---

## **HACER ADAPTACIONES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES**

Iniciales: \_\_\_\_\_

Las discapacidades son impedimentos físicos o mentales (como la sordera, las dificultades auditivas o los trastornos del habla) que restringen las actividades cotidianas de una persona. Las adaptaciones razonables son cambios o ajustes que se hacen para garantizar el acceso equitativo a los beneficios o privilegios de

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

un servicio o programa, por ejemplo, construir rampas para sillas de ruedas, reservar ciertas zonas de aparcamiento para personas con discapacidades o colocar sillas a la sombra en áreas de espera para personas que tienen discapacidades de movilidad. Las personas sordas o con discapacidades auditivas o del habla pueden pedir adaptaciones a la USDA llamando al Federal Relay Service al (800) 877-8339 (inglés) o (800) 845-6136 (español). Pida que su supervisor lo ayude a hacer adaptaciones razonables para las personas con discapacidades. La Americans with Disabilities Act (Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades) (ADA) protege a las personas con discapacidades. Hay más recursos sobre la ADA y materias de asistencia técnica en el sitio web <https://www.ada.gov/>.

---

## **SERVICIOS PARA LAS PERSONAS CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS** Iniciales:

Las personas que tienen dominio limitado del inglés (*limited English proficiency*, o LEP) son aquellas cuyo idioma principal no es el inglés y quienes tienen capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entender inglés. Es necesario asegurar que las personas con LEP tengan acceso significativo a información programática, es decir, proporcionarles servicios de idioma apropiados de manera puntual y eficaz. Esto podría incluir el uso de intérpretes y la provisión de materias impresas en múltiples idiomas. Si necesita ayuda, consulte con su supervisor. Hay recursos y materias de asistencia técnica en [www.fns.usda.gov/civil-rights](http://www.fns.usda.gov/civil-rights).

---

## **EL ACOSO SEXUAL ESTÁ PROHIBIDO** Iniciales:

No permita ni participe en conducta sexual indeseada, como bromas, contacto físico, solicitar favores sexuales, etc. Reporte todos los incidentes a su supervisor u oficiales del gobierno federal/estatal.

---

## **CÓMO RESPONDER A UN CONFLICTO O UNA EMERGENCIA** Iniciales:

Si hay un conflicto, mantenga la calma. Si usted se siente amenazado, pida ayuda. Si le parece que no es posible resolver la situación inmediatamente, considere acudir a un mediador o tercero.

---

## **SERVICIO AL CLIENTE** Iniciales:

Trate a cada persona con dignidad y respeto. Siga la regla de oro y trate a la gente de la misma forma en que usted desearía ser tratado. El servicio al cliente es una parte importante en la resolución de quejas, ya que en muchos casos las personas solamente quieren contarle qué les pasó. El saber escuchar atentamente podría ser la diferencia entre calmar la situación y agravarla.

En el momento de gestionar una queja:

1. Trate a todos con imparcialidad.
2. Determine si hay circunstancias que no permitan al cliente recibir beneficios (o que lo disuadan de pedirlos) e intente eliminar estos obstáculos.
3. Sea respetuoso y recuerde que, cuando la gente está frustrada, a veces buscará desquitarse con usted.

---

## **REQUISITOS PARA NOTIFICAR AL PÚBLICO** Iniciales:

Asegúrese de notificar a las personas que podrían calificar para el programa y esté dispuesto a compartir información sobre el proceso de solicitar beneficios y los derechos y las responsabilidades de los beneficiarios.

---

## **PUBLICACIONES OBLIGATORIAS** Iniciales:

Cada ERA, agencia local, sitio de distribución y sitio de certificación debe colocar el cartel *And Justice for All* y, si es necesario, sus versiones traducidas cerca del lugar donde las personas solicitan beneficios o se inscriben en el programa. Todos estos carteles deben medir 11" de ancho y 17" de alto.

La declaración antidiscriminación debe aparecer en toda materia programática, incluso en sitios web.

Las agencias que sean organizaciones religiosas deben publicar o distribuir el *Written Notice of Beneficiary Rights* (*Aviso escrito de los derechos de los beneficiarios*) a cada participante y posible beneficiario.

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

**REQUISITO DEL CSFP - RECOLECCIÓN DE DATOS RACIALES Y ÉTNICOS (FNS 191)** Iniciales: \_\_\_\_\_

A menos que el CDSS indique lo contrario, cada agencia local y/o cada sitio anotará la cantidad y la raza/etnia de los participantes que reciban paquetes de alimentos durante el mes de abril de cada año. Esto puede hacerse contando beneficiarios cuando recogen sus alimentos o revisando formularios de certificación. Es preferible que cada cliente proporcione esta información para sí mismo. Se solicita esta información solamente para determinar si el Estado está cumpliendo con las leyes federales de derechos civiles.

La respuesta del participante no afectará la consideración de su solicitud y puede ser protegida por la Privacy Act (Ley de Privacidad). El proporcionar esta información garantiza que el programa se administre de forma imparcial. Si el solicitante se niega a declarar su raza/etnia, se debe informarle de que se tratará de determinar su raza/etnia por medio de una identificación visual y que se anotará el resultado en la base de datos.

El reporte FNS-191 debe entregarse al CDSS cada año.

**CERTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN - NIVEL 1**

Yo, \_\_\_\_\_ (*primer nombre y apellido, en letra imprenta*), certifico que he leído y entendido todo el contenido de esta capacitación en derechos civiles. Acepto acatar todas las instrucciones enumeradas en este documento cuando trabaje para \_\_\_\_\_ (*nombre de la organización, en letra imprenta*), ya sea como voluntario o miembro del personal. Entiendo que debo leer y completar esta lista de verificación cada año.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

**CERTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN - NIVEL 2**

Esta sección debe ser rellena por el personal de TEFAP y CSFP del CDSS, el personal de gestión programática de cualquier proveedor (ERA o agencia local) y los principales voluntarios programáticos en los sitios de distribución.

Yo, \_\_\_\_\_ (*primer nombre y apellido, en letra imprenta*), certifico que he visto y entendido la información mencionada en la presentación del FDU sobre derechos civiles. Acepto acatar las instrucciones de derechos civiles incluidas en esta lista de verificación y en la presentación sobre derechos civiles mientras trabaje como empleado o voluntario de \_\_\_\_\_ (*nombre de la agencia, en letra imprenta*). Entiendo que debo leer y completar esta lista de verificación y la presentación del FDU sobre derechos civiles cada año.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

Todos los voluntarios y miembros del personal que completen esta capacitación deben firmar la lista de verificación (FDU 113). El formulario FDU 113 reemplaza el certificado que se usó en años anteriores.

**SE PUEDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO CON Y LA APLICACIÓN DE LEYES DE DERECHOS CIVILES EN EL DOCUMENTO *FNS INSTRUCTION 113-1*.**

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.