

Cumplimiento de Derechos Civiles para Operadores de Nutrición Infantil

CURSO EN LÍNEA

Revisión Abril 2022

Código de Aprendizaje de Estándares Profesionales: 3420



Departamento de Educación de Arizona (ADE)

Esta capacitación fue desarrollada por el Departamento de Educación de Arizona (ADE) y la División de Servicios de Salud y Nutrición (HNS).

Público objetivo

Esta capacitación está destinada a las **Autoridades de Alimentos Escolares (SFA)** que operan el **Programa Nacional de Almuerzos Escolares (NSLP)**, así como a las organizaciones que operan el **Programa de Alimentos en Cuidado de Niños y Adultos (CACFP)** y el **Programa de Servicios de Alimentos de Verano (SFSP)**.

Horas de formación

Información a incluir al documentar esta capacitación para Estándares Profesionales:

Título de la capacitación: Curso en Línea: Cumplimiento de Derechos Civiles para Programas de Nutrición Infantil.

Código de área: 3000 – Administración.

Código de aprendizaje: 3420.

Duración: 1 hora.



Objetivos

Al final de esta capacitación, los asistentes serán capaces de:

- Saber cómo tratar a todos los solicitantes y beneficiarios por igual;
- Comprender sus derechos y responsabilidades;
- Eliminar las barreras ilegales que impiden o disuaden a las personas de recibir comidas; y
- Mostrar respeto por todos.

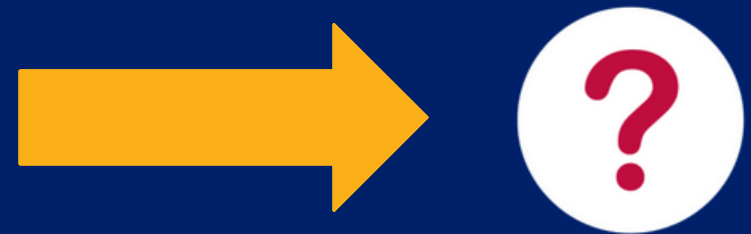
Definiciones

Discriminación: La discriminación es un trato diferente que hace una distinción de una persona o un grupo de personas de otras, ya sea intencionalmente, por negligencia, o por las acciones o falta de acciones basadas en seis clases protegidas: raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad.

Clase protegida: Una clase protegida se refiere a cualquier persona o grupo de personas que tienen una característica para la cual la discriminación está prohibida en base a la ley, regulación u orden ejecutiva.

Dominio Limitado del Inglés (LEP): Personas que no hablan inglés como su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entender el inglés.

- A lo largo de este curso, habrá preguntas de prueba de comprensión para poner a prueba sus conocimientos y ayudarlo a aplicar lo que está aprendiendo.
- Asegúrese de revisar estas preguntas y respuestas disponibles en la guía.
- Este icono indicará una pregunta de prueba de comprensión, y el fondo de las diapositivas será azul como se ve en esta diapositiva.



Curso en Línea: Cumplimiento de Derechos Civiles para Operadores de Nutrición Infantil

Este curso en línea revisará:

Descripción General de los Derechos Civiles	Diapositivas 7 a 10
Áreas de Cumplimiento	Diapositivas 11 a 49
Resolución de Conflictos	Diapositivas 50 a 54
Resumen	Diapositivas 55 a 57

Descripción General de los Derechos Civiles



Introducción a los Derechos Civiles

En el funcionamiento de los Programas de Nutrición Infantil (CNP), ninguna persona en los Estados Unidos será excluida de la participación, se le negarán beneficios o estará sujeta a discriminación bajo cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal únicamente por su raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad.

Los derechos civiles tienen por objeto proteger a las personas contra la discriminación.

Discriminación

Hay tres tipos de discriminación:

1. **Trato dispar** – Las violaciones ocurren cuando un individuo de un grupo protegido es singularizado y tratado menos favorablemente que otros situados de manera similar sobre la base de un criterio inadmisibles bajo el Título VII.
2. **Impactos dispares** – Prácticas que pueden considerarse discriminatorias e ilegales si tienen un “impacto adverso” desproporcionado en los miembros de un grupo minoritario.
 - Un impacto dispar es involuntario, mientras que un tratamiento dispar es una decisión intencional de tratar a las personas de manera diferente en función de su raza u otras características protegidas.
3. **Represalias/venganzas** – Todas las leyes prohíben despedir, degradar, acosar o “tomar represalias” contra las personas porque presentaron un cargo de discriminación.

Clases protegidas

Es importante conocer las características que se consideran clases protegidas. Entre las seis clases de discriminación protegidas en el CNP se encuentran:

- Raza.
- Color.
- Nacionalidad.
- Sexo.
- Edad.
- Discapacidad.

Estas características están prohibidas de discriminación.

Áreas de Cumplimiento



Áreas de Cumplimiento

Cumplimiento de los Derechos Civiles

Las áreas de cumplimiento de los derechos civiles incluyen:

- Garantías.
- Capacitación.
- Recopilación de datos de raza y etnicidad.
- Requisitos de notificación pública.
- Quejas de discriminación.
- Revisiones de cumplimiento.
- Resolución de incumplimiento.
- Cumplimiento de discapacidades.
- LEP.
- Resolución de conflictos.
- Servicio al cliente.

Áreas de Cumplimiento

Garantías

Para calificar para la asistencia financiera federal, la solicitud del programa debe ir acompañada de una garantía por escrito de que el programa o instalación operará de conformidad con las leyes de derechos civiles y en la implementación de regulaciones de no discriminación.

- Una garantía de los derechos civiles se incorpora en el **Acuerdo Permanente** entre ADE y los patrocinadores.
- Consulte la [Instrucción 113-1 de FNS](#), Apéndice B, y el formulario FNS-74 para el lenguaje de aseguramiento específico del programa.

Áreas de Cumplimiento

Acuerdos de cumplimiento

Los acuerdos de operador de CNP deben incluir una garantía de derechos civiles de no discriminación.

Los operadores de CNP que contratan a empresas de gestión de servicios de alimentos, proveedores de catering o vendedores para proporcionar alimentos a los participantes del programa, son responsables de garantizar que sus proveedores de alimentos cumplan con los requisitos de derechos civiles.

Estas garantías son vinculantes para el solicitante del programa y sus sucesores, cesionarios y beneficiarios siempre que reciban asistencia o conserven la posesión de cualquier asistencia del USDA.

Áreas de Cumplimiento

Requisitos de capacitación en Derechos Civiles

En parte para aceptar cumplir con las regulaciones de derechos civiles, se requiere capacitación. Esta capacitación es para que las personas involucradas en todos los niveles de administración de los programas que reciben asistencia financiera federal entiendan las leyes federales, regulaciones, instrucciones, políticas y otras orientaciones.

Se requiere capacitación **anual** para garantizar que todo el personal conozca y comprenda los requisitos de derechos civiles. Los operadores de CNP deben capacitar:

- Al personal cada año;
- A los nuevos empleados antes de participar en las actividades del programa; y
- A los voluntarios apropiados para sus funciones y responsabilidades.

Como operador de un CNP, ¿cuál es una de sus principales tareas para garantizar el cumplimiento de los requisitos de derechos civiles?

- A. Asegurarse que todo el personal esté debidamente capacitado en derechos civiles.
- B. Conocer los datos raciales y étnicos de cada estudiante.
- C. Preguntar al director si conoce los requisitos de derechos civiles.
- D. No preocuparse por los derechos civiles.

Como operador de CNP, ¿cuál es uno de sus principales trabajos para garantizar el cumplimiento de los requisitos de derechos civiles?

- A. Asegurarse que todo el personal esté debidamente capacitado en derechos civiles.**
- B. Conocer los datos raciales y étnicos de cada estudiante.
- C. Preguntar al director si conoce los requisitos de derechos civiles.
- D. No preocuparse por los derechos civiles.

La capacitación en derechos civiles es necesaria para todos los CNP, incluido el NSLP, cada año, y debe ser administrada por todos los operadores de CNP.

Áreas de Cumplimiento

Recopilación de datos y presentación de informes

Los operadores de CNP deben obtener datos por categoría étnica y racial sobre las poblaciones potencialmente elegibles, los solicitantes y los participantes en su área de servicio del programa.

El propósito es determinar con qué eficacia los programas de FNS están llegando a posibles personas elegibles e identificar dónde puede ser necesario el alcance.

Los datos deben ser recopilados y conservados por el operador de CNP para cada programa especificado en las regulaciones, instrucciones, políticas y pautas del programa.

- Los registros deben mantenerse durante cinco años.

Áreas de Cumplimiento

Recopilación de datos raciales y étnicos

Los operadores de CNP deben informar tanto el origen étnico como la raza de todos los participantes del programa. La observación visual y la identificación no son métodos permitidos para recopilar datos de raza y etnia en el CACFP y el SFSP. Los métodos permitidos incluyen el uso de datos de fuentes en las que los encuestados autoidentifican la raza y el origen étnico.

- Los operadores de programas CACFP y SFSP deben proporcionar esta información en la solicitud inicial y en las solicitudes de renovación posteriores.
- Los operadores del programa NSLP pueden usar la observancia visual si es necesario y deben recopilar esta información todos los años antes del 15 de diciembre y conservarla en el archivo para Revisiones Administrativas.

Áreas de Cumplimiento

Raza y etnicidad

Al informar esta información, los operadores de CNP deberán comprender la diferencia entre etnia y raza. El origen étnico siempre debe ser reportado primero.

Raza – Todos los participantes pueden ser uno o más de los siguientes:

- Indígena americano(a) o nativo(a) de Alaska.
- Asiático(a).
- Negro(a) o afroamericano(a).
- Nativo(a) de Hawái o de otras islas del Pacífico.
- Blanco(a).

Etnia – Todos los participantes pertenecen a una de las siguientes:

- Hispanos o latinos.
- No hispano o latino.

Áreas de Cumplimiento

Notificación pública

Todos los programas de asistencia de FNS deben incluir un sistema de notificación pública para notificar al público sobre la disponibilidad del programa, los derechos y responsabilidades del programa, la política de no discriminación y los procedimientos de queja. Esto se hace a través de:

- Comunicados de prensa.
- Afiche de “Y Justicia para Todos”.
- Utilización de la declaración de no discriminación en los materiales del programa.

Áreas de Cumplimiento

Elementos de la notificación pública

Hay tres elementos que los operadores de CNP deben cumplir cuando se trata del requisito de notificación pública:

- Disponibilidad del programa.
- Declaración de no discriminación.
- Procedimientos de cumplimiento.

Áreas de Cumplimiento

Disponibilidad del programa

Los operadores de CNP deben:

- Informar a los solicitantes, participantes y personas potencialmente elegibles sobre sus derechos y responsabilidades del programa y los pasos necesarios para la participación;
- Poner la información del programa a disposición del público bajo solicitud;
- Proporcionar un comunicado público para informar a las personas potencialmente elegibles sobre la elegibilidad del programa, los beneficios y servicios, el lugar de entrega y las horas de servicio;
- Informar a las personas, solicitantes, participantes y organizaciones potencialmente elegibles de los programas o cambios en los programas;
- Transmitir el mensaje de igualdad de oportunidades en todos los recursos utilizados para proporcionar información del programa;
- Exhibir de manera destacada el cartel “Y Justicia para Todos”; y
- Proporcionar información adecuada, en formatos alternativos para las personas con discapacidad y en el(los) idioma(s) apropiado(s) para personas con dominio limitado del inglés.

Áreas de Cumplimiento

Declaración de No Discriminación

Todos los materiales y fuentes de información utilizados para informar al público sobre los CNP deben contener una Declaración de No Discriminación. Como mínimo, la Declaración de No Discriminación, o un enlace a ella, debe incluirse en la página de inicio de la información del programa.

- No es necesario que esté en todas las páginas del sitio web de información del programa.
- Hay una versión larga y corta de la Declaración de No Discriminación.
 - La versión corta se puede usar si el material es muy pequeño para permitir la declaración larga y debe usarse en un tamaño de impresión no menor que el texto más pequeño del documento.

Los operadores deben publicar el cartel “Y Justicia para Todos” en un lugar prominente, fácilmente visible para los destinatarios del programa.

Áreas de Cumplimiento

Ubicaciones de la Declaración de No Discriminación

Como mínimo, la Declaración de No Discriminación debe encontrarse en:

- Formulario(s) de solicitud.
- Notificación de elegibilidad o no elegibilidad.
- Formulario de notificación de acción adversa.
- Página web del programa (inicio).
- Información pública, incluida la literatura y los menús del programa.

Áreas de Cumplimiento

Declaración de No Discriminación: Versión larga

En cumplimiento de la Ley Federal de Derechos Civiles y los reglamentos y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), el USDA, sus Agencias, oficinas y empleados, y las instituciones que participan en o administran programas del USDA, tienen prohibido discriminar por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, discapacidad, edad o tomar represalias o venganza por la participación previa en actividades de derechos civiles en cualquier programa o actividad llevada a cabo o financiada por el USDA.

Las personas con discapacidad que necesiten medios alternativos de comunicación para obtener información sobre el programa (por ejemplo, braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas estadounidense, etc.) deben contactar a la agencia (estatal o local) en la que solicitaron los beneficios.

Las personas sordas, con problemas de audición o con discapacidades del habla pueden contactar al USDA a través del servicio federal de retransmisión al (800) 877-8339. Además, la información del programa puede estar disponible en idiomas distintos del inglés.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, por favor complete el Formulario de Cumplimiento de Discriminación del Programa del USDA, (AD-3027) que se encuentra en línea en: Como Llenar Un Formulario, y en cualquier oficina del USDA, o escriba una carta dirigida al USDA y proporcione en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de reclamación, llame al (866) 632-9992. Envíe el formulario completo o la carta a USDA por:

1. Correo: Departamento de Agricultura de los Estados Unidos

Oficina del Subsecretario de Derechos Civiles, 1400 Independence Avenue, SW Washington, D.C. 20250- 9410;

2. Fax: (202) 690-7442; o

3. Correo electrónico: program.intake@usda.gov.

Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades.

Áreas de Cumplimiento

Declaración de No Discriminación: Versión corta

Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades.

Áreas de Cumplimiento

Declaración de No Discriminación: Español/versión Larga

De conformidad con la Ley Federal de Derechos Civiles y los reglamentos y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los EE. UU. (USDA, por sus siglas en inglés), se prohíbe que el USDA, sus agencias, oficinas, empleados e instituciones que participan o administran programas del USDA discriminen sobre la base de raza, color, nacionalidad, sexo, discapacidad, edad, o en represalia o venganza por actividades previas de derechos civiles en algún programa o actividad realizados o financiados por el USDA.

Las personas con discapacidades que necesiten medios alternativos para la comunicación de la información del programa (por ejemplo, sistema Braille, letras grandes, cintas de audio, lenguaje de señas americano, etc.), deben ponerse en contacto con la agencia (estatal o local) en la que solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con dificultades de audición o discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA por medio del Federal Relay Service [Servicio Federal de Retransmisión] al (800) 877- 8339. Además, la información del programa se puede proporcionar en otros idiomas.

Para presentar una denuncia de discriminación, complete el Formulario de Denuncia de Discriminación del Programa del USDA, (AD-3027) que está disponible en línea en: [HowtoFileaComplaint](#). y en cualquier oficina del USDA, o bien escriba una carta dirigida al USDA e incluya en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de denuncia, llame al (866) 632-9992. Haga llegar su formulario lleno o carta al USDA por:

1. Correo: U.S. Department of Agriculture

Office of the Assistant Secretary for Civil Rights

1400 Independence Avenue, SW Washington, D.C. 20250-9410; 2. fax: (202) 690-7442; o

3. correo electrónico: program.intake@usda.gov.

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

Áreas de Cumplimiento

Declaración de No Discriminación: Español/versión corta

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

Áreas de Cumplimiento

El afiche “Y Justicia Para Todos”

El afiche “Y Justicia para Todos” debe mostrarse en un lugar destacado para que todos lo vean.

- Por favor, tenga en cuenta que se exige una nueva versión.
- La versión verde es el color adecuado para el CNPS.
 - 11” de ancho x 17” de alto
- Contacte a su especialista en HNS asignado para pedir copias.



Áreas de Cumplimiento

Procedimiento de quejas

Toda persona tiene derecho a presentar una denuncia por discriminación. Informar a los solicitantes y participantes en el punto de prestación del servicio de su derecho a presentar una queja, cómo presentar una queja y los procedimientos de queja.

- Las denuncias deben presentarse dentro de los 180 días siguientes al presunto acto de discriminación.

Cualquier persona, incluyendo el público, los participantes y los operadores de CNP, puede presentar una queja a través de ADE y/o USDA.

- Contacte a USDA, Oficina del Subsecretario de Derechos Civiles:
 - 1400 Independence Avenue SW Washington, DC 20250-9410.
 - Fax: (202) 690-7442.
 - program.intake@usda.gov.

Áreas de Cumplimiento

Requisitos de la queja

La queja verbal o escrita debe contener:

- Información de contacto (nombre, dirección, número de teléfono).
 - A menos que haga una denuncia anónima.
- Lugar del incidente
- Naturaleza del incidente.
- Fundamento de la presunta discriminación.
- Nombres, títulos y direcciones comerciales de personas que pueden tener conocimiento de la acción discriminatoria.
- Fecha(s) durante las cuales ocurrieron las presuntas acciones.

Áreas de Cumplimiento

Recibir una queja

Si se recibe una queja de discriminación, el patrocinador debe:

- Proporcionar a la persona una copia de los Procedimientos de Quejas de Discriminación
- Documentar y mantener todas las quejas potenciales en un Registro de Quejas de Derechos Civiles y mantener el registro de quejas y formularios en una ubicación central; y
- Reenviar las quejas de inmediato a su especialista en HNS asignado.

La queja se registrará en el Registro de Quejas de Derechos Civiles de ADE y se enviará al USDA para su investigación.

Un grupo comunitario pide una lista de participantes hispanos para poder hacerles regalos navideños. ¿Se trata de una queja de derechos civiles y debe ser denunciada?

A. Sí.

B. No.

Un grupo comunitario pide una lista de participantes hispanos para poder hacerles regalos navideños. ¿Se trata de una queja de derechos civiles y debe ser denunciada?

A. Sí.

B. No.

Se trata de una lista confidencial que plantea cuestiones de origen nacional.

Una madre dice que a su hijo se le niega su derecho religioso a poder comer solo comidas vegetarianas. ¿Se trata de una queja de derechos civiles y debe ser denunciada?

A. Sí.

B. No.

Una madre dice que a su hijo se le niega su derecho religioso a poder comer solo comidas vegetarianas. ¿Se trata de una queja de derechos civiles y debe ser denunciada?

A. Sí.

B. No.

La religión no es una clase protegida en el CNP, según la Instrucción 113-1 para el Cumplimiento de los Derechos Civiles del FNS. La HNS sugiere que el operador de CNP intente trabajar con la familia para satisfacer sus necesidades religiosas.

Áreas de Cumplimiento

Revisiones de cumplimiento

Las revisiones incluyen áreas de derechos civiles. Algunos ejemplos de preguntas de revisión pueden incluir:

- ¿Los materiales impresos contienen la Declaración de No Discriminación?
- ¿Se exhibe adecuadamente el poster “Y Justicia Para Todos”?
- ¿Los materiales informativos del programa están disponibles para todos?
- ¿Se recopilan adecuadamente los datos sobre raza y etnia?
- ¿Cómo se informa a los solicitantes y participantes de su derecho a presentar una queja por discriminación en materia de derechos civiles?
- ¿Se realizan modificaciones razonables de manera apropiada para las personas con discapacidades?

Áreas de Cumplimiento

Hallazgos durante la revisión

Si se determina el incumplimiento, ADE tomará inmediatamente medidas para obtener el cumplimiento voluntario.

- Se proporcionará una notificación por escrito al operador de CNP indicando el área de incumplimiento y la acción requerida para corregir la situación.
- La acción correctiva debe completarse dentro de los 60 días a partir de la fecha de la notificación de ADE.
- El fracaso o la negativa pueden resultar en la pérdida de la asistencia federal de todas las fuentes federales.

Áreas de Cumplimiento

Cumplimiento de discapacidades

La Ley de Enmiendas de la ADA amplió la lista de “Actividades Principales de la Vida” para incluir una nueva categoría llamada “Funciones Corporales Principales”.

- Las Funciones Corporales Principales incluyen funciones del sistema inmunitario, crecimiento celular normal, digestivo, intestinal, vesical, neurológico, cerebral, respiratorio, circulatorio, cardiovascular, endocrino y funciones reproductivas.

Las personas que toman medidas para mejorar o controlar cualquiera de las condiciones reconocidas como una discapacidad todavía se considera que tienen una discapacidad y requieren adaptación.

Áreas de Cumplimiento

Modificación del menú para discapacidades

Se exige que los operadores de CNP proporcionen modificaciones razonables a las comidas del programa o al servicio de comidas para acomodar a los participantes con discapacidades.

- Esto incluye proporcionar comidas especiales, sin cargo adicional, a los participantes con una discapacidad cuando la discapacidad restrinja la dieta del participante. Esto incluye, pero no se limita a, alergias e intolerancias alimentarias.

Los operadores de CNP, como mínimo, deben notificar a los padres y/o tutores del proceso para solicitar modificaciones de comidas para acomodar a los participantes con discapacidades.

Áreas de Cumplimiento

Requisitos de modificación del menú

Los participantes que busquen una modificación para una discapacidad relacionada a los alimentos deben proporcionar una declaración de una autoridad médica con licencia que identifique la discapacidad relacionada a los alimentos e indique la modificación de la comida requerida.

- Debe incluir una descripción de la deficiencia, con suficiente detalle para permitir al operador del CNP comprender cómo restringe la dieta del participante.
- Debe incluir una explicación de lo que se debe hacer para acomodar la discapacidad.
- Si la declaración no es clara, los operadores de CNP deben obtener aclaraciones para garantizar que se pueda proporcionar una comida segura.

Áreas de Cumplimiento

Realizando la modificación del menú

No demore indebidamente la modificación de la comida de un participante mientras espera que la familia presente una declaración médica. Simplemente documente la conversación inicial con la familia cuando el personal se enteró por primera vez de la necesidad de adaptación.

Haga un seguimiento con la familia si la declaración médica no se recibe como se anticipó:

- Mantenga un registro de este contacto.
- Continúe haciendo un seguimiento diligente con la familia hasta que se obtenga una declaración médica o se cancele la solicitud.
- Si se documentan adecuadamente, las comidas modificadas que no cumplan con el patrón de comidas se pueden reclamar para su reembolso.

Áreas de Cumplimiento

Modificaciones razonables

Para proporcionar una igualdad de oportunidades para la participación en el programa, los operadores de CNP deben realizar modificaciones razonables a las limitaciones físicas o mentales conocidas de un solicitante/empleado calificado que tenga una discapacidad, a menos que la modificación imponga una dificultad indebida en la operación del programa.

- Haga adaptaciones para discapacitados tan pronto como sea posible para garantizar la seguridad del participante.

Áreas de Cumplimiento

Ayudas para discapacitados y asistencia externa

Es posible que los operadores de CNP necesiten utilizar ayudas y servicios auxiliares como:

- Proporcionar intérpretes cualificados;
- Texto grabado;
- Braille;
- Eliminación de los obstáculos físicos; y
- Hacer ajustes para los animales de servicio.

Es posible que los operadores de CNP necesiten proporcionar intérpretes cualificados de lenguaje de señas para que las personas con discapacidad auditiva se comuniquen efectivamente con estos solicitantes y participantes.

Áreas de Cumplimiento

Dominio Limitado del Inglés

Los operadores de ADE y CNP tienen la responsabilidad de tomar medidas razonables para garantizar un acceso significativo a sus programas y actividades por parte de las personas con LEP.

Las actividades de CNP incluyen, entre otras:

- Solicitudes.
- Divulgación.
- Educación nutricional.

Áreas de Cumplimiento

Ayuda con el idioma

En general, este servicio debe proporcionarse, pero hay flexibilidad en la forma en que se proporciona. La forma en que se proporciona puede estar determinada por:

- Evaluación de las necesidades;
- Número de personas LEP atendidas en la población elegible;
- La frecuencia con la que las personas LEP contactan al programa;
- Naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio proporcionado por el programa; y
- Recursos disponibles para el destinatario y costos de estos servicios.

Áreas de Cumplimiento

Recursos de asistencia lingüística

El sitio web de HNS proporciona Formularios de Beneficios de Alimentos Elegibles por Ingresos, instrucciones y preguntas frecuentes en inglés y español.

- <http://www.azed.gov/hns/cacfp/programforms>
- <https://www.azed.gov/hns/nslp/forms>

El sitio web del USDA también proporciona Formularios de Beneficios de Alimentos Elegibles por ingresos e instrucciones en otros idiomas.

- <https://www.fns.usda.gov/cacfp/english-meal-benefit-income-eligibility-form>
- <https://www.fns.usda.gov/cn/translated-applications>

Áreas de Cumplimiento

Intérpretes de idiomas

Los niños no deben ser utilizados como intérpretes; sin embargo, se pueden utilizar voluntarios bilingües, pero deben estar calificados y comprender la ética del intérprete.

- Los servicios telefónicos de Language Line pueden estar disponibles por una tarifa de suscripción a través de su proveedor de servicios telefónicos local.
- La escasez de recursos no elimina las necesidades de interpretación o traducción.

Los operadores pueden compartir recursos para ahorrar dinero. Por ejemplo:

- Usar un intérprete de otra área;
- Capacitar al personal bilingüe para que sea intérprete; y/o
- Contactar a las organizaciones para discutir la asistencia de traducción de dentro de la comunidad.

Resolución de Conflictos



Resolución de Conflictos

Resolución de problemas de Derechos Civiles

USDA alienta la resolución de quejas al nivel más bajo posible y lo más rápido posible.

- Si la persona siente que la queja **se ha** resuelto adecuadamente en el sitio, puede optar por no seguir adelante con la queja.
- Si la persona **no** siente suficientemente que la queja se resolvió, el operador de CNP debe avanzar con el proceso de notificación de quejas.

Cree un código de conducta por escrito y publíquelo con la política para lidiar con comportamientos y conflictos inaceptables.

Resolución de Conflictos

Habilidades para resolver problemas

- Utilizar un enfoque de ganar/ganar y resolver el conflicto como socios en lugar de como oponentes.
- Transformar los problemas en oportunidades creativas.
- Desarrollar herramientas de comunicación para construir una buena relación y usar la escucha para aclarar la comprensión.
- Aplicar estrategias para atacar el problema y no a la persona.
- Planificar y aplicar estrategias efectivas para llegar a un acuerdo.
- ¡Visite www.crnhq.org para más ideas!

Resolución de Conflictos

Reducción de oportunidades de conflicto

Para reducir el riesgo de una queja por discriminación de derechos civiles, hágase las siguientes preguntas cada vez que un solicitante y/o participante asista a su programa:

- ¿Estoy tratando a esta persona de la misma manera que trato a los demás?
- ¿Le he dado a esta persona la oportunidad de aclarar todos los factores o inconsistencias relevantes?
- ¿Le he dicho a esta persona exactamente qué información necesito para tomar una decisión sobre la solicitud?
- ¿Le he proporcionado a la persona la información que necesita para tomar las decisiones necesarias?

Resolución de Conflictos

Servicio al cliente

Para reducir el riesgo de una queja por discriminación de derechos civiles, considere las siguientes sugerencias cada vez que un solicitante y/o participante asista a su programa:

- Viva según la regla: “Trate a los demás de la manera en que quiere que lo traten a usted”.
- Un buen servicio al cliente ayudará a reducir o eliminar las quejas de discriminación.
- Todos los participantes deben ser tratados de la misma manera (por ejemplo, disposición de asientos, líneas de servicio, servicios e instalaciones, asignación de períodos para comer, métodos de selección para los procesos de aprobación de la solicitud).
- A todos los participantes se les debe permitir la igualdad de oportunidades para participar en los CNP, independientemente de su raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad.

Resumen



Requisitos de Derechos Civiles

- Proporcionar Programas de Nutrición Infantil de manera no discriminatoria.
- La Declaración de No Discriminación debe estar en todos los materiales impresos disponibles para el público que mencionen USDA, CACFP, NSLP y/o SFSP, incluidos los sitios web.
- Proporcionar materiales informativos, en la traducción apropiada, sobre la disponibilidad y los beneficios nutricionales de los CNP.
- Exhibir de manera destacada el cartel “Y Justicia Para Todos”.
- Capacitar anualmente al personal sobre derechos civiles y mantener la agenda, la hoja de registro y los materiales de capacitación.
- Completar anualmente la recopilación de datos de derechos civiles.

Requisitos de Derechos Civiles (continuación)

- Desarrollar e implementar completamente su Procedimiento de Quejas de Derechos Civiles.
- Poner a disposición de todo el personal: Formularios de quejas de derechos civiles, registro de derechos civiles y procedimiento de quejas de derechos civiles.
- Ofrecer comidas a todos los participantes del CNP.
- Realizar sustituciones para los participantes con discapacidades.
- Remitir todas las quejas de derechos civiles a su especialista de HNS asignado.

Asistencia técnica

Si tiene alguna pregunta sobre los derechos civiles, consulte la página web de Derechos Civiles de HNS:

<https://www.azed.gov/hns/civilrights>

También puede contactar a su Especialista en Servicios de Salud y Nutrición si tiene preguntas adicionales sobre el cumplimiento de los derechos civiles.



Felicidades

Ha completado el curso en línea: *Curso en Línea: Cumplimiento de Derechos Civiles para Operadores de Nutrición Infantil.*

Para contar esta capacitación en sus horas de capacitación de Estándares Profesionales, el contenido de la capacitación debe alinearse con sus deberes laborales.

Información a incluir al documentar esta capacitación para Estándares Profesionales:

- **Título de la capacitación:** *Curso en Línea: Cumplimiento de Derechos Civiles para Operadores de Nutrición Infantil.*
- **Código de Aprendizaje:** 3420.
- **Código de área:** 3000 – Administración.
- **Duración:** 1 hora.

Por favor, tenga en cuenta que los asistentes deben documentar la cantidad de horas de capacitación indicadas en la capacitación, sin importar la cantidad de tiempo que se tarda en completarla.



Certificado de capacitación

Por favor, haga clic en el siguiente enlace para completar una breve encuesta sobre esta capacitación. Cuando se complete la encuesta, podrá imprimir su certificado de finalización de Survey Monkey.

**Esto no aparecerá en su cuenta del Sistema de Gestión de Eventos (EMS).*

<https://azed.surveymonkey.com/r/CivilRightsComplianceTraining>

La siguiente información es para su referencia al completar su encuesta:

- Título de la Capacitación: *Curso en Línea: Cumplimiento de Derechos Civiles para Operadores de Nutrición Infantil*
- Código de Aprendizaje de Estándares Profesionales: **3420**





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, nacionalidad, sexo (incluyendo la identidad de género y la orientación sexual), discapacidad, edad o en represalia o venganza por actividades anteriores de derechos civiles.

La información del programa puede estar disponible en otros idiomas además del inglés. Las personas con discapacidad que necesiten medios de comunicación alternativos para obtener información sobre el programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de signos americano), deben ponerse en contacto con la agencia estatal o local responsable que administra el programa o con el Centro TARGET del USDA en el (202) 720-2600 (voz y TTY) o contactar al USDA a través del Servicio Federal de Retransmisión en el (800) 877-8339.

Para presentar una queja por discriminación en un programa, el denunciante debe completar el formulario AD-3027, Formulario de Queja por Discriminación en Programas del USDA, que puede obtenerse en línea en <https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/USDA-OASC20P-Complaint-Form-0508-0002-508-11-28-17Fax2Mail.pdf>, en cualquier oficina del USDA, llamando 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 demandante, así como una descripción escrita de la supuesta acción discriminatoria, con suficiente detalle para informar al Subsecretario de Derechos Civiles (ASCR) sobre la naturaleza y fecha de una supuesta violación de los derechos civiles. El formulario AD-3027 lleno o la carta deben ser enviados al USDA por:

1. Correo:

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

2. Fax:

(833) 256-1665 o (202) 690-7442; o

3. Correo electrónico:

program.intake@usda.gov

Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades.