



PROGRAMA SUPLEMENTARIO DE COMESTIBLES BÁSICOS (CSFP) DENUNCIAS / QUEJAS DE LOS DERECHOS CIVILES

INFORMACIÓN DEL RECLAMANTE

NOMBRE (*Apellido, Nombre, S.I.*) _____ FECHA _____

DIRECCIÓN (*Núm., Calle*) _____

CIUDAD _____ ESTADO _____, CÓDIGO POSTAL _____

NÚM. DE TEL. DEL HOGAR _____ NÚM. DE CELULAR _____ CORREO ELECTRÓNICO _____

TIPO DE DISCRIMINACIÓN:

Raza Color Nacionalidad Sexo Edad Discapacidad Represalia o venganza

ESTADO DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA DENUNCIA / QUEJA:

Individual Organización Empleado Otro: _____

DECLARACIÓN DE DENUNCIA / QUEJA (*Incluya el tipo de discriminación alegada y el incidente específico y la(s) fecha(s) en que ocurrió*)

Distribución (envíe una copia a):

Agency/Civil Rights Coordinator
Department of Economic Security / Coordinated Hunger Relief Program
1789 West Jefferson Street, Mail Drop 6282
Phoenix, AZ 85007
Lhamman@azdes.gov
(*Mantenga el original para sus registros*)

Usted también puede enviar la denuncia de discriminación directamente a:

(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;
(3) correo electrónico: program.intake@usda.gov

Usted también puede llamar al:

DES/Programa de Alivio Coordinado del Hambre (602) 771-2788; o
DES/ADA Liaison (intermediario) (602) 771-7500

AGENCY CIVIL RIGHTS OFFICE USE ONLY (*solo para uso oficial*)

DATE COMPLAINT RECEIVED _____ COMPLAINT NUMBER _____

AGENCY LOCATION OF INCIDENT _____

NAME OF PERSON RECEIVING COMPLAINT _____ SIGNATURE _____

INSTRUCCIONES DE LA DENUNCIA

El USDA ha encontrado que muchas de las denuncias de los "derechos civiles" son realmente asuntos de servicio al cliente (reclamos de grosería, impaciencia, falta de comprensión o compasión) y en lo posible, desea que estos se resuelvan a nivel local. En última instancia, nuestro objetivo es garantizar que se respeten los derechos civiles y que el reclamante esté satisfecho de que se haya tomado en serio, tratado y resuelto su denuncia. Si un cliente informa de tratamiento injusto que percibe ser basado en alguna de las clases protegidas o si simplemente siente que ha sido discriminado y desea presentar una denuncia, usted tiene que ayudarlo.

- Mantenga copias del formulario de Denuncias/Quejas en el archivo para aquellos que deseen presentar una denuncia por escrito, e informe a todo el personal y voluntarios que atienden a los clientes sobre cómo usarlo para presentar una denuncia. Si un cliente no desea llenar un formulario por escrito, usted tiene que llenárselo de su denuncia verbal.
- Avísele a su ERA sobre la denuncia y envíe una copia del formulario de la denuncia. Su representante de ERA le enviará la denuncia al DES/HRP. Su representante de ERA hará un seguimiento con el DES/HRP en busca de asesoramiento y orientación para identificar las medidas correctivas que se tomarán, si es necesario, para satisfacer al reclamante y evitar quejas adicionales en contra de la agencia.
- El DES/HRP también le avisará a ERA sobre su determinación de si la denuncia involucra una "clase protegida" y sugiere el plan para la resolución. Si la denuncia involucra a una clase protegida, se envía a los Servicios de Alimentos y Nutrición (FNS por sus siglas en inglés) del USDA para el procesamiento. (Una vez que la denuncia llegue a los FNS, se tiene que emitir una carta de decisión dentro de los 90 días.)
- La denuncia puede enviarse directamente al USDA por correo a USDA, Office of the Assistant Secretary for Civil Rights, 1400 Independence Avenue SW, Washington, D.C. 20250-9410; por teléfono a (866) 632-9992 (línea gratuita), (202) 260-1026 o (800) 877-8339 (TDD); por fax a: (202) 690-7442; o por correo electrónico a: program.intake@usda.gov.
- Con frecuencia, la denuncia describe servicio al cliente inadecuado o un malentendido debido al idioma u otra razón. Utilizando su sentido común, RFB y el personal de sitio de distribución deben de lograr la resolución del conflicto dentro de los treinta días.
- El RFB enviará una carta que describe el resultado final de la denuncia y copias de la correspondencia relacionada con la resolución de la denuncia al DES/HRP y al sitio de distribución dentro de los 60 días.

DOCUMENTACIÓN

- Es importante que documente completamente cada paso desde la denuncia inicial hasta la resolución.
- Use el formulario de Denuncias/Quejas, siempre que sea posible, y ¡tome buenos apuntes!
- Documente por escrito cada conversación y acción tomada. Guarde una copia de toda la documentación y publique en el registro de Denuncias/Quejas de Derechos Civiles de su agencia.

DENUNCIAS VERBALES

- Si se recibe una denuncia verbal y el cliente no está dispuesto a presentar alegatos por escrito, la persona que recibe la denuncia puede escribir los elementos de la denuncia para el reclamante usando el formulario de Denuncias/Quejas. El cliente puede quejarse de la discriminación directamente con el USDA por correo a USDA, Office of the Assistant Secretary for Civil Rights, 1400 Independence Avenue SW, Washington, D.C. 20250-9410; por teléfono a (866) 632-9992 (línea gratuita), (202) 260-1026 o (800) 877-8339 (TDD); o por fax a: (202) 690-7442; o por correo electrónico a: program.intake@usda.gov. Los clientes también pueden llamar al: DES/Programa de Alivio Coordinado del Hambre (602) 771-2788 a al DES/ADA Liaison (intermediario) (602) 771-7500.
 - Se debe hacer todo lo posible para obtener:
 - El nombre, dirección, número de teléfono u otro medio para comunicarse con el reclamante;
 - La ubicación y organización específica que presta el servicio/beneficio;
 - La naturaleza del incidente o acción que llevó al reclamante a sentirse discriminado;
 - La base sobre la cual el reclamante siente que ocurrió la discriminación (raza, edad, origen nacional, sexo, religión, creencias políticas, discapacidad, represalia o venganza etc.);
 - Los nombres, puestos de trabajo y direcciones comerciales de las personas que puedan tener conocimiento de la acción discriminatoria; y
 - La(s) fecha(s) durante las cuales ocurrieron las supuestas acciones discriminatorias, o si continúa, la duración de tales acciones.

Las denuncias anónimas deben manejarse como cualquier otra denuncia, aunque, por supuesto, no será posible una resolución completa.

De conformidad con la Ley de Derechos Civiles Federal y las normas y políticas sobre los 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 basado en raza, color, nacionalidad, sexo, discapacidad, edad, o en represalia o venganza por actividad previa de derechos civiles en algún programa o actividad administrado o financiado por el USDA.

Las personas con discapacidades que requieren medios alternativos de comunicación para recibir 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, llene el Formulario de Denuncia de Discriminación del Programa del USDA, (AD-3027) que está disponible en línea en: http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, 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. Presente su formulario llenado o su 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.

Programa y Empleador con Igualdad de Oportunidades • Bajo los Títulos VI y VII de la Ley de los Derechos Civiles de 1964 (Títulos VI y VII) y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA por sus siglas en inglés), Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, Ley contra la Discriminación por Edad de 1975 y el Título II de la Ley contra la Discriminación por Información Genética (GINA por sus siglas en inglés) de 2008; el Departamento prohíbe la discriminación en la admisión, programas, servicios, actividades o empleo basado en raza, color, religión, sexo, origen, edad, discapacidad, genética y represalias. Para obtener este documento en otro formato u obtener información adicional sobre esta política, comuníquese con el gerente de su oficina local; Servicios de TTY/TDD: 7-1-1. • Ayuda gratuita con traducciones relacionadas a los servicios del DES está disponible a solicitud del cliente.
• Available in English online or at the local office.