

**PROGRAMA DE ASISTENCIA ALIMENTARIA EN CASOS DE NECESIDAD (TEFAP)
 DENUNCIA / QUEJA DE DERECHOS CIVILES**

Datos del denunciante

NOMBRE	FECHA
--------	-------

DIRECCIÓN (No., calle, ciudad, estado, CP)

NÚM. DE TELÉFONO	NÚM. DE TELÉFONO CELULAR	DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO
------------------	--------------------------	---------------------------------

MARQUE EL TIPO DE DISCRIMINACIÓN

Raza Color Nacionalidad Sexo EDAD Incapacidad Represalias o venganza

ESTADO DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA DENUNCIA / QUEJA

Individual Organización Empleado Otro:

Declaración de la denuncia / queja (Incluya el tipo de discriminación acusada y el incidente específico y la(s) fecha(s) en que ocurrió)

FIRMA DEL DENUNCIANTE

Planificación de ruta (envíe una copia a):

- Agencia/Coordinador de derechos civiles
- Department of Economic Security / Coordinated Hunger Relief Program
 1789 West Jefferson Street
 Site Code 960A
 Phoenix, AZ 85007
Lhamman@azdes.gov
- Mantenga el original en sus archivos

Usted también puede enviar una denuncia por 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
- 4) llame: (866) 632-9992 (gratuito), (202) 260-1026, ó (202) 401-0216 (TDD)

También puede hablar al:

DES/Programa de Alivio del Hambre (602) 542-0322, (602) 542-5071 o al Enlace de ADA del DES (602) 771-7500

Agency Civil Rights Office Use Only / Para el uso exclusivo de la Agencia de derechos civiles.

DATE COMPLAINT RECEIVED	COMPLAINT NO.	AGENCY LOCATION OF INCIDENT
NAME OF PERSON RECEIVING COMPLAINT		SIGNATURE

DENUNCIA / QUEJA DE DERECHOS CIVILES

Departamento de Seguridad Económica de Arizona / Programa de Alivio Coordinado del Hambre

INSTRUCCIONES AL DENUNCIANTE

El USDA ha encontrado que muchas denuncias de "derechos civiles" en realidad son problemas de servicio al cliente (reclamos de descortesía, impaciencia, falta de comprensión o compasión) y, en lo posible, quieren que estos asuntos se resuelvan a nivel local. En última instancia, nuestro objetivo es asegurar que los derechos civiles sean honrados y el denunciante está satisfecho que su denuncia ha sido tomada en serio, tratada, y resuelta. Si un cliente informa de un trato injusto que ellos perciben se basa en cualquiera de las "clases protegidas" o si simplemente sienten que han sido discriminados y quieren realizar una denuncia, usted tiene que ayudarlos.

- Mantenga copias del Formulario de Denuncia/Queja en el archivo para esos quienes desean presentar una denuncia por escrito, e infórmele a todo el personal y voluntarios que atienden a clientes sobre como utilizarlo para registrar una denuncia. Si un cliente se niega a llenar el formulario por escrito, usted debe de llenárselo por ellos de su denuncia verbal.
- Notifique a su ERA sobre la denuncia y envíele una copia del formulario de la denuncia. Su representante de ERA remitirá la denuncia al DES/HRP Su representante de ERA dará seguimiento con el DES/HRP para asesoría y orientación en la identificación de las medidas correctivas que deben tomarse, si es necesario, para satisfacer al denunciante y prevenir más quejas contra la agencia.
- El DES/HRP también notificará a la ERA de su determinación si la denuncia implica una "clase protegida" y proponen el plan para su resolución. Si la denuncia involucra una clase protegida, se le envía al Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS por sus siglas en inglés) del USDA para su tramitación. (Una vez que la denuncia esté con el FNS, una carta de la decisión se debe expedir dentro de 90 días.)
- Se puede enviar la queja directamente por correo a: USDA, Office of the Assistant Secretary for Civil Rights, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, D.C. 20250-9410; por teléfono al (866) 632-9992 (gratuito), (202) 260-1026 ó (202) 401-0216 (TDD); por fax al: (202) 690-7442; o por correo electrónico a: program.intake@usda.gov.
- A menudo, la denuncia describe servicio al cliente inepto o un malentendido debido al lenguaje u otra razón. Con el uso de sentido común, la ERA, y el personal de la agencia local deben lograr la resolución del conflicto dentro de treinta días.
- Una carta que describa el resultado final de la denuncia y copias de la correspondencia relacionada a la resolución de la denuncia será remitida por la ERA al DES/HRP y a la agencia local dentro de 60 días.

DOCUMENTACIÓN

- Es muy importante que usted documente cada paso desde la denuncia inicial a la resolución.
- Utilice el Formulario de Denuncia/Queja, siempre que sea posible, y ¡tome buenas notas!
- Documente por escrito cada conversación y acción tomada. Mantenga una copia de toda la documentación e inscribela en el Registro de Denuncia/Queja.

DENUNCIAS VERBALES

- Si se recibe una denuncia verbal y el cliente no está dispuesto a presentar la denuncia en escrito, la persona que recibe la denuncia puede redactar los elementos de la denuncia para el denunciante mediante el Formulario de Denuncia/Queja. El cliente puede registrar directamente una denuncia de discriminación por correo a: USDA, Office of the Assistant Secretary for Civil Rights, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, D.C. 20250; por teléfono al: (866) 632-9992 (gratuito), (202) 260-1026; (202) 401-0216 (TDD); por fax al: (202) 690-7442; o por correo electrónico a: program.intake@usda.gov. También el cliente puede llamar al: Programa de Alivio del Hambre del DES al (602-602-542), (0322-7500-542) ó al Enlace de ADA del DES al (5071-602-771).
- Todo esfuerzo debe hacerse para obtener: Nombre, dirección, número de teléfono u otro medio para comunicarse con el denunciante.
- El lugar específico y la organización que presta el servicio/beneficio.
- Naturaleza del incidente o acción que llevó al denunciante a sentirse discriminado.
- La base sobre la cual el denunciante cree que hubo discriminación (raza, color, origen nacionalidad, edad, sexo, religión, creencias políticas, discapacidad, represalia o ve etc).
- Nombres, títulos, y domicilio comercial de las personas que puedan tener conocimiento de la acción discriminatoria.
- Fecha(s) durante el cual ocurrieron los presuntos actos discriminatorios, o si continua, la duración de dichas acciones.
- Las denuncias anónimas se deben manejar como cualquier otra queja, aunque, por supuesto, la resolución completa no será posible.

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 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. El Departamento tiene que hacer las adaptaciones razonables para permitir que una persona con una discapacidad participe en un programa, servicio o actividad. Esto significa por ejemplo que, si es necesario, el Departamento tiene que proporcionar intérpretes de lenguaje de señas para personas sordas, un establecimiento con acceso para sillas de ruedas o material con letras grandes. También significa que el Departamento tomará cualquier otra medida razonable que le permita a usted entender y participar en un programa o en una actividad, incluso efectuar cambios razonables en la actividad. Si usted cree que su discapacidad le impedirá entender o participar en un programa o actividad, por favor infórmenos lo antes posible de lo que usted necesita para acomodar su discapacidad. Para obtener este documento en otro formato u obtener información adicional sobre esta política, comuníquese con la 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 on-line or at the local office.