

## **Observancia de derechos civiles en los programas de distribución de alimentos para voluntarios**

### **El Programa de Asistencia de Alimentos de Emergencia (TEFAP)**

- Los derechos civiles son “Los derechos no políticos de un ciudadano; los derechos de libertad personal garantizados a los ciudadanos de EE. UU. por las Enmiendas 13<sup>ra</sup>. y 14<sup>ta</sup>. a la Constitución de los EE. UU. y por actos del Congreso.”
- Discriminación: El acto de distinguir a una persona o grupo de personas de otros, ya sea intencionalmente, por negligencia, o por el efecto de actuar o no actuar con base en sus clases protegidas.
  - **En conformidad con la ley Federal de derechos civiles y las regulaciones y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los EE. UU. (USDA), el USDA, sus Agencias, oficinas y empleados, y las instituciones que participen en o administren programas del USDA tienen prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, credo religioso, discapacidad, edad, creencias políticas, o represalias o retaliación por actividades previas en derechos civiles, para cualquier programa o actividad realizada o financiada por el USDA.**

Las personas con discapacidades que requieren medios alternos de comunicación para la información del programa (p. ej. Braille, macrotipo, reproducciones en audio, lenguaje de señas americano, etc.) deben contactar a la agencia (del Estado o local) donde solicitaron los beneficios. Las personas que sean sordas, tengan problemas de audición o discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA a través del Federal Relay Service (Servicio Federal de Retransmisión) al (800) 877-8339. Adicionalmente, la información sobre el programa se puede hacer disponible en idiomas que no sean inglés.

Para presentar una queja por discriminación hecha por el programa, llene el Formulario de Quejas por Discriminación del programa del USDA (AD-3027) (*USDA Program Discrimination Complaint Form*, en inglés), disponible en línea en: [http://www.ascr.usda.gov/complaint\\_filing\\_cust.html](http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html), y en cualquier oficina del USDA, o escriba una carta dirigida al USDA que contenga toda la información que se solicita en el formulario. Para pedir una copia del formulario de quejas, llame al (866) 632-9992. Envíe su formulario lleno 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](mailto:program.intake@usda.gov).

#### **Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades**

- Clases protegidas: cualquier persona o grupos de personas que tienen características por las cuales se prohíbe discriminar con base en una ley, reglamentos u orden ejecutiva. Las clases protegidas en TEFAP son: raza, color, origen nacional, edad, sexo y discapacidad.
- La asistencia financiera federal es cualquier cosa de valor que se reciba de parte del gobierno federal tal y como: subvenciones de efectivo y préstamos, alimentos o productos del USDA, capacitación, donaciones de bienes, permiso para usar bienes federales, y artículos y servicios similares.
- Objetivo de la legislación sobre derechos civiles:
  - Tratamiento equitativo para todos los participantes elegibles
  - Conocimiento de los derechos y responsabilidades
  - Derribar las barreras a los derechos civiles que las personas tienen mientras participan en el programa
  - Dignidad y respeto para todos
- Las personas que reciben productos de TEFAP tienen derecho a llenar y presentar una queja. Estas pueden basarse en: raza, color, edad, sexo, discapacidad.
- Las quejas pueden ser verbales o por escrito. Los formularios de quejas están disponibles en el sitio web del banco de alimentos.
- Nunca desaliente a nadie de presentar una queja.
- Servicio al cliente: Hacer una diferencia, tratando a todas las personas con dignidad y respeto. Contestar preguntas en una voz no amenazante, explicar las reglas, derechos y responsabilidades con claridad a todos, hallar herramientas y técnicas para mejorar el servicio al cliente y reconocer que el estrés puede impactar el servicio al cliente.