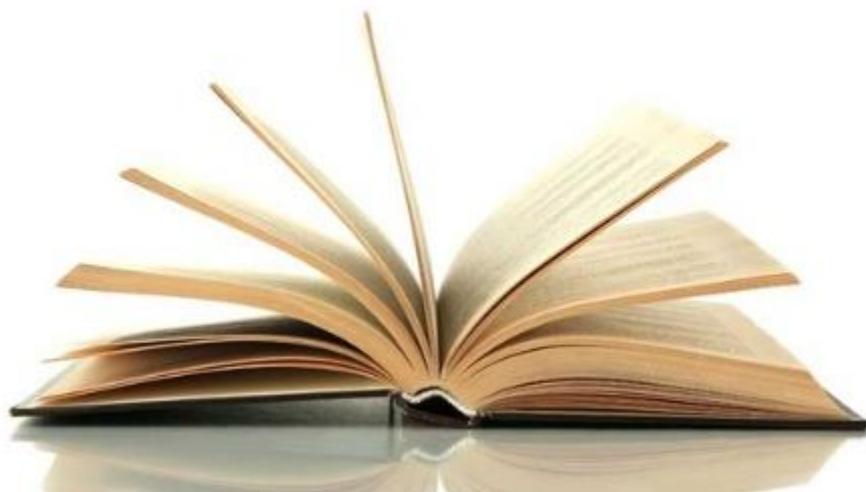




*Fighting Hunger, Feeding Hope*



# Partner Agency Handbook





# Agency Guidelines

## Client Qualifications:

- ❖ Income must fall within TEFAP (The Emergency Food Assistance Program), guidelines for gross household income (from all sources) unless subject to an emergency and must not be receiving USDA (United States Department of Agriculture) commodities or direct food aid from another source (i.e.: another pantry).
- ❖ Must live in (or very near to) recognized service area.
- ❖ Request but do not require proof of address.
- ❖ Need not to be legal residents.
- ❖ Food assistance is one per household.



## Agencies must always:

- ❖ Follow TEFAP guidelines for equitable distribution.
- ❖ Apply a “means test” to determine eligibility or establish an “emergency” eligibility.
- ❖ Adhere to TEFAP income eligibility guidelines, including recognizing emergencies.
- ❖ Display ‘Justice For All’ poster in a prominent place (pantry or client waiting area).
- ❖ Ask whether clients receive USDA commodities or food assistance from another source.
- ❖ Treat clients with courtesy, honor their private disclosures, and use discretion at all times.
- ❖ Use H1555 Household Assistance application and keep them for a minimum of 3 years after they become inactive.
- ❖ Must distribute commodities to all eligible recipients at the minimum of once a month.
- ❖ Have their monthly Client Reports into the Food Bank office no later than the 1st day of the following month.
- ❖ Advise us of all changes to agency name, addresses, phone numbers, hours of operation, including personnel changes.

## Agencies must never:

- ❖ Discriminate in any way, except by residence within designated service area and financial eligibility.
- ❖ Make a comment, suggestion, request, or connection between clients receiving food and making a donation.
- ❖ Make any requirements for performance or attendance of agency activities in exchange for benefits.
- ❖ Sell food or exchange for money or services.
- ❖ Allow food to be distributed to Mexico.



## Agencies are:

- ❖ Protected against liability by the “Good Faith Donor Act” unless they are grossly negligent.
- ❖ Allowed to accept donations from any source providing that no connection is made or inferred between the donation and the receipt of food assistance.

## IMPORTANT!

### Gospel literature cannot be placed in food bags/boxes



The Food Bank of the Rio Grande Valley, Inc. does not discriminate on the basis of race, color, citizenship, religion, political beliefs, gender, national origin, ancestry, age, marital status, disability, sexual orientation including gender identity or expression, unfavorable discharge from military or status as a protected veteran, reprisal or retaliation for prior civil rights activity in any program or activity conducted or funded by USDA.

This institution is an equal opportunity provider.

# Guías de Agencia

## **Requisitos de los Clientes:**

- ❖ Los ingresos deben estar dentro de las guías de TEFAP (Programa de Asistencia de Comida de Emergencia) las guías para los ingresos brutos de los hogares (de todas las fuentes de ingreso) a menos que estén sujetas a una emergencia y no deban recibir productos del USDA (Departamento de Agricultura de los Estados Unidos) ni ayuda alimentaria directa de otra fuente ( Es decir: otra despensa).
- ❖ Debe vivir en (o muy cerca de) área de servicio reconocida.
- ❖ Prueba de domicilio pero no es requerida.
- ❖ No necesitan ser residentes legales.
- ❖ La asistencia alimentaria es una por hogar.



## **Las agencias deben siempre:**

- ❖ Seguir las pautas de TEFAP para una distribución equitativa.
- ❖ Aplicar una "prueba de recursos" para determinar la elegibilidad o establecer una "emergencia" de elegibilidad.
- ❖ Adherirse a las pautas de elegibilidad de ingresos TEFAP, incluyendo el reconocimiento de emergencias.
- ❖ Mostrar el cartel de "Justicia para todos" en un lugar visible (despensa o área de espera del cliente).
- ❖ Pregunte si los clientes reciben los productos del USDA o ayuda alimentaria de otra fuente.
- ❖ Trate a los clientes con cortesía, honre sus revelaciones privadas y use discreción en todo momento.
- ❖ Utilice la solicitud de asistencia para el hogar H1555 y manténgala durante un mínimo de 3 años después de esto se quedaran inactivas.
- ❖ Debe distribuir los productos a todos los clientes elegibles en el mínimo de una vez al mes.
- ❖ Haga que su Reporte Mensual del Cliente este en la oficina del Banco de Alimentos a más tardar el primer día del mes siguiente.
- ❖ Avisarnos de todos los cambios: nombre de la agencia, direcciones, números de teléfono, horas de operación, incluyendo cambios de personal.

## **Las agencias nunca deben:**

- ❖ Discriminar de cualquier manera, excepto por la residencia dentro del área de servicio designada y elegibilidad financiera.
- ❖ Hacer un comentario, sugerencia, solicitud o conexión entre los clientes que reciben alimentos y hacen una donación.
- ❖ Realizar cualquier requisito de desempeño o asistencia de las actividades de la agencia a cambio de beneficios.
- ❖ Vender alimentos o cambiar dinero o servicios.
- ❖ Permitir que los alimentos se distribuyan a México.



## **Las agencias son:**

- ❖ Protegidas contra la responsabilidad por la "Ley de Donación de Buena Fe" a menos que sean negligentes.
- ❖ Se permite aceptar donaciones de cualquier fuente siempre y cuando que no se haga ninguna conexión entre la donación y la recepción de asistencia alimentaria.

## **¡IMPORTANTE!**

La literatura evangélica no puede colocarse en bolsas / cajas de comida



Color, ciudadanía, religión, creencias políticas, género, origen nacional, ascendencia, edad, estado civil, discapacidad, orientación sexual, incluida la identidad o expresión de género. , La descarga desfavorable de los militares o la condición de veterano protegido, represalias o represalias por actividades anteriores de derechos civiles en cualquier programa o actividad conducida o financiada por USDA.

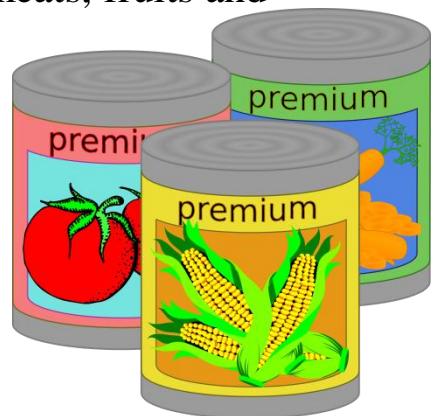
Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades.

# TEFAP Program

The Food Bank of the Rio Grande Valley Inc., participates in the receiving and distribution of government commodities, called the TEFAP program.



The TEFAP program makes up 45% of the product that is received by the Food Bank RGV. Typically, these commodities consist of our most important staples such as; rice, beans, canned meats, fruits and vegetables, etc.



In order for the Food Bank RGV and its Partner Agencies to continue to receive these commodities we must follow appropriate guidelines set forth by the United States Department of Agriculture, Health and Human Services Commission and the Texas Department of Agriculture.



The Food Bank RGV monitors its member agencies every year and conducts site visits quarterly in order to ensure compliance with all TEFAP guidelines. If an agency is found in violation of these guidelines the violation will be called to the attention of the agency and immediate improvement will be required. If the member agency is found in violation of TEFAP guidelines a 2nd time, immediate suspension of the member agency will occur resulting in the loss of all FBRGV partner agency privileges.

**\*Note:** All new agencies and/or returning agencies are put on a 90 day probationary period. If any rules or regulations are violated during that time, this will be grounds for immediate loss of FBRGV Partner Agency privileges.

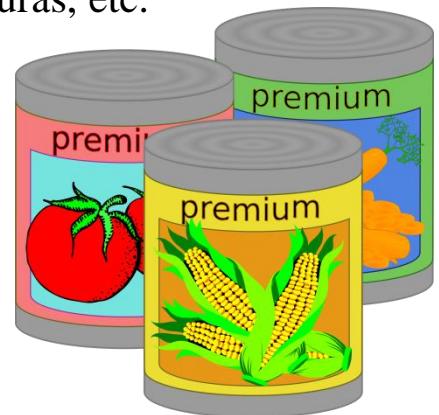
# TEFAP (Programa de Asistencia de Comida de Emergencia)

El Banco de Alimentos del Valle de Río Grande Inc., participa en la recepción y distribución de productos gubernamentales, llamado el programa TEFAP.



El programa TEFAP representa el 45% del producto que recibe el RGV del Banco de Alimentos. Típicamente, estos productos consisten en nuestros productos básicos más importantes tales como; Arroz, frijoles, carnes enlatadas, frutas y verduras, etc.

Para que el RGV del Banco de Alimentos y sus Agencias Socias continúen recibiendo estos productos, debemos seguir las pautas apropiadas establecidas por el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos, la Comisión de Salud y Servicios Humanos y el Departamento de Agricultura de Texas.



El Banco de Alimentos RGV monitorea sus agencias miembros cada año y realiza visitas trimestrales para asegurar el cumplimiento de todas las pautas del TEFAP. Si una agencia es encontrada en violación de estas pautas, A la agencia se le llamará la atención y se requerirá una mejora inmediata. Si la agencia se encuentra en violación de las pautas del TEFAP por segunda vez, a la agencia le ocurrirá una suspensión inmediata dando por resultado la pérdida de todos los privilegios que tiene por ser una agencia asociada del FBRGV.

\* Nota: Todas las agencias nuevas y / o agencias que regresan se ponen en un período de prueba de 90 días. Si se violan las reglas o regulaciones durante ese tiempo, esto será causa de pérdida inmediata de los privilegios de la Agencia Socia de FBRGV.

# TEFAP Guidelines

## Distribution

- ❖ Follow the TEFAP Income Eligibility Guidelines.
- ❖ Must have a current application (listed below) on file for each client you serve (renew applications every year) along with:
  - Form H1555 Household Application for USDA foods
  - TEFAP Participant Rights and Responsibilities
  - TEFAP and CSFP Beneficiary Referral Request (only when requested)
  - TEFAP Written Notice of Beneficiary Rights (must be posted)
- ❖ Must have a log of distribution days and clients to whom you issued food.
- ❖ Must distribute commodities to all eligible recipients at the minimum of once a month.
- ❖ Must distribute in an equitable manner according to household size and available resources.
- ❖ Must display hours of operation..



## Storage

- ❖ Food must be stored at least 4"-6" inches off the ground.
- ❖ Food must not touch walls or ceilings.
- ❖ USDA commodities must be stored separate from other food and clearly labeled.
- ❖ Cross-Stack boxes and keep to a minimum of 5 or less to prevent boxes at the bottom from being crushed.
- ❖ Refrigerate FLOUR and GRAIN products during the months of May-September, to prevent animal infestation.
- ❖ Practice the FIFO method. (First in -First out).
- ❖ Non-Food items need to be stored in another room.

## Maintenance

- ❖ Temperature Logs must be maintained for all refrigerators and freezers (**MUST BE LOGGED IN EVERY OTHER DAY, REGARDLESS IF PANTRY IS OPENED OR NOT**).
- ❖ Must have thermometers in refrigerators and freezers readily and accessible.
- ❖ Pest Control must be in place (keep a log or book of receipts).
- ❖ Pantry must be secure from theft.



## Civil Rights

- ❖ Justice For All poster must be displayed in an appropriate place for all clients to view.
- ❖ Non Discrimination Clause needs to be on all outreach materials.
- ❖ Civil Rights training must be taken by all volunteers along with testing. Attach a log with the date and names of persons who have taken training and have read the Self-Study Guide.

*If you have any questions please contact:*

*Monica Fuentes*

*Agency Capacity Coordinator*

*956-904-4536 (office)*

*956-438-6643 (cell)*

*mmfuentes@foodbankrgv.com*

# Regulaciones de TEFAP

## Distribución

- ❖ Siga las pautas de elegibilidad para ingresos de TEFAP.
- ❖ Debe tener una aplicación actual (lista abajo) en el archivo para cada cliente que usted sirve (renovar las aplicaciones cada año) junto con:
  - Formulario H1555 Aplicación del hogar para alimentos USDA
  - TEFAP Derechos y Responsabilidades de los participantes
  - TEFAP y CSFP Solicitud de Referencia del Beneficiario (sólo cuando se solicite)
  - Aviso por escrito de los Derechos del Beneficiario TEFAP(debe ser publicado)
- ❖ Debe tener un registro de los días de distribución y los clientes a los que usted emitió alimentos.
- ❖ Debe distribuir los productos a todos los destinatarios elegibles en el mínimo de una vez al mes.
- ❖ Debe distribuir de manera equitativa según el tamaño del hogar y los recursos disponibles.
- ❖ Debe mostrar horas de operación ..



## Almacenamiento

- ❖ Los alimentos deben ser almacenados por lo menos 4 "-6" pulgadas del suelo.
- ❖ Los alimentos no deben tocar paredes o techos.
- ❖ Los productos del USDA deben almacenarse separados de otros alimentos y estar claramente etiquetados.
- ❖ Coloque las cajas y mantenga un mínimo de 5 o menos para evitar que las cajas en el fondo se aplasten.
- ❖ Refrigerar los productos de HARINA y GRANO durante los meses de mayo-septiembre, para prevenir la infestación de animales.
- ❖ Practique el método PEPS. (Primero en entrar primero en salir).
- ❖ Los artículos no alimentarios deben ser almacenados en otra habitación.

## Mantenimiento

- ❖ Los registros de temperatura deben mantenerse para todos los refrigeradores y congeladores (**DEBE TOMARSE EL REGISTRO DE TEMPERATURA UN DIA SI Y UN DIA NO, INDEPENDIENTEMENTE DE SI LA DESPENSA ESTÁ ABIERTA O NO**).
- ❖ Debe tener termómetros en refrigeradores y congeladores fácilmente y accesible.
- ❖ El control de plagas debe estar en su lugar (guarde un registro o libro de recibos).
- ❖ La despensa debe estar a salvo del robo.

## Derechos civiles

- ❖ El poster "Justice For All" (Justicia para todos) debe mostrarse en un lugar apropiado para que todos los clientes lo vean.
- ❖ La Cláusula de No Discriminación debe estar en todos los materiales de divulgación.
- ❖ El entrenamiento de los derechos civiles debe ser tomado por todos los voluntarios así como también los exámenes. Adjunte un registro con la fecha y los nombres de las personas que han tomado entrenamiento y han leído la Guía de auto-estudio.



*Si tiene alguna pregunta por favor contacte con:*

*Monica Fuentes*

*Agency Capacity Coordinator*

*956-904-4536 (office)*

*956-438-6643 (cell)*

*mmfuentes@foodbankrgv.com*

**TEFAP Income Eligibility Guidelines**  
**July 1, 2018 – June 30, 2019**

The chart below provides the income limits for households applying to participate in the Emergency Food Assistance Program (TEFAP). The income limits are at 185% of federal poverty levels.

The first column lists households by size. The next three columns provide maximum allowable income limits in annual, monthly, and weekly amounts.

**Examples:** A four-person household with yearly income totaling \$45,510 is eligible. The same household would not be eligible if yearly income totaled \$45,511.

**AN APPLICANT HOUSEHOLD IS NOT ELIGIBLE FOR TEFAP IF THE HOUSEHOLD'S GROSS INCOME EXCEEDS:**

Household size	Annual	Monthly	Weekly
1.	\$22,459	\$1,872	\$432
2.	\$30,451	\$2,538	\$586
3.	\$38,443	\$3,204	\$740
4.	\$46,435	\$3,870	\$893
5.	\$54,427	\$4,536	\$1,047
6.	\$62,419	\$5,202	\$1,201
7.	\$70,411	\$5,868	\$1,355
8.	\$78,403	\$6,534	\$1,508
For Each Additional Person Add:	\$7,992	\$666	\$154

**Note:** Use gross income to determine eligibility.

**Exceptions:**

- Farmers and self-employed households qualify based on net income (total income minus expenses).
- A household with unexpected and unavoidable expenses of a household crisis may qualify for temporary, emergency food assistance without regard to the household's gross or net income.

**Pautas de TEFAP de Elegibilidad por Ingresos**  
**1 de Julio de 2018 – 30 de Junio de 2019**

El gráfico siguiente proporciona los límites de ingresos para los hogares solicitando participar en el Programa de Asistencia Alimenticia de Emergencia (TEFAP). Los límites de ingresos están en 185% de los niveles de pobreza federal.

La primera columna indica el número de personas en la familia. Las siguientes tres columnas proporcionan límites de ingresos máximos permitidos en cantidades anuales, mensuales y semanales.

**Ejemplos:** Una familia de cuatro personas con ingresos anuales por un total de \$45,510 es elegible. La misma casa no sería elegible si los ingresos anuales sumaran \$45,511.

**LA UNIDAD FAMILIAR SOLICITANTE NO LLENA LOS REQUISITOS DE TEFAP SI LOS INGRESOS BRUTOS DE LA UNIDAD FAMILIAR SOBREPASAN:**

Núm. de personas en la Unidad familiar	Anual	Mensual	Semanal
1.	\$22,459	\$1,872	\$432
2.	\$30,451	\$2,538	\$586
3.	\$38,443	\$3,204	\$740
4.	\$46,435	\$3,870	\$893
5.	\$54,427	\$4,536	\$1,047
6.	\$62,419	\$5,202	\$1,201
7.	\$70,411	\$5,868	\$1,355
8.	\$78,403	\$6,534	\$1,508
Por Cada Persona Adicional Agregue:	\$7,992	\$666	\$154

**Nota:** Debe usar el ingreso bruto para determinar la elegibilidad.

**Excepciones:**

- Los agricultores y las personas que trabajan por cuenta propia determinan la elegibilidad basándose en los Ingresos netos (los ingresos totales menos los gastos).
- Un hogar con gastos inesperados e inevitables de una crisis doméstica puede tener derecho a la ayuda alimentaria temporal, de emergencia sin tener en cuenta los ingresos brutos o netos.

## Household Application for USDA Foods / Solicitud doméstica de los alimentos del USDA

The Emergency Food Assistance Program (TEFAP) / El Programa de Asistencia Alimenticia de Emergencia (TEFAP)

Sites may request but must not require proof of information. / Los sitios pueden solicitar pero no deben requerir prueba de información.

### Section 1 — Certification

<p><i>By signing below, I certify that:</i></p> <p>(1) I am a member of the household living at the address provided in Section II and that, on behalf of the household, I apply for USDA Foods that are distributed through The Emergency Food Assistance Program;</p> <p>(2) all information provided to the agency determining my household's eligibility is, to the best of my knowledge and belief, true and correct; and</p> <p>(3) if applicable, the information provided by the household's proxy is, to the best of my knowledge and belief, true and correct.</p>	<p><i>Al firmar a continuación, certifico que:</i></p> <p>(1) soy miembro de la unidad familiar que vive en la dirección que se da en la Sección II, y que solicito en nombre de la unidad familiar los doméstica de alimentos USDA que se distribuidos por el Programa de Asistencia Alimentaria de Emergencia;</p> <p>(2) toda la información que le he dado al departamento que determinará si mi unidad familiar llena los requisitos del programa, es, a mi leal saber y entender, verdadera y correcta; y</p> <p>(3) Si corresponde, la información proporcionada por el apoderado del hogar es, a lo mejor de mi conocimiento y creencia, verdadero y correcto.</p>
<p><b>Signature of household member /</b>            Firma del miembro de la unidad familiar _____</p>	
<p style="text-align: right;">Date/Fecha _____</p>	

<p>In accordance with Federal civil rights law and U.S. Department of Agriculture (USDA) civil rights regulations and policies, the USDA, its Agencies, offices, and employees, and institutions participating in or administering USDA programs are prohibited from discriminating based on race, color, national origin, sex, disability, age, or reprisal or retaliation for prior civil rights activity in any program or activity conducted or funded by USDA.</p> <p>Persons with disabilities who require alternative means of communication for program information (e.g. Braille, large print, audiotape, American Sign Language, etc.), should contact the Agency (State or local) where they applied for benefits. Individuals who are deaf, hard of hearing or have speech disabilities may contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339. Additionally, program information may be made available in languages other than English.</p> <p>To file a program complaint of discrimination, complete the <a href="#">USDA Program Discrimination Complaint Form</a>, (AD-3027) found online at: <a href="http://www.usda.gov/complaint_filing_cust.html">http://www.usda.gov/complaint_filing_cust.html</a>, and at any USDA office, or write a letter addressed to USDA and provide in the letter all of the information requested in the form. To request a copy of the complaint form, call (866) 632-9992. Submit your completed form or letter to USDA by:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) mail: U.S. Department of Agriculture Office of the Assistant Secretary for Civil Rights 1400 Independence Avenue, SW Washington, D.C. 20250-9410;</li> <li>(2) fax: (202) 690-7442; or</li> <li>(3) email: <a href="mailto:program.intake@usda.gov">program.intake@usda.gov</a>.</li> </ol> <p>This institution is an equal opportunity provider.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Para presentar una denuncia de discriminación, complete el <a href="#">Formulario de Denuncia de Discriminación del Programa del USDA</a>, (AD-3027) que está disponible en línea en: <a href="http://www.usda.gov/complaint_filing_cust.html">http://www.usda.gov/complaint_filing_cust.html</a> 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) correo: U.S. Department of Agriculture Office of the Assistant Secretary for Civil Rights 1400 Independence Avenue, SW Washington, D.C. 20250-9410;</li> <li>(2) fax: (202) 690-7442; o</li> <li>(3) correo electrónico: <a href="mailto:program.intake@usda.gov">program.intake@usda.gov</a>.</li> </ol> <p style="text-align: right;"><b>Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.</b></p>
---	--

**Section 2 — Household Information****Sección 2 — Información de hogar**

<b>Name of household member/Nombre del miembro de la unidad familiar</b>	<b>Number of household members/Número de miembros de la unidad familiar</b>
<b>Address (if available)/Dirección (si disponible)</b>	
<b>Name of proxy/Nombre de apoderado</b>	<b>Address of proxy/Dirección de residencia del apoderado</b>

**Section 3 — Categorical Eligibility****Sección 3 — Elegibilidad Categórica**

<input type="checkbox"/> <b>Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP)/Programa de ayuda suplemental de la nutrición</b>
<input type="checkbox"/> <b>Temporary Assistance for Needy Families (TANF)/Asistencia temporal a familias necesitadas</b>
<input type="checkbox"/> <b>Supplemental Security Income (SSI)/Seguridad de ingreso suplementario</b>
<input type="checkbox"/> <b>National School Lunch Program (NSLP) (free or reduced-price meals)/Programa nacional de almuerzos escolares (comidas gratis o a precio reducido)</b>
<input type="checkbox"/> <b>Medicaid/Medicaid</b>

**Section 4 — Income Eligibility****Sección 4 — Elegibilidad de Ingresos**

<b>Total gross income \$ _____</b>	<b>Ingreso bruto total \$ _____</b>
<b>_____ per year    _____ per month    _____ per week</b>	<b>_____ por año    _____ por mes    _____ por semana</b>

**Section 5 — Household Crisis Eligibility****Sección 5 — Elegibilidad de Crisis del Hogar**

<b>If household is eligible for crisis food need, document reason for crisis here./Si el hogar es elegible para la crisis de alimentos necesidad, documenta el motivo de crisis aquí.</b>	
<b>Certification is up to six months. Contact TDA for approval of crisis food need for seven to twelve months.</b>	<b>La certificación es de hasta seis meses. Comuníquese con TDA para la aprobación de la crisis de alimentos necesidad de siete a doce meses.</b>
<b>Length of certification: Beginning (month/year): _____ Ending (month/year): _____</b>	<b>Duración de la certificación: Inicio (mes/año): _____ Final (mes/año): _____</b>

**Section 6 — Eligibility or Ineligibility****Sección 6 — Elegibilidad o Inelegibilidad**

<input type="checkbox"/> <b>Household is eligible. Length of certification: Beginning (month/year): _____ Ending (month/year): _____</b>	<input type="checkbox"/> <b>Hogar es elegible. Duración de la certificación: Inicio (mes/año): _____ Final (mes/año): _____</b>
<input type="checkbox"/> <b>Household is ineligible based on Sections 3 and 4. Complete Section 5 if necessary.</b>	<b>El hogar no es elegible basado en las secciones 3 y 4. Completa la sección 5 si es necesario.</b>

**Section 7 — Signature and date of CE or site staff****Sección 7— Firma y fecha de CE o sitio personal**

<b>Signature/Firma</b> _____	<b>Date/Fecha</b> _____
------------------------------	-------------------------

## The Emergency Food Assistance Program (TEFAP) **Participant Rights and Responsibilities**

1. I will not be denied USDA Foods if I am determined eligible.
  2. I certify that the information I have provided for eligibility determination is correct to the best of my knowledge.
  3. I agree to report changes in household circumstances, including, but not limited to, income and household size.
  4. I may appeal any decision made by the food bank or distribution site. I can inform the distribution site or food bank that I want to appeal.
  5. I understand that if I choose a proxy to pick up my food, that person must be listed as a proxy either 1) on my Household Application for USDA Foods or 2) on a note with my signature.
  6. I understand that the food provided by this program is intended for the members of the eligible household.
  7. I understand that I must not sell or exchange USDA Foods.
  8. I consent to the release of information to TEFAP staff, which includes officials of United States Department of Agriculture, Texas Department of Agriculture, and the food bank.
  9. Program staff have advised me of my rights and responsibilities under this program.
  10. I understand that I may request a written copy of TEFAP Written Notice of Beneficiary Rights.
  11. I understand that the standards for participation in this program are the same for everyone regardless of race, color, national origin, age, sex, or disability.
  12. I have read this form, or the form has been read to me.
  13. The distribution site maintains the right to ensure orderly distribution.

In accordance with Federal civil rights law and U.S. Department of Agriculture (USDA) civil rights regulations and policies, the USDA, its Agencies, offices, and employees, and institutions participating in or administering USDA programs are prohibited from discriminating based on race, color, national origin, sex, disability, age, or reprisal or retaliation for prior civil rights activity in any program or activity conducted or funded by USDA.

Persons with disabilities who require alternative means of communication for program information (e.g. Braille, large print, audiotape, American Sign Language, etc.), should contact the Agency (State or local) where they applied for benefits. Individuals who are deaf, hard of hearing or have speech disabilities may contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339. Additionally, program information may be made available in languages other than English.

To file a program complaint of discrimination, complete the [USDA Program Discrimination Complaint Form](#), (AD-3027) found online at: [http://www.ascr.usda.gov/complaint\\_filing\\_cust.html](http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html), and at any USDA office, or write a letter addressed to USDA and provide in the letter all of the information requested in the form. To request a copy of the complaint form, call (866) 632-9992. Submit your completed form or letter to USDA by:

(1) mail: 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; or

(3) email: [program.intake@usda.gov](mailto:program.intake@usda.gov)

This institution is an equal opportunity provider.

El Programa de Asistencia Alimentaria de Emergencia (TEFAP, por sus siglas en inglés)  
Derechos y responsabilidades de los participantes

1. Si soy determinado elegible, no podran negarme viveres del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA).
2. Certifico que la información que he proporcionado para la determinación de la elegibilidad es correcta hasta que lo que yo conozco.
3. Estoy de acuerdo en informar los cambios en las circunstancias del hogar, incluyendo, pero no limitado a, el ingreso y el tamaño del hogar.
4. Yo tengo el derecho de apelar cualquier decision hecha por el banco de viveres o centro de distribucion. Debo de informar mi decision de apelar al banco de viveres o centro de distribucion.
5. Yo entiendo que si elijo un apoderado para recoger mis viveres, mi deber es informar el nombre de esta persona por escrito en mi solicitud or en una nota con mi firma.
6. Yo comprendo que los viveres provistos por el programa están destinado a los miembros del hogar determinado elegible.
7. Yo entiendo que no debo vender ni intercambiar viveres del USDA.
8. Yo presto mi consentimiento para que se divulgue información al personal del Programa TEFAP, que incluye funcionarios del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos, del Departamento de Agricultura de Texas y del banco de viveres.
9. El personal del programa me ha asesorado sobre mis derechos y responsabilidades bajo este programa.
10. Yo entiendo que puedo solicitar por escrito una copia de los derechos de beneficiarios sobre TEFAP.
11. Yo entiendo que las reglas de participación es este programa son las mismas para todos sin importar la raza, color, origen ethnico, edad, sexo or discapacidad.
12. Yo he leido esta forma, o me han leido esta forma.
13. El sitio de distribución mantiene el derecho de garantizar una ordenada distribución.

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: [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 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](mailto:program.intake@usda.gov).

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.



**The Emergency Food Assistance Program  
and the Commodity Supplemental Food Program  
Beneficiary Referral Request**

Name of Organization: \_\_\_\_\_

Contact information for program staff (name, phone number, and email address, if appropriate):

Monica Fuentes 956-904-4536 [mmfuentes@foodbankrgv.com](mailto:mmfuentes@foodbankrgv.com)

If you object to receiving services from us based on the religious character of our organization, please complete this form and return it to the program contact identified above. Your use of this form is voluntary.

If you object to the religious character of our organization, we must make reasonable efforts to identify and refer you to an alternate provider to which you have no objection. We cannot guarantee, however, that in every instance, an alternate provider will be available.

Participant name: \_\_\_\_\_

Best way to reach you (phone/address/email): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**FOR STAFF USE ONLY**

1. Date of objection: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

2. Referral (check one):

Individual was referred to (name of alternate provider and contact information):  
\_\_\_\_\_

Individual was given TDA-provided referral information (such as a website, hotline, or list of other service providers funded by TDA)  
\_\_\_\_\_

Individual left without a referral  
\_\_\_\_\_

No alternate service provider is available. On the lines below, summarize below the efforts you made to identify an alternate provider (for example: contacted another food pantry, soup kitchen, or distribution site; contacted TDA; contacted the food bank; etc.).  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ | This institution is an equal opportunity provider.



Fighting Hunger, Feeding Hope

**El Programa de Asistencia Alimentaria de Emergencia  
y el Programa Suplementario de Productos Básicos  
Solicitud de Referencia de Beneficiario**

Nombre de la Organización:

Información de contacto para el personal del programa (nombre, número de teléfono y dirección de correo electrónico, en su caso): Monica Fuentes 956-904-4536 [mmfuentes@foodbankrgv.com](mailto:mmfuentes@foodbankrgv.com)

Si usted se opone a recibir servicios de nosotros basado en el carácter religioso de nuestra organización, por favor complete este formulario y devuélvalo al contacto del programa identificado anteriormente. El uso de este formulario es voluntario.

Si se opone al carácter religioso de nuestra organización, debemos hacer esfuerzos razonables para identificar y referirlo a un proveedor alternativo al que no tenga ninguna objeción. No lo podemos garantizar, sin embargo, que en todos los casos, un proveedor alternativo estará disponible.

Nombre del Participante: \_\_\_\_\_

La mejor manera de comunicarse con usted (teléfono / dirección / correo electrónico):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**SÓLO PARA USO DEL PERSONAL DE STAFF**

1. Fecha de la objeción: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

2. Referencia (marque uno):

\_\_\_\_\_ El Individuo se refiere a (nombre del proveedor alternativo y la información de contacto):

\_\_\_\_\_ El Individuo se le dio información de referencia proporcionada TDA-(como una página web, línea telefónica, o una lista de otros proveedores de servicios financiados por TDA)

\_\_\_\_\_ El Individuo se fue sin una remisión

\_\_\_\_\_ Ningún proveedor de servicio alternativo disponible. En las siguientes líneas, resumir a continuación los esfuerzos que ha realizado para identificar un proveedor alternativo (por ejemplo: en contacto con otro banco de alimentos, comedor, o en el sitio de distribución; contactado TDA; en contacto con el banco de alimentos; etc.).  
\_\_\_\_\_

Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades.



## The Emergency Food Assistance Program Written Notice of Beneficiary Rights

Name of Organization: \_\_\_\_\_

Name of TEFAP Staff Contact: Monica Fuentes

Phone Number: 956-904-4536 Email Address: [mmfuentes@foodbankrgv.com](mailto:mmfuentes@foodbankrgv.com)

*You have the following rights when you participate in TEFAP.*

1. We may not discriminate against you on the basis of religion or religious belief; a refusal to hold a religious belief; or a refusal to attend or participate in a religious practice.
2. We may not require you to attend or participate in any explicitly religious activities that we offer. Your participation in these activities must be purely voluntary.
3. We must separate, in time or location, any privately funded, explicitly religious activities from activities supported with USDA direct assistance.
4. If you object to the religious character of our organization, we must make reasonable efforts to identify and refer you to an alternate provider to which you have no objection. We cannot guarantee, however, that in every instance, an alternate provider will be available.
5. You may report violations of these protections (including denials of services or benefits) to TDA at [www.Squaremeals.org](http://www.Squaremeals.org).

Contact TDA at: Commodity Operations 877-TEX-MEAL (877-839-6325)  
[CommodityOperations@TexasAgriculture.gov](mailto:CommodityOperations@TexasAgriculture.gov)

*Federal regulations require this written notice before participants receive TEFAP services.  
This institution is an equal opportunity provider.*

July 2016



## El Programa de Asistencia Alimentaria de Emergencia Aviso por Escrito de Derechos de Beneficiario

Nombre de la Organización: \_\_\_\_\_

Nombre del Personal de contacto TEFAP: Monica Fuentes

Número de teléfono: 956-904-4536 Email: [mmfuentes@foodbankrgv.com](mailto:mmfuentes@foodbankrgv.com)

*Usted tiene los siguientes derechos cuando participa en TEFAP.*

1. No podríamos discriminar sobre la base de la religión o las creencias religiosas; la negativa a tener una creencia religiosa; o la negativa a asistir o participar en una práctica religiosa.
2. No podemos requerir que asista o participe en cualquier actividad explícitamente religiosa que ofrecemos. Su participación ~~en~~ estas actividades debe ser puramente voluntaria.
3. Debemos separar, en el tiempo o lugar, cualquier financiación privada, explícitamente las actividades religiosas de las actividades de apoyo de la asistencia directa del USDA.
4. Si se opone al carácter religioso de nuestra organización, debemos hacer esfuerzos razonables para identificar y referirlo a un proveedor alternativo al que no tiene ninguna objeción. No podemos garantizar, sin embargo, ~~que~~ en todos los casos, un proveedor alternativo estará disponible.
5. Puede reportar violaciones de estas protecciones (incluyendo la negación de servicios o beneficios) a TDA [en www.Squaremeals.org](http://www.Squaremeals.org).

Póngase ~~en~~ contacto con TDA ~~en~~: Operaciones de Mercancías  
877-TEX-MEAL (877-839-6325) [CommodityOperations@TexasAgriculture.gov](mailto:CommodityOperations@TexasAgriculture.gov)

*Las regulaciones federales requieren este aviso por escrito antes que los participantes reciben servicios de TEFAP.*

*Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades.*

July 2016

**Food Bank of the Rio Grande Valley, Inc.**  
 P.O. Box 6251  
 McAllen, Texas 78502  
 Phone: (956) 682-8101

**Agency Name:** \_\_\_\_\_

**Families:**  
**Adults:**  
**Children:**

**New**

**Regular**

**Veterans**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Month:** \_\_\_\_\_

No.	Client Name	Client Address				[N] = New [R] = Regular	[V] Veteran
			Adults	Children			
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
			<b>Totals:</b> _____				

# Page 1

The Food Bank of the Rio Grande Valley, Inc. does not discriminate on the basis of race, color, citizenship, gender, national origin, ancestry, age, marital status, disability, sexual orientation including gender identity or expression, unfavorable discharge from military or status as a protected veteran, reprisal or retaliation for prior civil rights activity in any program or activity conducted or funded by USDA. This institution is an equal opportunity provider.

El Banco de Comida del Rio Grande Valley, Inc. no discrimina sobre la base de raza, color, ciudadanía, religión, creencias políticas, género, origen nacional, ascendencia, edad, estado civil, discapacidad, orientación sexual, incluyendo la identidad de género o expresión, descarga desfavorable de militares o estatus como veterano protegido, o en represalia o venganza por actividades previas de derechos civiles en algún programa o actividad realizados o financiados por el USDA. Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades..



Daily Temperature Log

### Registrazione de temperaturas diarias

Month/Year  
Mes/Año

Mes/Año

**Refrigerators should be maintained at a temperature of 40°F or less.**

Congeladores deben ser mantenidos a una temperatura de  $0^{\circ}$  grados ó menos

**Must be logged in every other day, regardless if pantry is opened or not.**

Estos deben ser registrados cada otro día, aunque la despensa este abierta o no.

This record must be kept on file for 3 years and 90 days!  
Estos registros deben ser archivados por 3 años y 90 días!





Fighting Hunger. Feeding Hope.

# client report

Agency Name: \_\_\_\_\_

Nombre de la Agencia \_\_\_\_\_

Agency # \_\_\_\_\_

# de Agencia \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_

Month: \_\_\_\_\_

Mes \_\_\_\_\_

Email Address: \_\_\_\_\_

Correo Electronico \_\_\_\_\_

Contact name for Food Program: \_\_\_\_\_ Contact Phone: \_\_\_\_\_

Nombre de Contacto \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

Days and Hours of Food Distribution: \_\_\_\_\_

*This client report is due by the 1st of the month, if you need any assistance filling out this form please call Monica Fuentes at (956) 904-4536 or by email: mmfuentes@foodbankrgv.com El reporte del mes se vence el 1er de cada mes. Si necesita ayuda en llenar esta forma llame a Monica Fuentes al (956) 904-4536 o por correo electronico mmfuentes@foodbankrgv.com.*

Unlimited Food Help Core Items; includes canned goods, meat, rice, beans, dairy products, beverages, cereals, produce and bread, etc. Ayuda No Limitada en Articulos Esenciales; Lateria, carne, arroz, frijoles, productos, lacteos, bebidas, verduras, frutas y pan, etc.

Families/Familias	Adults/Adultos	Children/Niños

How many NEW applications did you conduct this month? Cuantas aplicaciones NUEVAS hizo usted este mes? \_\_\_\_\_

New Families/ Familias nuevas	New Adults/Adultos nuevos	New Children/Niños nuevos

Meals Served/Platillos	Veterans Served/Veteranos

*The Food Bank does not discriminate on the basis of race, color, citizenship, religion, political beliefs, gender, national origin, ancestry, age, marital status, disability, sexual orientation including gender identity or expression, unfavorable discharge from the military or status as protected veteran, reprisal or retaliation for prior civil rights activity in any program or activity conducted or funded by USDA. This institution is an equal opportunity provider. El Banco de Comida del Rio Grande Valley, Inc. no discrimina sobre la base de raza, color, ciudadanía, religión, creencias políticas, género, origen nacional, ascendencia, edad, estado civil, discapacidad, orientación sexual, incluyendo la identidad de género o expresión, descarga desfavorable de militares o estatus como veterano protegido, represalia o venganza de la actividad previa de los derechos civiles en cualquier programa o actividad realizada o financiada por USDA. Esta Institución es un proveedor de igualdad de oportunidades.*



July 2016



# Ordering Procedures

**\*All new agencies must have capabilities to be able to place orders online**

**Welcome to Agency Express™ 3!**

Agency Express™ is a powerful Web-based tool provided by Feeding America and AidMatrix that will help you shop for and manage your Food Bank RGV orders online. You can use Agency Express™ to search for items, view item details, send orders to the Food Bank RGV and review the status of your orders.

If you have questions regarding Agency Express™, please contact Glenda Reyes 956-904-4508 or Monica Fuentes 956-904-4536 at the Food Bank RGV for help.

Thank you!  
The Agency Express™ Team



**Faxed orders will not be accepted**



- ✓ Read Shopping List Cover Page for important notices.
- ✓ Bonus products are made available to you to help you stretch your dollars. Your grocery order may not include more than 50% bonus products.

## Thank You!

We appreciate your understanding and ask that you continue to be patient during the ordering process. Currently, there is only one person taking orders and on some days there are over 40 agencies calling to order.

# Procedimientos de Pedido

\* Todas las nuevas agencias deben tener capacidades para poder realizar pedidos en línea

¡Bienvenido a Agencia Express™ 3!

Agencia Express™ es una poderosa herramienta basada en la Web proporcionada por Feeding America y AidMatrix que le ayudará a comprar y administrar sus pedidos del Banco de Alimentos RGV en línea. Puede utilizar Agencia Express™ para buscar elementos, ver los detalles del artículo, enviar pedidos al Banco de Alimentos RGV y revisar el estado de sus pedidos.

Si tiene preguntas sobre Agencia Express™, comuníquese con Glenda Reyes 956-904-4508 o Monica Fuentes 956-904-4536 en el Banco de Alimentos RGV para obtener ayuda.

¡Gracias!

El equipo Agencia Express™



**No se aceptarán pedidos por fax**

- ✓ Leer la página de portada de la lista de compras para avisos importantes.
- ✓ Productos de bonificación se ponen a su disposición para ayudarle a rendir su dinero. Su pedido de comestibles no puede incluir más de 50% de productos de bonificación.

¡Gracias!

Apreciamos su comprensión y le pedimos que siga siendo paciente durante el proceso de pedido. Actualmente, sólo hay una persona que toma órdenes y en algunos días hay más de 40 agencias llamando para poner una orden.

# Ordering Procedures



## Agencies will:

- ❖ For Pickup: Place their order prior to noon on the day preceding their weekly pickup appointment.
  - Be on time or slightly early to pick up the order.
  - Call if they are going to be late.
- ❖ For Delivery: Place their order a week in advance if being delivered to distance locations.

- ❖ All orders must meet a minimum \$100.00 shared maintenance and Partner Agencies that have not participated in a minimum order of \$100.00 shared maintenance in the past 30 days are not eligible to receive or pick up produce and bread products.



- ❖ USDA loads have dramatically decreased over the past year and will decrease even more this year to come. The Food Bank RGV and our Partner Agencies are meant to be a supplement to our clients food needs. We encourage you to switch to client choice if you have not done so already.



*If you have any questions please contact:*

Monica Fuentes  
Agency Capacity Coordinator  
956-904-4536 (office)  
956-438-6643 (cell)  
[mmfuentes@foodbankrgv.com](mailto:mmfuentes@foodbankrgv.com)

# Procedimientos de pedido

## Las agencias:

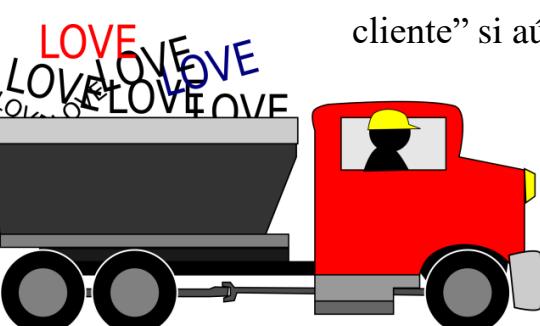
- ❖ Para recoger su pedido: Haga su pedido antes del mediodía del día anterior a su cita de recoger su despensa semanal.
  - Llegar a tiempo o un poco temprano para recoger el pedido.
  - Llame si van a llegar tarde.
- ❖ Para la entrega: Ponga su orden una semana antes si está siendo entregado en una localización con distancia.



- ❖ Todas las órdenes deben cumplir un mínimo de \$ 100.00 de mantenimiento compartido y las Agencias Socias que no han participado en un pedido mínimo de \$ 100.00 de mantenimiento compartido en los últimos 30 días no son elegibles para recibir o recoger productos de pan y otros productos.



- ❖ Los productos recibidos por USDA han disminuido drásticamente en el último año y disminuirá aún más este año por venir. El Banco de Alimentos RGV y usted nuestras Agencias Socias están destinados a ser un complemento a las necesidades de nuestros clientes de alimentos. Le recomendamos que cambie a la opción de “elección del cliente” si aún no lo ha hecho.



*Si tiene alguna pregunta por favor contacte con:*

*Monica Fuentes*

*Agency Capacity Coordinator*

*956-904-4536 (office)*

*956-438-6643 (cell)*

*mmfuentes@foodbankrgv.com*

# Payment Procedures

Please make checks

payable to :

## Food Bank RGV



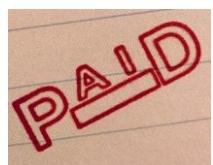
**Please write Agency # here**

If you are paying for several agencies, please write down all agency numbers and how much is to be credited to each agency. Use a separate sheet of paper if necessary.

Return the top portion of your statement with your payment to the P.O. BOX ADDRESS:



**Food Bank RGV  
P.O. Box 6251  
McAllen, TX 78502-6251**



## **PAYMENT POLICY**

- All new agencies accounts are due on delivery/pickup (DOD) during the 90 day probationary period and must visit the Inventory Office to pay your invoice.
- Payments are accepted in the form of check, credit card or money order signed by the Pastor or Director of non profit only.
- Payment should come from non profit or church and not an individual person(s).
- Shared Maintenance accounts are due by the end of the following month after the charge occurs.
- Agencies may pay using their invoices or statements.
- Agencies with accounts past due over thirty (30) days shall be allowed to place additional orders only on the following basis:

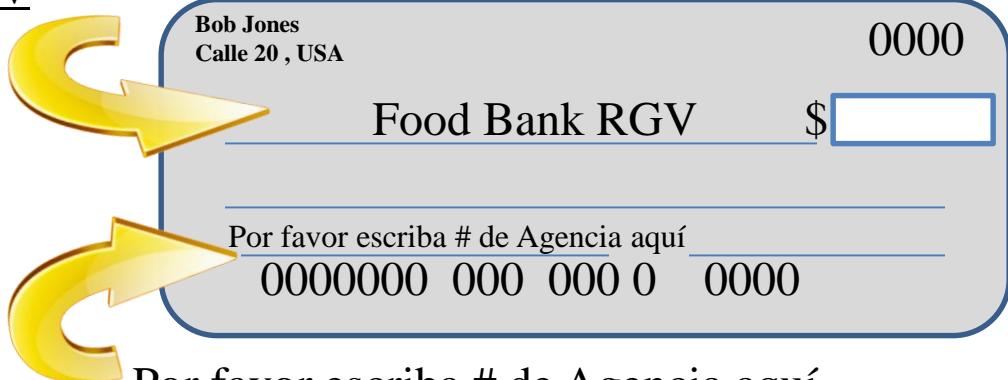
1. *The full payment for the new order is made at the time of pick up or delivery.*  
&
2. *Payment of twenty(20) percent of the amount past due.*



# Procedimientos de Pago

Por favor haga cheques  
a nombre de :

## Food Bank RGV



Por favor escriba # de Agencia aquí

Si está pagando por varias agencias, anote todos los números de agencias y cuánto debe acreditarse a cada agencia. Use una hoja de papel si es necesario.

Devuelva la parte superior de su estado de cuenta con su pago a la dirección de P.O. BOX:



**Food Bank RGV  
P.O. Box 6251  
McAllen, TX 78502-6251**



## POLÍTICA DE PAGO

- Todas las cuentas de las nuevas agencias se deben entregar / recoger durante el período de prueba de 90 días y deben visitar la Oficina de Inventario para pagar su factura.
- Los pagos se aceptan en forma de cheque, tarjeta de crédito o giro postal firmado por el Pastor o Director de la institución no lucrativa solamente.
- El pago debe venir de no lucro o iglesia y no de una persona (s) individual (es).
- Las cuentas de mantenimiento compartido se deben entregar al final del siguiente mes después de que se produzca la carga.
- Las agencias pueden pagar usando sus facturas o estados de cuenta.
- Las agencias con cuentas vencidas a más de treinta (30) días podrán realizar órdenes adicionales únicamente sobre la siguiente base:
  1. El pago completo de la nueva orden se realiza en el momento de recoger o entregar el pedido.  
&
  2. Pago de veinte (20) por ciento de la cantidad vencida.



# Pick up and Delivery

*The Food Bank RGV strives to assure your order is accurate at all times.*

**Agencies picking up their order:** at the Food Bank RGV need to check their order against the picking list as commodities are being loaded. Once you sign your invoice and turn it in to our Order Department your signature confirms you received the correct amount of product.

If you realize your order is under or over the quantity you specified, please inform the Order Department immediately.



- Bring rope, ties, bungees, etc. to secure product.
- Do not stack product past the roof of a truck.
- Make sure when ordering frozen products that you have the adequate storage (cooler/ice chest/freezer blanket) to transport the product safely to your facility.

**Agencies who receive deliveries:** check your order while the driver is unloading your commodities, once you sign your delivery invoice and turn it in to the Driver your signature confirms you received the correct amount of product.

If you realize your order is under or over the quantity you specified, please inform the Driver and make a notation on the delivery invoice that you give back to the Driver and then call the Order Department at the Food Bank RGV. Any overages of commodities please return with the Driver.

Note: Once you have informed the Driver of an error and have handed him the delivery invoice with the notations, please allow the Driver to continue on his delivery route.

**The Food Bank RGV will only adjust your account on the day of pick up or delivery.**

If you have any further questions, please contact Joe Jackson, Inventory Manager, at (956) 904-4503 or Carla Reyes, Customer Service Associate, at (956) 904-4504



# Asociado de Servicio al Cliente

## RGV y Llamadas

*El Banco de Alimentos RGV se esfuerza por asegurar que su pedido sea exacto en todo momento.*

**Las agencias que recogen su pedido:** en el Banco de Alimentos RGV necesitan comprobar su orden contra la lista de compra de la mercancía que se está cargando. Una vez que firme su factura y la entregue a nuestro departamento de pedidos, su firma confirma que recibió la cantidad correcta de producto.

Si se da cuenta de que su orden es inferior o superior a la cantidad especificada, informe inmediatamente al Departamento de pedidos.

- Lleve cuerda, lazos, etc. para asegurar el producto.
- No apile el producto más allá del techo de un camión.
- Asegúrese de que cuando ordene productos congelados tenga el almacenamiento adecuado (refrigerador / cojín de hielo / manta de congelador) para transportar el producto de manera segura a su instalación.



**Agencias que reciben entregas:** compruebe su orden mientras el conductor está descargando sus mercancías, una vez que usted firma su factura de entrega y la entrega al conductor su firma confirma que usted recibió la cantidad correcta de producto.

Si usted se da cuenta de que su orden es inferior o superior a la cantidad especificada, por favor informe al Conductor y haga una anotación en la factura de entrega que devuelve al Conductor y luego llame al Departamento de Pedido en el Banco de Alimentos RGV. Cualquier excedente de mercancías por favor regrese con el conductor.



Nota: Una vez que haya informado al Conductor de un error y le haya entregado la factura de entrega con las anotaciones, permita que el Conductor continúe en su ruta de entrega.

**El Banco de Alimentos RGV sólo ajustará su cuenta el día que recoge o entrega.**

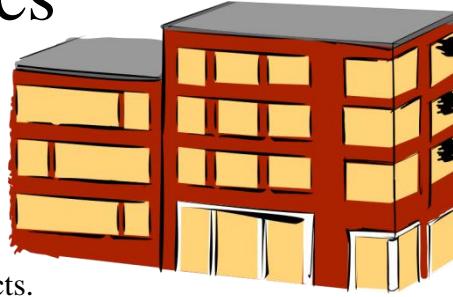


Si tiene más preguntas, comuníquese con Joe Jackson, Gerente de Inventario, al (956) 904-4503 o Carla Reyes, Asociada de Servicio al Cliente, 956-904-4504

# Warehouse Guidelines

## DO:

- ✓ Stay within pick up time guidelines.
- ✓ Call if you are going to pick up late.
- ✓ Present your Agency ID Card when picking up your order.
- ✓ Bring enough vehicles to carry your food order back safely.
- ✓ Check off your order against the picking list while loading products.
- ✓ Inform a warehouse staff member if there is a discrepancy with your order.
- ✓ Turn in your picking list into the Order Department for an invoice.
- ✓ Supervise your children at all times when coming to the Food Bank RGV.
- ✓ Please be patient when picking up your order.



(Note: Bins and crates must be returned in order to receive your deposit (credit).

Bins are \$20 and crates are \$18.)



## DO NOT:

- ✓ Do not smoke in the Warehouse.
- ✓ Do not bring alcoholic beverages, open or unopened.
- ✓ Do not leave vehicles running or with keys in the ignition.
- ✓ Do not wander around the warehouse.
- ✓ Do not bring pets.
- ✓ Do not sort out commodities in our loading area or parking lot.
- ✓ Do not load more than one vehicle at a time in loading area.
- ✓ **Do not lean up against dock.**
- ✓ **Do not sit on dock.**

**When surplus is available we will contact agencies to pick up the surplus product on days other than their pickup day.**

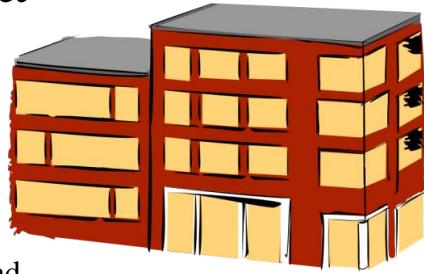


- ❖ Do not offer anything to inmates, including mailing letters, making phone calls or agreeing to meet their relatives or friends.
- ❖ If you have a question or complaint **DO NOT** direct it towards any inmate. Find a Food Bank Staff member and ask or complain to them. Please do not place our inmates in a vulnerable situation.

# Regulaciones de Bodega

## HACER:

- ✓ Manténgase dentro de las pautas del tiempo de recoger su orden.
- ✓ Llame si va a recoger su orden tarde.
- ✓ Presente su tarjeta de identificación de agencia al recoger su pedido.
- ✓ Traiga bastantes vehículos para llevar su orden de la comida con seguridad.
- ✓ Marque su pedido en contra de la lista de recoger mientras carga los productos.
- ✓ Informe a un miembro del personal de la bodega si hay una discrepancia con su pedido.
- ✓ Entregue su lista de recoger en el departamento de pedidos para una factura.
- ✓ Supervise a sus hijos en todo momento cuando vayan al Banco de Alimentos RGV.
- ✓ Tenga paciencia al recoger su pedido.



(Nota: Los contenedores grandes de cartón y las cajas de plástico donde se entrega verduras deben ser devueltas para recibir su depósito (crédito).

Los contenedores de cartón cuestan \$ 20 y las cajas de plástico cuestan \$ 18.)



## NO HAGA:

- ✓ No fume en la bodega.
- ✓ No traiga bebidas alcohólicas, abiertas o sin abrir.
- ✓ No deje los vehículos en marcha ni con llaves en el encendido.
- ✓ No pasear por el almacén.
- ✓ No lleve mascotas.
- ✓ No clasifique las mercancías en nuestro área de carga o estacionamiento.
- ✓ No cargue más de un vehículo a la vez en el área de carga.
- ✓ **No se apoye contra el muelle.**
- ✓ **No se siente en el muelle.**

Cuando el excedente está disponible nos pondremos en contacto con las agencias para recoger el producto sobrante en días distintos de su día que recoge.



- ❖ No ofrezca nada a los reclusos, incluyendo cartas de correo, haciendo llamadas telefónicas o aceptando reunirse con sus familiares o amigos.
- ❖ Si tiene alguna pregunta o queja, **NO** la dirija hacia ningún preso. Busque un miembro del personal del Banco de Alimentos y pregúntele o quejarse. Por favor, no coloque a nuestros reclusos en una situación vulnerable.



**AGENCY UPDATE INFORMATION FORM**  
**FORMA de INFORMACION ACTUALIZADA de AGENCIA**

Agency Number: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_  
(Número de la Agencia) (Fecha:)

Agency Name: \_\_\_\_\_  
(Nombre de la Agencia)

Agency Address: \_\_\_\_\_ Agency City: \_\_\_\_\_  
(Dirección de la Agencia) (Ciudad de la Agencia)

Agency Phone Number: \_\_\_\_\_ County: \_\_\_\_\_  
(Número de Teléfono de la Agencia) (Condado)

Fax: \_\_\_\_\_ fax machine: answer automatically or line has to be switched?  
(la maquina de fax contesta automaticamente o tiene que cambiar la linea?)

Contact Name for Food Pantry: \_\_\_\_\_ Contact Phone: \_\_\_\_\_  
(Nombre de Contacto) (Teléfono)

Cell: \_\_\_\_\_ Pager: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_  
(Cel) (Radio localizador) (Dirección de Correo Electrónico)

When is the best time & day we can reach you? \_\_\_\_\_  
(Cuando es la mejor hora y dia para comunicarse con usted?)

Of all the phone numbers you have given us, which number can we always reach you at?  
(De todos los numeros de telefono que nos ha dado, en cual numero lo podemos encontrar siempre?)  
\_\_\_\_\_

Days & Hours of Operation: \_\_\_\_\_  
(Días y horas de operación)

IS THIS AGENCY AN EMERGENCY FOOD PANTRY? (CIRCLE) YES NO  
(Esta Agencia es despensario de comida de emergencia?) (círculo) SI NO

IS THIS AGENCY AN ON-SITE FEEDING PROGRAM? (CIRCLE) YES NO  
(Esta Agencia es un programa de alimentos servidos?) (círculo) SI NO

IN ADDITION TO THE ON-SITE FEEDING PROGRAM DO YOU ALSO  
SUPPLY FOOD BOXES FOR CLIENTS TO TAKE HOME? (CIRCLE) YES NO  
(Ademas de su programa de alimentos servidos tambien sume cajas de comida (círculo) SI NO  
para que sus clientes se lleven a casa?)

IS THIS AGENCY A SPECIALIZED AGENCY? (CIRCLE) YES NO  
(Esta Agencia es una agencia especializada?) (círculo) SI NO

CIRCLE: SHELTER FOR WOMEN & CHILDREN HOMELESS SHELTER NO KILL ANIMAL SHELTER  
(círculo) (Refugio para mujeres y niños) (Refugio de alejamiento) (Refugio sin matanza de animales)

DRUG REHAB ORPHANAGE OVER THE COUNTER SCHOOL FOOD PANTRY  
(Rehabilitacion de drogas) (orfanato) (Despensario de medicinas) (Despensario de alimentos en escuela)

The Food Bank of the Rio Grande Valley, Inc. does not discriminate on the basis  
of race, color, citizenship, religion, political beliefs, gender, national origin, ancestry, age, marital status,  
disability, sexual orientation including gender identity or expression, unfavorable discharge from military  
or status as a protected veteran, reprisal or retaliation for prior civil rights activity in any program or  
activity conducted or funded by USDA. This institution is an equal opportunity provider.





## Personnel Pick Up Authorization Form Forma de Autorización de Personal

Issue Date: \_\_\_\_\_

Expiration Date: \_\_\_\_\_

Agency Number: \_\_\_\_\_

Agency Name: \_\_\_\_\_  
(Nombre de la Agencia)

Agency Address: \_\_\_\_\_  
(Direccion de la Agencia)

Agency City: \_\_\_\_\_  
(Ciudad de la Agencia)

Agency Phone Number: \_\_\_\_\_  
(Numero de Telefono de la Agencia)

County: \_\_\_\_\_  
(Condado)

Contact Name: \_\_\_\_\_  
(Nombre de Contacto)

Contact Phone: \_\_\_\_\_  
(Telefono de Contacto)

Mailing Address: \_\_\_\_\_  
(Direccion de Correo)

### Authorized Personnel for pick up:

(Personal Autorizado para recojer comida)

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

\*Please note that only these four individuals are authorized to pick up any commodities from the Food Bank RGV, unless other arrangements have been made. Please advise your authorized personnel to bring a valid picture id and their new agency card; they will need these documents to pick up your order.

\*(Por favor de notar que sólo estos cuatro individuos son autorizados a recoger cualquier comodidad de del Food Bank RGV, a menos que otros arreglos hayan sido hechos. Aconseje por favor a su personal autorizado de llevar una identificación de foto y su nueva tarjeta de agencia, ellos necesitarán estos documentos para recibir su orden.)

\_\_\_\_ hereby fully understand the Warehouse Pick Up  
(Member Agency)  
Guidelines. I, \_\_\_\_\_ attest that the four individuals noted above are  
(Agency Director)  
authorized personnel from \_\_\_\_\_. I understand that only these four  
(Member Agency)  
individuals are allowed to pick up any merchandise from the Food Bank RGV for my agency.

I understand that if there are any updates to this authorized list, I must contact the Food Bank  
RGV to advise them of these changes immediately.

\_\_\_\_\_  
(Agency Signature)

\_\_\_\_\_  
(Food Bank RGV Rep. Signature)



Food Bank of the Rio Grande Valley, Inc.  
P.O. Box 6251 • 724 N Cage Blvd, Pharr, TX • McAllen, TX 78502  
Phone: (956) 682-8101 • Fax: (956) 682-7921  
www.foodbankrgv.com





# **REVIEW**

## **GENERAL RULES AND REGULATIONS**

### **OF THE FOOD BANK RGV**



- ❖ Partner Agency is a nonprofit 501(c)(3) organization that serves the needy, ill or infants.
- ❖ Partner Agency will provide a list of Directors or Committee Members of the organization at any time upon request of the Food Bank of the RGV.
- ❖ Partner Agency agrees to operate as a Client Choice food program.
- ❖ Representatives of the Partner Agency must attend the initial orientation meeting and any other meeting or training required by the Food Bank of the RGV.
- ❖ Representative of the Partner Agency must attend annual Civil Rights Training and/or Agency Relations Conference.
- ❖ Partner Agency agrees to annual inspections/monitoring visits by a Food Bank Agency Relations personnel.
- ❖ Partner Agency agrees that at any time the program may be subject to a surprise inspection or visit by the Chief Programs Officer, Food Bank Staff personnel, the Chief Executive Officer, the Food Bank RGV Board Members, USDA inspectors, Health and Human Services inspectors.
- ❖ Partner Agency agrees to contribute to the Shared Maintenance and Delivery Policy of the Food Bank of the RGV. Agencies joining the Food Bank of the RGV program will be required to pay (19) cents per pound for all food, salvage and other products. A Shared Maintenance fee will not be imposed on produce and from time to time on other products.
- ❖ Partner Agency agrees it will be required to pay an additional (19) cents per pound if commodities are to be delivered to your facility. Currently the Food Bank of the RGV can only deliver to certain areas.
- ❖ New Agencies are required to pay all invoices at time of pick up or delivery of product and there is a 90 day probation period before partners have an open line of credit.
- ❖ Partner Agency will provide adequate and secure storage facilities to insure the wholesome qualities of the food.
- ❖ Partner Agency will bring freezer blankets when picking up frozen product from the Food Bank.
- ❖ Partner Agency will provide adequate refrigeration or freezer storage if planning on ordering products that require this form of storage, including in the transportation of product to facilities.
- ❖ Partner Agency will have pest control in place and will keep records on file (pest control log or receipts).
- ❖ Partner Agency will inform the Food Bank of the RGV of program changes when utilizing food product from the Food Bank of the RGV. Changes in use of product other than what was stated on the original application must be approved by the Chief Programs Officer.
- ❖ Partner Agency will not distribute food to another program, organization, church or entity without the approval of the Chief Programs Officer.
- ❖ Partner Agency will keep the Food Bank of the RGV current on all contact information in the event of staff or volunteer changes that occur within the Partner Agency.

# **REVISIÓN**

## **REGLAS Y REGLAMENTOS GENERALES**

### **DEL BANCO DE ALIMENTOS RGV**



- ❖ La Agencia Asociada es una organización sin fines de lucro 501 (c) (3) que sirve a los necesitados, enfermos o bebés.
- ❖ La agencia asociada proporcionará una lista de Directores o Miembros del Comité de la organización en cualquier momento a solicitud del Banco de Alimentos RGV.
- ❖ La agencia asociada acuerda operar como un programa de comida de “elección del cliente”.
- ❖ Los representantes de la agencia asociada deben asistir a la reunión de orientación inicial y cualquier otra reunión o capacitación requerida por el Banco de Alimentos RGV.
- ❖ El Representante de la Agencia Asociada debe asistir a la Conferencia Anual de la Capacitación en Derechos Civiles y / o la Agencia.
- ❖ La Agencia Asociada está de acuerdo con las inspecciones anuales / visitas de monitoreo por parte del personal de Relaciones de Agencias del Banco de Alimentos.
- ❖ La Agencia Asociada está de acuerdo en que en cualquier momento el programa puede estar sujeto a una inspección sorpresa o visita del Oficial Jefe de Programas, personal del Banco de Alimentos, el Director Ejecutivo, los miembros del Directorio del Banco de Alimentos RGV, inspectores del USDA e inspectores de Salud y Servicios Humanos.
- ❖ La agencia asociada se compromete a contribuir a la Política de Mantenimiento y Entrega Compartida del Banco de Alimentos RGV. Las agencias que se unan al Banco de Alimentos RGV del programa tendrán que pagar (19) centavos por libra por todos los alimentos, rescate y otros productos. No se impondrá una tarifa de mantenimiento compartido de vez en cuando a algunos productos.
- ❖ La Agencia asociada acepta que se le exigirá pagar un adicional (19) centavos por libra si los productos son entregados a su instalación. Actualmente el Banco de Alimentos RGV sólo puede entregar a ciertas áreas.
- ❖ Las nuevas agencias están obligadas a pagar todas las facturas al momento de recoger o entregar el producto y hay un período de prueba de 90 días antes de que los socios tengan una línea de crédito abierta.
- ❖ La Agencia asociada proporcionará instalaciones de almacenamiento adecuadas y seguras para asegurar las cualidades saludables de los alimentos.
- ❖ La Agencia asociada traerá mantas de congelador al recoger productos congelados del Banco de Alimentos.
- ❖ La agencia asociada proporcionará el almacenamiento adecuado de refrigeración o congelador si planea pedir productos que requieran esta forma de almacenamiento, incluyendo el transporte del producto a las instalaciones.
- ❖ La agencia asociada tendrá el control de plagas en su lugar y mantendrá registros en el archivo (registro o recibos de control de plagas).
- ❖ La agencia asociada informará al Banco de Alimentos RGV de los cambios del programa al utilizar productos alimenticios del Banco de Alimentos RGV. Los cambios en el uso del producto que no sean los indicados en la solicitud original deben ser aprobados por el Oficial Principal de Programas.
- ❖ La agencia asociada no distribuirá alimentos a otro programa, organización, iglesia o entidad sin la aprobación del Oficial Jefe de Programas.
- ❖ La agencia asociada mantendrá al Banco de Alimentos RGV actualizado en toda la información de contacto en caso de cambios de personal o voluntarios que ocurran dentro de la Agencia asociada.

## **REVIEW GENERAL RULES AND REGULATIONS OF THE FOOD BANK RGV**

- ❖ Partner Agency will keep the Food Bank of the RGV current on all current days and distribution times and any changes that occur within the member agency.
- ❖ Partner Agency agrees to not discriminate on the basis of race, color, citizenship, religion, political beliefs, gender, national origin, ancestry, age, marital status, disability, sexual orientation including gender identity or expression, unfavorable discharge from military or status as a protected veteran, reprisal or retaliation for prior civil rights activity in any program or activity conducted or funded by USDA.
- ❖ Partner Agency will provide food directly to low income individuals or families as defined by the TEFAP guidelines of 185% of federal poverty levels in the form of Client Choice or prepared meals.
- ❖ Partner Agency will post up the days and hours of distribution in a visible area for clients to view.
- ❖ Partner Agency will keep all client information confidential.
- ❖ Partner Agency will not ask for any of the following items from clients seeking food assistance, for example; birth certificates, income taxes, proof of income, social security, etc. The only item allowed is: proof of address.
- ❖ Partner Agency will keep a record of all clients being served.
- ❖ Partner Agency will provide all food free of charge.
- ❖ Partner Agency will not sell food.
- ❖ Partner Agency will not barter food.
- ❖ Partner Agency will not use food for fundraising event.
- ❖ Partner Agency will not make a request for donations in receipt of food.
- ❖ Partner Agency will not require clients to pay a fee of any kind in order to receive food assistance.
- ❖ Partner Agency will not require attendance of organization or church activities in exchange for food.
- ❖ Partner Agency will not exchange work or volunteer services in exchange for food.
- ❖ Partner Agency will not allow food to be distributed to Mexico.
- ❖ Partner Agency will submit a monthly client report to the Food Bank of the RGV between the 1<sup>st</sup> and the 5<sup>th</sup> of the following month. The report should include the number of families/individuals or meals/snacks provided by your program.
- ❖ Partner Agency will be placed on hold at any time the following statements are not in compliance and accepts responsibility for the hold put on an account for which a report is late in one month, follow up from monitoring visits has not been completed (including training and paperwork) or the billing account is past due. The Partner Agency understands the account will remain on hold until any and all issues have been resolved.



# **REVISIÓN**

## **REGLAS Y REGLAMENTOS GENERALES**

### **DEL BANCO DE ALIMENTOS RGV**

- ❖ La agencia asociada mantendrá el Banco de Alimentos del RGV actualizado en todos los días y tiempos de distribución actuales y cualquier cambio que ocurra dentro de la agencia miembro.
- ❖ La agencia asociada está de acuerdo en no discriminar por raza, color, ciudadanía, religión, creencias políticas, género, origen nacional, ascendencia, edad, estado civil, discapacidad, orientación sexual incluyendo la identidad o expresión de género, Un veterano protegido, represalia o venganza por actividades anteriores de derechos civiles en cualquier programa o actividad conducida o financiada por USDA.
- ❖ La agencia asociada proporcionará alimentos directamente a individuos o familias de bajos ingresos según lo definido por las guías de TEFAP del 185% de los niveles federales de pobreza en forma de elección de cliente o comidas preparadas.
- ❖ La agencia asociada publicará los días y horas de distribución en un área visible para que los clientes puedan verla.
- ❖ La agencia asociada mantendrá confidencial toda la información del cliente.
- ❖ La agencia asociada no solicitará ninguna de las siguientes cosas de los clientes que buscan ayuda alimentaria, por ejemplo; Certificados de nacimiento, impuestos a la renta, comprobante de ingresos, seguridad social, etc. El único ítem permitido es: prueba de domicilio.
- ❖ La agencia asociada mantendrá un registro de todos los clientes atendidos.
- ❖ La agencia asociada proporcionará todos los alimentos gratis.
- ❖ La agencia asociada no venderá alimentos.
- ❖ La agencia asociada no cambiará los alimentos.
- ❖ La agencia asociada no usará comida para eventos de recaudación de fondos.
- ❖ La agencia asociada no realizará una solicitud de donaciones para recibir alimentos.
- ❖ La agencia asociada no exigirá que los clientes paguen una cuota de ningún tipo para recibir asistencia alimentaria.
- ❖ La agencia asociada no requerirá asistencia de la organización o actividades de la iglesia a cambio de comida.
- ❖ La agencia asociada no intercambiará trabajo o servicios voluntarios a cambio de alimentos.
- ❖ La agencia asociada no permitirá que los alimentos sean distribuidos a México.
- ❖ La agencia asociada presentará un informe mensual del cliente al Banco de Alimentos del RGV entre el 1 y el 5 del mes siguiente. El informe debe incluir el número de familias / individuos o comidas / refrigerios proporcionados por su programa.
- ❖ La agencia asociada quedará en suspenso en cualquier momento en que las siguientes declaraciones no cumplan y acepta la responsabilidad de la retención de una cuenta para la que se retrasa un informe en un mes, no se ha completado el seguimiento de las visitas de seguimiento (Papeleo) o la cuenta de facturación está vencida. La agencia asociada entiende que la cuenta permanecerá en suspenso hasta que se resuelvan todos y cada uno de los problemas.



## **USDA Nondiscrimination Statement**

In accordance with Federal civil rights law and U.S. Department of Agriculture (USDA) civil rights regulations and policies, the USDA, its Agencies, offices, and employees, and institutions participating in or administering USDA programs are prohibited from discriminating based on race, color, national origin, sex, disability, age, or reprisal or retaliation for prior civil rights activity in any program or activity conducted or funded by USDA.

Persons with disabilities who require alternative means of communication for program information (e.g. Braille, large print, audiotape, American Sign Language, etc.) should contact the Agency (State or local) where they applied for benefits. Individuals who are deaf, hard of hearing or have speech disabilities may contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339. Additionally, program information may be made available in languages other than English.

To file a program complaint of discrimination, complete the [USDA Program Discrimination Complaint Form](#), (AD-3027) found online at:

[http://www.ascr.usda.gov/complaint\\_filing\\_cust.html](http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html), and at any USDA office, or write a letter addressed to USDA and provide in the letter all of the information requested in the form. To request a copy of the complaint form, call (866) 632-9992. Submit your completed form or letter to USDA by:

- (1) Mail: 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; or
- (3) Email: [program.intake@usda.gov](mailto:program.intake@usda.gov)

This institution is an equal opportunity provider.

## **USDA Nondiscrimination Statement**

**Las agencias estatales o locales de SNAP y FDPIR, y sus beneficiarios secundarios, deben publicar el siguiente Aviso de No Discriminación:**

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, credo religioso, discapacidad, edad, creencias políticas, 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 con discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA por medio del Federal Relay Service [Servicio Federal de Retransmisión] llamando 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: [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 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](mailto:program.intake@usda.gov).

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

# Feeding America

## Non Discrimination Statement

Agencies will not engage in discrimination in the provision of service, against any person because of race, color, citizenship, religion, gender, national origin, ancestry, age, marital status, disability, sexual orientation including gender identity or expression, unfavorable discharge from the military or status as a protected veteran.

# Feeding America

## Declaración de no discriminación

Agencias no participaran en discriminación de la provisión de servicio, la nacionalidad, la religión, el género, el origen nacional, la ascendencia, la edad, el estado civil, la discapacidad, la orientación sexual, incluida la identidad o la expresión de género, la pérdida desfavorable de Los militares o el estatus de veterano protegido.

# **Food Bank of the Rio Grande Valley, Inc.**

## **Non Discrimination Statement**

The Food Bank of the Rio Grande Valley, Inc. does not discriminate on the basis of race, color, citizenship, religion, gender, political beliefs, national origin, ancestry, age, marital status, disability, sexual orientation including gender identity or expression, unfavorable discharge from military or status as a protected veteran, reprisal or retaliation for prior civil rights activity in any program or activity conducted or funded by USDA.

This institution is an equal opportunity provider.

# Banco de Alimentos del Valle de Rio Grande, Inc.

## Declaración de No Discriminación

El Banco de Alimentos del Valle del Rio Grande no discriminara en base de color, ciudadanía, religión, género, creencias políticas, origen nacional, ascendencia, edad, estado civil, discapacidad, orientación sexual, incluida la identidad o expresión de género, la descarga desfavorable de los militares o la condición de veterano protegido, represalia o venganza por actividades anteriores de derechos civiles en cualquier programa o actividad conducida o financiada por USDA.

Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades.

# Partner Agency Food Bank Directory/Directorio de Agencias

<b>Agency Directory</b>	<b>Contact</b>	<b>Phone</b>	<b>Direct Line</b>	<b>Cell Phone</b>
Food Bank Receptionist	Ashley Gutierrez	956-682-8101	956-904-4499	
Orders	Carla R. or Joe	956-682-8101 press 5 and leave agency #, agency name, agency phone	956-904-4504	
Agency Relations, Agency I.D. Cards, Client Report, Compliance, Civil Rights, Orientation, Questions	Monica Fuentes	956-682-8101 ext. 4536	956-904-4536	956-438-6643
Agency Relations, Agency Express (Online Ordering), Compliance, Monitoring, Questions	Glenda	956-682-8101 ext. 4508	956-904-4508	956-289-3836
Gem Valley Farm/FMNP	Chris	956-682-8101 ext. 4525	956-904-4525	915-241-4404
Social Services	Mia	956-682-8101 ext. 4526	956-904-4526	956-475-7344
Social Services	Annie	956-682-8101 ext. 4538	956-904-4538	956-266-1342
Social Services	Cynthia	956-682-8101 ext. 4542	956-904-4542	956-445-6185
Payments, Invoices, Statements	Ana Reyes	956-682-8101 ext. 4510	956-904-4510	
Deliveries	Art	956-682-8101		956-739-1002
Healthy Living/Safe Food Handling	Sandra	956-682-8101 ext. 4523	956-904-4523	956-739-1310
Commodity Supplemental Food Program/Senior Program	Roble	956-682-8101 ext. 4520	956-904-4520	956-280-1560
Programs, Agency Relations	Libby	956-682-8101 ext. 4508	956-904-4506	956-227-2886