



United States Department of Agriculture

SNAP

El Programa de Asistencia para Nutrición Suplementaria (SNAP) del USDA.



GUÍA DE CAPACITACIÓN PARA TIENDAS



**Departamento de Agricultura de los Estados Unidos
Servicio de Alimentos y Nutrición**

**FNS-330
Modificado Enero 2018**

El Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA) prohíbe la discriminación en todos los programas y actividades por motivo de raza, color, país de origen, edad, discapacidad, y donde sea aplicable, sexo, estado civil, estado familiar, estado paternal, religión, orientación sexual, información genética, ideología política, represalia, o porque todo o parte del ingreso del individuo se deriva de algún programa de asistencia social. (No todas de las bases de discriminación prohibidas corresponden a todos los programas). Las personas con discapacidades que requieren una forma alterna de comunicación para obtener información del programa (Braille, letra grande, audiocinta, etc.) deben llamar al TARGET CENTER de USDA, al (202) 720-2600 (voz y TDD).

Para presentar una queja de discriminación, escriba a USDA, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, S.W., Washington, DC 20250-9410, o llame a la línea gratuita (866) 632-9992 (inglés) o (800) 877-8339 (TDD) o (866) 377-8642 (transmisión Federal en inglés) o (800) 845-6136 (transmisión Federal en español). USDA es un proveedor y empleador de igualdad de oportunidades.

Introducción	5
Solicitud	6
Coopere con FNS y sus representantes	6
Criterios de elegibilidad para tiendas.....	6
Definiciones de Mercancías Esenciales	7
Información Suplementaria	7
Restaurantes.....	7
Permiso para el Programa	7
Parte 2: Normas básicas	8
Lea y siga los reglamentos del Programa.....	8
Entrene a todos los que trabajan en su tienda.....	8
Respete a sus Clientes de SNAP	8
Exhibir el letrero «Los Clientes SNAP son Bienvenidos»	8
Reporte Infracciones	8
Parte 3: ¿Qué pueden comprar los beneficios de SNAP?	9
El uso apropiado de los beneficios de SNAP	9
Alimentos Elegibles.....	9
Los hogares pueden utilizar los beneficios de SNAP para comprar:.....	9
Los hogares NO pueden utilizar los beneficios de SNAP para comprar:	9
Separe los artículos elegibles y los artículos inelegibles.....	9
Impuestos sobre Ventas.....	9
Cuentas de Crédito	9
El uso apropiado de los beneficios de SNAP.....	10
Depósitos de botellas	10
Cupones de tienda y sellos de intercambio.....	10
Tarifas de bolsa/tarifas de servicio.....	10
Parte 4: Tarjetas de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT)	11
Sistemas de EBT y tarjetas.....	11
Sistemas EBT	11
Tarjetas EBT	11
Equipos de Punto de Venta (POS)	11
Compras SNAP	12
Otros Tipos de Trámites.....	12
Operaciones de ingreso manual (ingreso por teclado).....	12
Reembolsos.....	12
Anulando un Trámite	12
Vales de Papel EBT	13

Tabla de contenidos

Pago por Trámites EBT	13
Hora del Final de Jornada del Sistema.....	13
Pago a su Cuenta Bancaria.....	13
Realizando una Venta	13
Identificación del Cliente y Firma.....	13
Respuesta POS.....	14
Nunca se quede con la tarjeta EBT o el PIN del cliente.....	14
Insuficiencia de Fondos.....	14
Cuentas de Crédito.....	14
Pautas de Operaciones SNAP	14
Saldo.....	14
No Cambio en Efectivo.....	14
No Trafficking Is Allowed.....	14
Está Prohibido el Tráfico	14
Parte 5: ¿Qué sucede si quiebra los reglamentos?	16
Inhabilitaciones, multas y otras consecuencias	16
Violaciones y Sanciones	17
Tráfico.....	17
Venta de Armas de Fuego, Municiones, Explosivos o Sustancias Controladas.....	17
Venta de Cigarrillos, Tabaco Y Alcohol.....	17
Venta de Artículos No Elegibles.....	17
Redención de Beneficios de SNAP que Exceden las Ventas de Alimentos.....	17
Aceptando Beneficios de SNAP sin Autorización.....	17
Repetición de infracciones	18
Segunda y Tercera Infracción.....	18
Sanciones Civiles	18
Sanción Monetaria Civil por Penuria (HCMP).....	18
Sanción Monetaria Civil por Tráfico (TCMP).....	18
La Venta de una Tienda Inhabilitada.....	18

En los Estados Unidos, muchos hogares necesitan ayuda para tener una dieta más nutritiva. El Programa de Asistencia para Nutrición Suplementaria (SNAP) provee esa asistencia a millones de Americanos de bajos ingresos—casi de la mitad siendo niños. Bajo el programa, las agencias estatales y locales proveen beneficios de SNAP mensualmente a hogares elegibles. Estos beneficios de SNAP, otorgados por medio de tarjetas de transferencia electrónica de beneficios (EBT), son utilizadas para comprar alimentos en tiendas de alimentos autorizadas para aceptar beneficios de SNAP (tiendas SNAP).

SNAP es administrado por el Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS) del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA). FNS otorga permisos a tiendas calificados para aceptar beneficios de SNAP, vigila a las tiendas para asegurar que están siguiendo los reglamentos del Programa, y saca o niega a tiendas que quiebran los reglamentos o ya no califican para aceptar beneficios de SNAP.

Si usted participa como tienda SNAP, debe seguir todos los reglamentos del Programa. Esta guía contestará preguntas comunes sobre SNAP y le ayudará a conocer los reglamentos del Programa. Aplicando para ser una tienda SNAP es una decisión importante. Si usted o sus empleados cometen errores debido a la falta de entrenamiento, atención a instrucciones básicas, o supervisión deficiente, puede perder su permiso o ser objeto de sanciones más severas, como se explica en la Parte 5: *¿Qué sucede si usted quiebra los reglamentos?*

El **Retailer Service Center** (RSC) — el Centro de Servicio para Tiendas — está disponible para contestar sus preguntas y brindar consejos sobre los reglamentos del Programa. Si tiene alguna pregunta sobre el Programa, puede consultar al RSC al (877) 823-4369.

Los clientes pueden aprender más sobre SNAP, llamando al 1-800-221-5689 o visitando www.fns.usda.gov/snap, para obtener información de contacto para su estado. La información se proporciona en Inglés y en Español.



Solicitud

Si desea ser una tienda SNAP, tendrá que completar una solicitud que le pregunta acerca de su comercio. Por ejemplo, deberá proporcionar información sobre:

- Los dueños de la tienda;
- Quien opera la tienda;
- Los artículos de comida y no-comida que surte, y que actualmente vende; y
- Los días y las horas de operación.

También se le pedirá documentación que respalde su solicitud, como copias de su tarjeta de identificación emitida por el gobierno y tarjeta de seguro social.

La manera más fácil de completar una solicitud es de presentar su información por Internet en www.fns.usda.gov/snap. Por favor siga las instrucciones cuando presente una solicitud por Internet.

Si hace declaraciones falsas o no presenta la información requerida, su solicitud será negada, y puede ser sujeto a consecuencias adicionales.

Coopere con FNS y sus representantes

Antes de ser autorizado como tienda SNAP, es posible que un representante de FNS visitara su tienda para asegurar que esta cumpliendo con los reglamentos del Programa. El representante portará identificación y autorización escrita que explica quién es. El representante tomara fotografías dentro y fuera de su tienda; dibujara un bosquejo del diseño de la tienda, incluyendo pasillos, estantes, mostradores, contenedores, refrigeradores, hieleras, y zonas de almacenaje; y documentara su inventario corriente.

Si su tienda es aprobada, es posible que FNS o su representante visitara de nuevo para asegurar que sigue cumpliendo con los reglamentos del Programa.

Debe cooperar con FNS y sus representantes y responder a todas las peticiones.

Si no coopera, su solicitud puede ser negada o puede ser retirado del Programa.

Si tiene alguna pregunta sobre una visita, puede consultar al RSC al (877) 823-4369.

Criterios de elegibilidad para tiendas

FNS determinara si su tienda cumple con los criterios de elegibilidad para aceptar beneficios de SNAP. Las leyes y reglamentos de SNAP requieren que las tiendas de alimentos cumplan con uno de estos dos criterios:

- A.** La tienda tiene que ofrecer en venta, de manera continua, por lo menos tres variedades de alimentos calificantes en cada una de las cuatro categorías de alimentos básicos:
- Panes o cereales;
 - Frutas o verduras;
 - Carne, pollo, o pescado; y
 - Productos lácteos.

La tienda también tiene que ofrecer alimentos perecederos en, por lo menos, dos de las categorías de alimentos básicos.

O

- B.** La tienda tiene que tener más de 50 por ciento de sus ventas totales en alimentos básicos, sin contar los artículos de alimentos suplementarios, como refrigerios, postres, café, refrescos, condimentos, especias, y alimentos preparados listos para consumir.

Definiciones de Mercancías Esenciales

Variedad – tres o más unidades de mercancía de un producto particular de alimentos básicos. (Amplitud de mercancía)

Unidad de Mercancía – una lata, manajo, caja, bolsa, o paquete en que un producto suele ser vendido. (Fondo de mercancía)

Perecedero – productos que son artículos de alimentos básicos congelados, o artículos de alimentos básicos frescos, no refrigerados; o refrigerados, pero que se pudrirán o deterioran en calidad significativamente dentro de dos o tres semanas.

Información Suplementaria

Su solicitud será revisada por FNS. Puede que FNS le pida más información, si su solicitud está incompleta o si la información necesita ser aclarada.

Restaurantes

Los restaurantes no son elegibles para ser tiendas SNAP.

Restaurante – un comercio que tiene más de 50 por ciento del total de ventas en alimentos cocinados o calentados en situ, antes o después de la compra, y alimentos preparados calientes y/o fríos que no son para preparar o consumir en casa, incluyendo alimentos preparados que son consumidos en el comercio o son vendidos para llevar.

Permiso para el Programa

Su tienda tiene que ser autorizada para aceptar beneficios de SNAP.

Si su tienda esta autorizada, usted recibirá un permiso SNAP, y un número de FNS de siete dígitos. FNS utiliza este número para identificar a su tienda y a usted como dueño de ese comercio.

- **No puede comenzar a aceptar beneficios de SNAP hasta que tenga su permiso de SNAP.**
- Debe obtener un permiso de SNAP para cada tienda donde usted quiera aceptar los beneficios de SNAP.
- **No puede utilizar el permiso de SNAP o número de FNS que le pertenecía a cualquier dueño anterior de su tienda.**
- No puede traspasar su permiso de SNAP a otra persona o tienda.
- **Debe notificar a FNS si su tienda cambia de dueño o si cierra su tienda.**



Parte 2 Normas básicas

Lea y siga los reglamentos del Programa.

Aceptando beneficios de SNAP puede ser una parte lucrativa de su negocio, pero las infracciones del Programa pueden ser mucho más costosas.

- Aprenda la manera apropiada de manejar las transacciones de SNAP y entrene a sus empleados antes de que acepten los beneficios de SNAP.
- Mantenga un registro del entrenamiento que le proporciona a sus empleados.
- Vigile las acciones de sus empleados.

Entrene a todos los que trabajan en su tienda

Como una tienda autorizada de SNAP, **usted es responsable legalmente de sus acciones y de las acciones de todos los que trabajan en su tienda**, sean remunerados o no. Si usted, sus empleados, o sus familiares quiebran los reglamentos del Programa, puede perder su permiso, ser multado, y ser objeto de acciones penales.

El entrenamiento de todos los que trabajan en su tienda es esencial para la protección de su negocio. Cuando se anuncien cambios en el Programa, debe asegurar que todos los han aprendido. Este guía ofrece información básica sobre el Programa. Un juego de vídeos de entrenamiento acompaña esta guía. Estos recursos están disponibles en www.fns.usda.gov/snap.

Puede utilizar este guía y los vídeos de capacitación para educar a todos los que trabajan en su tienda.

Respete a sus Clientes de SNAP

Debe tratar a sus clientes de SNAP de la misma manera que trata al resto de sus clientes—con cortesía y respeto.

- No requiera que sus clientes de SNAP hagan compras mínimas.
- No limite a los clientes de SNAP a comprar a ciertas horas, cobrarles precios más altos, o obligue que utilicen cajeras SOLO PARA SNAP.
- No pida el número de identificación personal (PIN) de sus clientes. Solamente el cliente puede ingresar su PIN a un dispositivo de Punto de Venta (POS).

Estos son reglamentos del Programa que deben ser cumplidos en todo momento.

Exhibir el letrero «Los Clientes SNAP son Bienvenidos»

FNS le dará el letrero, «Los clientes de SNAP son bienvenidos». Debe exhibir este letrero en un lugar prominente, para hacerle saber a sus clientes que usted participa en el Programa. Además, va a recibir una calcomanía autoadhesiva «Los clientes SNAP son bienvenidos» para colocar en una puerta o ventana.

Reporte Infracciones

FNS le dará un letrero, «Reporta abuso de SNAP». **Debe exhibir este letrero en un lugar prominente donde la gente lo puede ver fácilmente.**

Si usted sabe o sospecha que alguien está quebrando un reglamento del Programa, llame a la Oficina del Inspector General de USDA, al (800) 424-9121. Su identidad será protegida bajo la Ley de Protección de Denunciantes de 1989 y la Ley del Inspector General de 1978. Sus esfuerzos nos ayudan a mantener la integridad de SNAP.

Mantener Recibos de Inventario

Debe mantener copias de todos sus recibos de inventario por lo menos por un año por razones de elegibilidad y integridad para el programa.

El uso apropiado de los beneficios de SNAP

SNAP ayuda a los hogares de bajos ingresos a obtener una dieta más nutritiva a través de la compra de alimentos elegibles.

Alimentos Elegibles

Los hogares pueden utilizar los beneficios de SNAP para comprar:

- Alimentos para preparar y/o consumir en casa, tales como:
 - Panes y cereales;
 - Frutas y verduras;
 - Carne, pollo, y pescado; y
 - Productos lácteos.
- Semillas y plantas para cultivar alimentos (pero no para cultivar flores o alimentar a las aves).

Los hogares NO pueden utilizar los beneficios de SNAP para comprar:

- Cerveza, vino, licor, tabaco o cigarrillos;
- Comidas que están calientes en el punto de venta;
- Vitaminas o medicamentos;
- Alimentos para mascotas; o
- Artículos no comestibles como pañuelos, jabón, cosméticos y otros artículos caseros.

Si tiene preguntas sobre ciertos alimentos, puede visitar: www.fns.usda.gov/snap para más información, o consultar con el RSC al (877) 823-4369.

Un letrero, «Usando los beneficios de SNAP», que explica que se puede y no se puede comprar con los beneficios de SNAP, está incluido con este guía (Véase la ilustración a la izquierda).

Separe los artículos elegibles y los artículos inelegibles

Si no tiene cajas de registro electrónicas y/o lectores que identifican automáticamente los artículos elegibles y no elegibles, debe de separar los alimentos que son elegibles para compra con SNAP de los artículos que no son elegibles. Esto le ayudará a sumar los alimentos que pueden ser comprados con los beneficios de SNAP. Si su tienda tiene registros electrónicos o lectores, debe revisarlos periódicamente para asegurar que los artículos elegibles y los artículos inelegibles son identificados correctamente.

Impuestos sobre Ventas

No debe cobrar impuestos estatales o locales sobre ventas de artículos comprados con los beneficios de SNAP.

Si no tiene cajeras de registro electrónicas o lectores, separando los artículos elegibles de los inelegibles le puede evitar de cobrar impuesto sobre ventas a los artículos elegibles. Si tiene preguntas acerca de las leyes de impuestos sobre ventas en su estado, debe contactar al departamento de impuestos estatales de su estado.

Cuentas de Crédito

Los clientes de SNAP deben pagar por sus compras en el momento que reciben sus alimentos. **No debe aceptar beneficios de SNAP como pago a cuentas de crédito.**

No debe mantener las tarjetas EBT de sus clientes o información de sus cuentas de SNAP para utilizar en el futuro.

Parte 3 ¿Qué pueden comprar los beneficios de SNAP?

El uso apropiado de los beneficios de SNAP

Depósitos de botellas

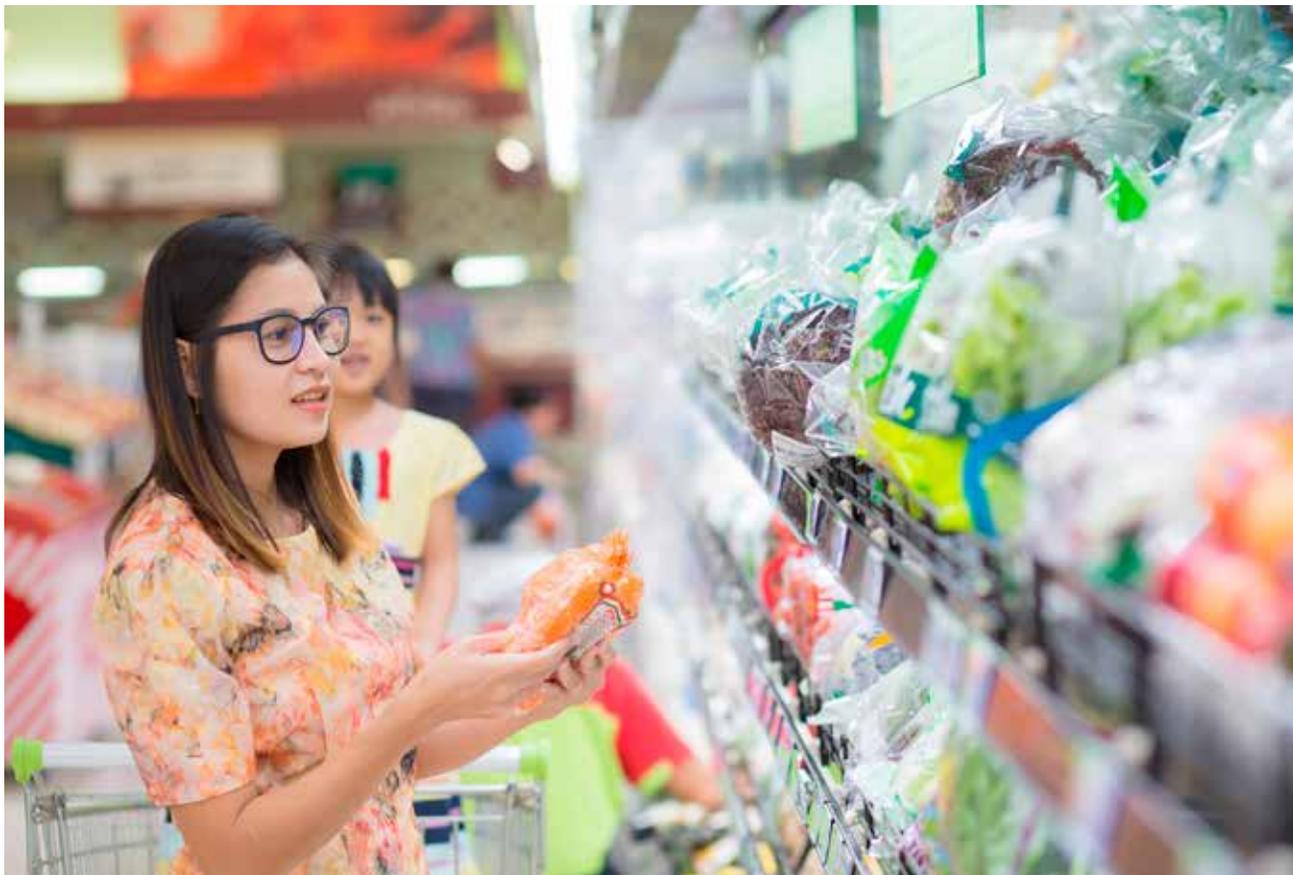
Se pueden utilizar los beneficios de SNAP para comprar artículos elegibles en botellas retornables cuando el precio incluye un depósito por botella específico. Esto es cierto, incluso, si el depósito no está incluido en el precio de venta. La cuota del depósito pagado con beneficios de SNAP no puede superar la cantidad que reembolsa el estado. Comuníquese con su gobierno estatal para información sobre los límites de reembolso en su estado.

Cupones de tienda y sellos de intercambio

Si acepta cupones de descuento en la tienda de clientes que no tienen SNAP o les otorga sellos de intercambio, debe hacer lo mismo para los clientes de SNAP. Debe tratar a sus clientes de SNAP de la misma manera que trata a sus clientes que no tienen SNAP.

Tarifas de bolsa/tarifas de servicio

Las tarifas por las bolsas del mercado no deben ser pagadas con beneficios de SNAP. Estas tarifas deben ser pagadas en efectivo, con tarjeta de crédito, o tarjeta de débito que no es SNAP.



Tarjetas de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) **Parte 4**

Sistemas de EBT y tarjetas

Los beneficios de SNAP solamente son agregados a las tarjetas EBT. Cuando se realiza una compra, la cantidad exacta de la compra es deducida de la cuenta de SNAP del cliente y es depositada en la cuenta bancaria de su tienda.

Sistemas EBT

Los sistemas EBT son como otros sistemas de tarjetas de débito. Cuando una tarjeta de EBT es pasada por el lector, un mensaje electrónico es enviado al sistema de EBT del estado para autorización. Si la compra es autorizada, la cuenta de SNAP del cliente es cargada de inmediato y usted recibe el crédito en su cuenta bancaria. Al final de la jornada, las operaciones son sumadas y los fondos son enviados. Usted recibirá dinero de una transacción de SNAP dentro de un plazo de dos días laborales.

Tarjetas EBT

Cada estado tiene su propio diseño de tarjeta de EBT y puede tener su propio nombre para SNAP. Las tarjetas de EBT son de plástico y se parecen a otras tarjetas de banco. Casi todas las tarjetas tienen números en el frente y una cinta magnética y línea de firma al dorso. Frecuentemente, un número de teléfono gratuito para Servicio al Cliente se encuentra al dorso de la tarjeta. El sistema de EBT de su estado acepta tarjetas de EBT otorgadas por cualquier estado.

Las tarjetas de EBT también pueden tener otros beneficios del gobierno, tales como beneficios de asistencia en efectivo proporcionados a través de la Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF). Si los beneficios de SNAP de un cliente

se agotan en un algún mes, el cliente aún puede tener otros fondos disponibles en la tarjeta. Los beneficios de asistencia en efectivo son aparte de los beneficios de SNAP. El acceso a los beneficios en efectivo requiere un arrastre separado de tarjeta.

Equipos de Punto de Venta (POS)

Una vez que reciba su permiso de SNAP, necesita considerar como va a aceptar los beneficios de SNAP. Ciertas tiendas (llamadas tiendas exentas) son elegibles para equipo POS dado por el estado. Las tiendas exentas incluyen mercados de agricultores, agricultores de comercialización directa, mercados militares, cooperativos que compran alimentos sin ánimo de lucro, y servicios y programas de alimentos para la comunidad.

Si usted no es una tienda exenta, debe obtener su equipo POS comercial de un proveedor externo (TPP) y pagarlo por su cuenta. Generalmente, el equipo comercial es integrado, es decir que el dispositivo POS, la caja registradora y el sistema lector están conectados juntos para acelerar las operaciones y reducir los errores.

Si no está seguro si es un tienda exenta, puede visitar www.fns.usda.gov/snap para más información o consultar al RSC al (877) 823-4369. También puede consultar una lista de proveedores externos (TPP) por Internet. FNS no endorsa a ningún proveedor en particular, y usted no está obligado a seleccionar a un proveedor de la lista.

Parte 4 Tarjetas de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT)

Compras SNAP

Usted y sus empleados deben seguir estos pasos generales para una compra SNAP eficaz:

1. Si no tiene una caja registradora y sistema lector electrónicos, separe los alimentos elegibles para compra con SNAP elegibles de los artículos no elegibles.
2. Sume la cantidad de la compra de alimentos elegibles en la caja.
3. Oprima el botón de compra apropiado y pida al cliente de SNAP que arrastre su tarjeta EBT a través del dispositivo POS.
4. Ingrese la cantidad de la compra de alimentos al dispositivo POS, si no está conectado a la caja registradora.
5. El cliente SNAP ingresará su número de identificación personal (PIN) y va a oprimir la tecla Enter. **Solamente el cliente tiene permiso para hacer esto.**
6. Si hay suficientes fondos y el PIN fue ingresado correctamente, un mensaje de «Autorizado» aparecerá y el recibo será imprimido.
7. Si hay insuficiencia de fondos, el trámite será negado. En esta situación, el cliente de SNAP puede utilizar otra forma de pago.
8. Entregue el recibo que muestra la cantidad de la compra y el saldo en la cuenta del cliente de SNAP.

Otros Tipos de Trámites

Operaciones de ingreso manual (ingreso por teclado)

Cuando una tarjeta EBT es arrastrada a través de un dispositivo POS, el dispositivo lee la información de la cuenta por medio de la tira magnética al dorso de la tarjeta. Si la

tira es dañada, el dispositivo POS no podrá leerla. Si esto ocurre, usted puede utilizar el teclado del POS para ingresar el número de la tarjeta. **No ingrese los números de una tarjeta de EBT manualmente si el cliente de SNAP no está presente.**

El cliente debe ingresar su PIN para autorizar un trámite de ingreso por teclado. Los reglamentos SNAP permiten el ingreso por teclado como una conveniencia para los clientes, pero el cliente debe obtener una tarjeta nueva.

Solo utilice el método de ingreso por teclado si no funciona el dispositivo POS o no funciona la tarjeta del cliente. Si su dispositivo POS no acepta tarjetas EBT con frecuencia, puede ser que necesita reparación. **FNS vigila que tan frecuentemente utiliza el método de ingreso por teclado e investiga acciones sospechosas.**

Reembolsos

Si un cliente de SNAP devuelve alimentos comprados con beneficios de SNAP, usted puede utilizar el trámite de reembolso en el dispositivo POS para reembolsar fondos a la cuenta SNAP del cliente. **No haga reembolsos con dinero en efectivo.** El dispositivo POS puede requerir que un gerente autorice el trámite. Su manual de tienda EBT le ofrece más información.

Anulando un Trámite

Si ingresa la cantidad equivocada en un dispositivo POS y es autorizado, la mayoría de los sistemas le permiten anular ese trámite de inmediato, incluyendo compras y reembolsos.

Tarjetas de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) Parte 4

Se debe tramitar la anulación en el mismo dispositivo POS. Entonces, el trámite puede ser ingresado correctamente. Sin embargo, si un trámite es completado con la cantidad equivocada y un segundo trámite es completado, no se puede anular el primer trámite. Entonces, debe procesar un trámite de reembolso.

Vales de Papel EBT

Durante un apagón — o si las telecomunicaciones, el ordenador principal, o su dispositivo POS falla — puede utilizar vales de papel para completar un trámite SNAP. Puede obtener vales de papel del proveedor de su dispositivo POS.

Cuando ha completado un vale de papel, pida que sea firmado por el cliente de SNAP. Debe llamar a Servicio al Cliente de el proveedor para autorizar el trámite mientras el cliente esté presente. Si llama a Servicio al Cliente después que el cliente haya salido de su tienda y no hay suficientes fondos en la cuenta SNAP del cliente, usted no recibirá su pago.

Debe liquidar el vale electrónicamente, utilizando su dispositivo POS o enviando el vale a su proveedor dentro de un plazo determinado de tiempo para recibir pago por el trámite. **Mantenga una copia del vale por lo menos seis meses en caso de una disputa.** Si tiene alguna pregunta sobre este proceso, llame a la empresa que le provenió su dispositivo POS.

Pago por Trámites EBT

Hora del Final de Jornada del Sistema

Los sistemas de EBT tienen una hora de fin de jornada cuando todos los trámites del día

son sumados y se inicia la transferencia de fondos. El proveedor estatal de EBT o su TPP puede decirle cuando termina la jornada en el sistema EBT de su estado. Puede supervisar su comercio SNAP creando los totales de fin de jornada. Su manual de EBT le explica cómo hacer esto.

Pago a su Cuenta Bancaria

Si tiene equipo del estado, el proveedor de EBT de su estado necesitará los datos de su cuenta bancaria para enviarle sus pagos. En general, los pagos son depositados a su cuenta bancaria dentro de dos días laborales. Si tiene equipo TPP comercial, su TPP necesitará los datos de su cuenta bancaria para enviarle sus pagos. Su proveedor va a depositar los pagos a su cuenta conforme a su acuerdo.

Realizando una Venta

Trámites de SNAP por EBT requieren la presencia de la tarjeta de EBT y que el cliente sepa el PIN asociado con esa tarjeta.

Identificación del Cliente y Firma

Cuando se utiliza un dispositivo POS, el PIN del cliente identifica al cliente. No se necesita otra identificación. Si hay una foto en la tarjeta EBT, la persona que hace la compra no necesita ser la persona cuya foto está en la tarjeta.

Cuando se utiliza un PIN para una compra de SNAP o trámite de reembolso, no se necesita la firma del cliente. Pero, el cliente debe firmar el vale cuando se utilice un vale de papel.

Parte 4 Tarjetas de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT)

Respuesta POS

- Asegure que su dispositivo POS no está en modo de entrenamiento.
- Lea los mensajes en el dispositivo POS. Estos mensajes indican el tipo de trámite y los resultados.
- Asegure que la compra es aprobada. Su tienda solo será pagada por compras aprobadas.

Si tiene problemas técnicos cuando un trámite está procesando, comuníquese con su TPP y dígame el código de respuesta que está mostrado en dispositivo POS. FNS no puede resolver problemas técnicos con un dispositivo POS.

Nunca se quede con la tarjeta EBT o el PIN del cliente

Según donde esté situado el dispositivo POS, es posible que necesite arrastrar una tarjeta de EBT para el cliente. Regrese la tarjeta al cliente inmediatamente. Nunca se quede con la tarjeta o el número de la tarjeta.

Nunca le pida el PIN a su cliente, no ingrese el PIN para un cliente, y no mire cuando el PIN está siendo ingresado.

Insuficiencia de Fondos

Si un cliente no tiene suficientes fondos en su cuenta SNAP para pagar por todos los artículos que son SNAP elegibles, usted debe permitir que el cliente pague la diferencia con otra forma de pago o que no compre algunos artículos.

Cuentas de Crédito

Nunca de crédito que sera pagado después con beneficios de SNAP.

Pautas de Operaciones SNAP

Saldos

Existen cuatro métodos que un cliente puede usar para revisar el saldo de su cuenta SNAP:

1. Llamando a un número de teléfono gratuito.
2. Comprobando en línea.
3. Revisando el recibo POS después de una compra.
4. Utilizando la función de consulta de saldo en el dispositivo POS, si la función ha sido programada.

No debe cobrarle al cliente por una consulta de saldo.

No Cambio en Efectivo

La cantidad exacta de una compra de alimentos elegibles puede ser deducida de la cuenta SNAP del cliente. Si un cliente devuelve alimentos comprados con beneficios de SNAP, usted debe utilizar el trámite de reembolso en el dispositivo POS para reembolsar fondos a la cuenta de SNAP del cliente. **Es contra la ley que usted haga un reembolso en efectivo o en crédito en la tienda.**

Está Prohibido el Tráfico

Los beneficios de SNAP solo pueden ser utilizados por clientes de SNAP para comprar alimentos elegibles. Es contra la ley el intercambio de beneficios de SNAP por dinero en efectivo, o comprar alimentos previamente comprados con beneficios de SNAP.

Mantener Recibos

Debe mantener copias de todos sus recibos por lo menos por un año por razones de elegibilidad y integridad para el programa.

Tarjetas de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) Parte 4

Preguntas sobre EBT

P. ¿Quién hace que en EBT?

R. FNS establece los reglamentos generales en EBT. Cada estado administra su propio sistema de EBT y contrata a un proveedor de EBT para procesar los tramites EBT, expedir las tarjetas EBT, y proveer los dispositivos POS a las tiendas exentas.

P. ¿Qué es un Proveedor Externo?

R. Un proveedor externo (TPP) es una empresa que proporciona equipo y servicios de EBT a tiendas SNAP para facilitar el procesamiento de tramites de SNAP.

P. ¿Cuánto va a costar el EBT?

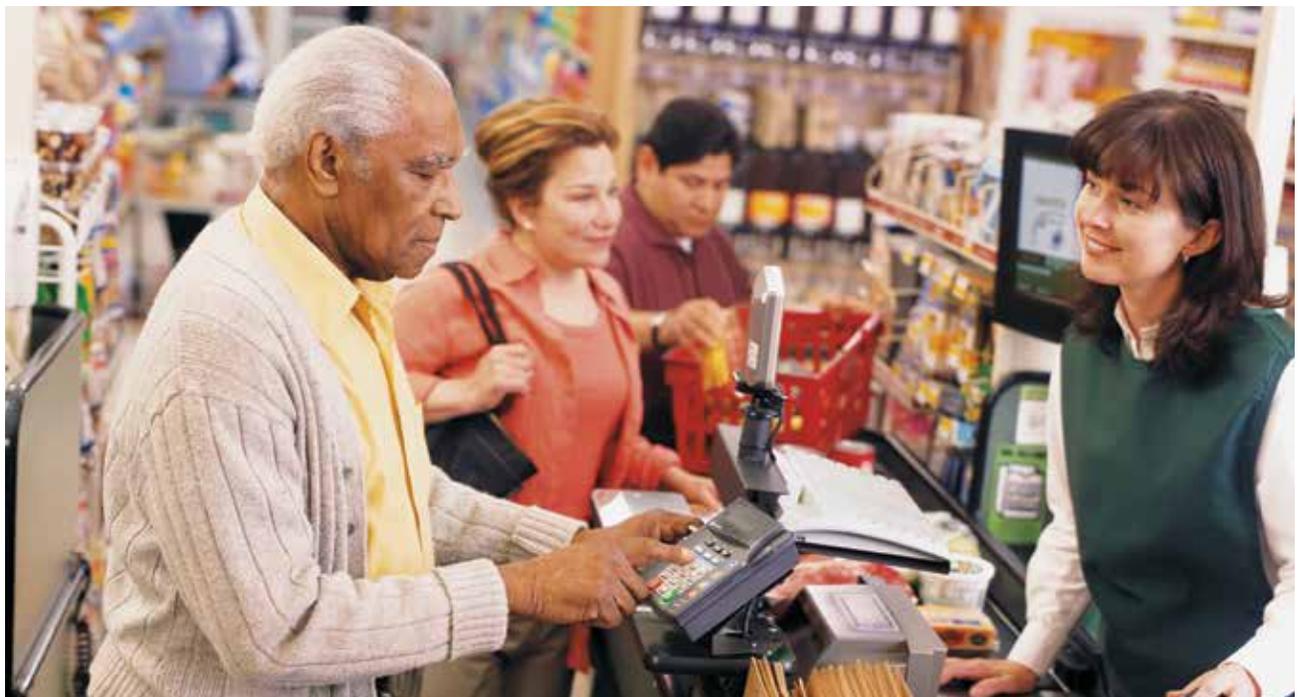
R. EBT es gratuito para usted si tiene un dispositivo POS otorgado por el estado. Si utiliza un dispositivo POS provisto por un TPP, sus costos serán negociados con el TPP.

P. ¿Qué pasa si un cliente pierde su tarjeta o se le olvida su PIN?

R. Usted no debe procesar un trámite sin la tarjeta del cliente o el PIN. Un cliente puede llamar a la línea estatal de servicio al cliente, a una oficina de asistencia de beneficios de SNAP local o estatal, o consultar en línea al www.fns.usda.gov/snap para información de contacto para obtener una tarjeta nueva. Si el cliente ha olvidado su PIN, un número de Servicio al Cliente esta al dorso de la tarjeta.

P. ¿Existe un riesgo en aceptar vales de papel cuando hay problemas con el sistema?

R. Cuando suceden problemas con el sistema, no hay riesgo en aceptar un vale de papel siempre y cuando usted: (A) llama a Servicio al Cliente para un número de autorización al momento de la compra, y (b) sigue todas las instrucciones para el vale en su manual de EBT.



Inhabilitaciones, multas y otras consecuencias

SNAP es una inversión de miles de millones de dólares de los pagadores de impuestos estadounidenses. USDA protege esa inversión al imponer los reglamentos del Programa y enjuicia agresivamente a los infractores.

Usted es responsable legalmente de sus propias acciones y de las acciones de todos los que trabajan en su tienda, sean remunerados o no. Si usted, sus empleados o sus familiares quiebren los reglamentos del Programa, puede ser inhabilitado del programa, se puede aplicar una sanción monetaria, y puede ser objeto de enjuiciamiento penal.

El enjuiciamiento penal puede resultar en una sentencia de prisión, el decomiso de sus bienes, y sanciones adicionales.

El Servicio de Impuestos Internos (IRS)

puede realizar una investigación más extensa de su negocio, y podría perder sus licencias de ventas de lotería estatal y bebidas alcohólicas.

Si su tienda es inhabilitada o multada por quebrar los reglamentos del programa, FNS puede divulgar públicamente el nombre y domicilio de su tienda, nombres de los dueños, y la sanción. Si su tienda es inhabilitada permanentemente, todos los nombres de los dueños serán divulgados al público por medio del Sistema de Gestión Premio (SAM) de la Administración de Servicios Generales (GSA). Estar listado en GSA-SAM puede afectar su capacidad para comprar una casa o automóvil, obtener asistencia financiera para la universidad, u obtener un empleo.

Además de ser inhabilitado de SNAP, también puede ser inhabilitado del Programa de Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres, Bebés y Niños (WIC).



Para evitar violaciones del programa, debe aprender y seguir los reglamentos del Programa y capacitar y vigilar el desempeño de sus empleados. Si surge una situación que no está seguro como debe proceder, consulte el RSC al (877) 823-4369.

Violaciones y Sanciones

Tráfico

La compra o venta de beneficios de SNAP por dinero en efectivo, o la compra de comida de un cliente que previamente compra esa misma comida con beneficios de SNAP puede resultar en la inhabilitación permanente, el decomiso de bienes, y/o una sanción monetaria por cada infracción.

Venta de Armas de Fuego, Municiones, Explosivos o Sustancias Controladas

La venta de armas de fuego, municiones, explosivos, o sustancias controladas por beneficios de SNAP resultará en la inhabilitación permanente y/o una sanción monetaria por cada infracción.

Venta de Cigarrillos, Tabaco Y Alcohol

La venta de cigarrillos, tabaco, alcohol, o artículos no alimenticios costosos por beneficios de SNAP puede resultar en una inhabilitación de 3 a 5 años o el equivalente en una sanción monetaria civil. También se puede aplicar un reclamo tributario.

Venta de Artículos No Elegibles

La venta de artículos no elegibles comunes por beneficios de SNAP con regularidad puede resultar en una inhabilitación de 6 meses a 3 años o el equivalente en una sanción monetaria civil.

Redención de Beneficios de SNAP que Exceden las Ventas de Alimentos

La redención de beneficios de SNAP que sobrepasan las ventas de alimentos por un plazo de tiempo determinado puede resultar en una inhabilitación de 3 a 5 años.

Aceptando Beneficios de SNAP sin Autorización

Aceptar beneficios de SNAP sin autorización o después de la fecha de vigencia de la inhabilitación (antes de ser autorizado o después que se haya retirado su autorización), resultará en una multa de \$1,000 por cada infracción, más una cantidad equivalente al triple del valor de los beneficios de SNAP aceptados ilegalmente.



Repetición de infracciones

Segunda y Tercera Infracción

El plazo de inhabilitación será doblado por una segunda infracción. Será inhabilitado permanentemente por una tercera infracción.

Sanciones Civiles

Sanción Monetaria Civil por Penuria (HCMP)

Una HCMP puede ser aplicada en vez de inhabilitación, si a) la inhabilitación es menos que permanente, y b) FNS determina que la inhabilitación podría causar penuria a los clientes SNAP.

Sanción Monetaria Civil por Tráfico (TCMP)

Se puede aplicar una TCMP en vez de inhabilitación permanente si: (a) usted solicita consideración de una TCMP dentro de 10 días de la entrega de una carta que le acusa de traficar, y (b) usted presenta bastante documentación comprobando que un programa de cumplimiento eficiente había sido establecido antes de que ocurrieran las infracciones.

La Venta de una Tienda Inhabilitada

Si es inhabilitado, y vende su tienda antes de que se haya vencido su plazo de inhabilitación, es posible que se le imponga una sanción monetaria civil por traspaso de titularidad (TOCMP) por una cantidad equivalente a la porción del plazo de inhabilitación que aún no se haya vencido.



