

SNAP

El Supplemental Nutrition Assistance Program

Guía de Capacitación para Minoristas



Nota al Minorista: Su contacto con el Supplemental Nutrition Assistance Program (Programa SNAP) se hará por medio del USDA Food and Nutrition Service (Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de los EE.UU. - FNS). Puede encontrar la dirección y el número telefónico de la Oficina de Servicio del FNS local en este sitio de Internet:

<http://www.fns.usda.gov/cga/Contacts/FieldOffices/>



**United States Department of Agriculture
Food and Nutrition Service**

FNS-330-Spanish

Revisado en mayo de 2012

El Departamento de Agricultura de los EE.UU. (USDA) prohíbe la discriminación en todos sus programas y actividades sobre la base de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, y donde corresponda, género, estado civil, estado familiar, estado de los padres, religión, orientación sexual, información genética, creencias políticas, a modo de represalia, o porque el ingreso de alguna persona sea derivado totalmente o en parte de algún programa de asistencia pública. (No todas las bases prohibidas aplican a todos los programas.) Las personas con discapacidades que requieran medios alternativos de comunicación de la información acerca de los programas (Braille, letras grandes, cintas grabadas, etc.) deben comunicarse con el Centro TARGET del USDA al (202) 720-2600 (voz y TDD).

Para presentar una queja sobre discriminación, escriba a USDA, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, S.W., Washington, DC 20250-9410, o llame gratuitamente al (866) 632-9992 (inglés) o al (800) 877-8339 (TDD) o por medio del Servicio Federal de Retransmisión (Federal Relay Service) al (800) 845-6136 (español) o al (866) 377-8642 (inglés). USDA es un proveedor y empleador que ofrece igualdad de oportunidades para todos.

Contenido



- Introducción** 1
- Criterios para Minoristas 2
- Licencia del Programa..... 3

- Parte 1: Directrices Básicas** 4
- Aprenda y Haga Cumplir las Reglas del Programa 4
- Exhiba el Cartel: “Bienvenidos Clientes de SNAP EBT” 5
- Denuncie Infracciones al FNS 6
- Coopere con las Autoridades..... 7
- Respete a sus Clientes del Programa SNAP 7

- Parte 2: ¿Qué Pueden Comprar los Beneficios del Programa SNAP?**..... 8
- Uso Apropiado de los Beneficios del Programa SNAP 8
 - Alimentos Elegibles 8
 - Separe los Alimentos Elegibles 9
 - Impuestos a la Venta..... 9
 - Cuentas de Crédito 9
 - Depósitos de Botellas 9
 - Cómo Efectuar la Venta 10
 - Se Prohíbe Traficar los Beneficios..... 10
 - Cupones y Sellos de Premio 10

- Parte 3: Tarjetas de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT)** 11
 - Sistemas de EBT..... 11
 - Tarjetas de EBT 11
 - Equipo de Punto-de-Venta (Point of Sale, POS) 12
 - Compras con EBT del Programa SNAP 12

Otras Transacciones de EBT del Programa SNAP	13
Ingreso Manual con Teclado	13
Reembolsos	13
Cómo Anular una Transacción	13
Vales de EBT Impresos	14
Pagos de Transacciones de EBT	15
Cierre del Día del Sistema	15
Pagos a Su Cuenta Bancaria	15
Recuerde	16
Observe la Respuesta del Sistema POS	16
Nunca Se quede con el Número PIN ni la Tarjeta	16
Identificación del Cliente	17
Firma del Cliente	17
SalDOS	17
No Dé Cambio en Efectivo	17
Preguntas Sobre EBT	18

Parte 4: ¿Qué Sucede si Usted No Cumple

las Reglas?	20
Sanciones	21

Apéndice: Información Sobre el Programa SNAP

para los Clientes	23
--------------------------------	----

Introducción

La salud de los Estados Unidos depende de la buena nutrición. Sin embargo, muchos hogares de bajos ingresos aún requieren ayuda para tener una dieta saludable. Cada mes, millones de estadounidenses de bajos ingresos - más de la mitad de ellos niños - reciben esa ayuda a través del Supplemental Nutrition Assistance Program (Programa SNAP). Bajo este Programa, las agencias estatales y locales de servicios ofrecen beneficios mensuales del Programa SNAP a los hogares que califican. Estos beneficios del Programa SNAP - en forma de tarjetas de débito de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) - pueden usarse para comprar alimentos en tiendas minoristas autorizadas.



El Programa SNAP es administrado por el Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS) del Departamento de Agricultura de EE.UU. El FNS autoriza a minoristas calificados a aceptar los beneficios del Programa SNAP, ofrece información a los minoristas, vigila a los minoristas para asegurar que sigan las reglas, y suspende o descalifica a los minoristas que no reúnan los requisitos del Programa o que hayan quebrantado sus reglas.

Todos los minoristas que participan en el Programa SNAP deben seguir todas las reglas y los reglamentos del Programa. Esta guía le ayudará a conocer las reglas del Programa y le dará respuestas a preguntas comunes sobre el Programa SNAP. Los errores cometidos por usted o por sus empleados por falta de capacitación, falta de atención a las instrucciones básicas o falta de supervisión podrían costarle la licencia o resultar en sanciones más graves. Preste atención especial a la *Parte 4: ¿Qué Sucede si Usted No Cumple las Reglas?*

El personal del FNS está disponible para contestar sus preguntas y aconsejarle sobre las reglas y los procedimientos del Programa. Siempre consulte con ellos si tiene algún problema o no está seguro sobre cómo enfrentar una situación particular.

Al final de esta publicación, hemos también incluido información útil sobre el Programa y cómo solicitar los beneficios del Programa SNAP que podría serle útil en caso de que sus clientes le pregunten o que usted desee hablarle del Programa a otra persona.

Criterios para Minoristas

El FNS determina si las tiendas minoristas de alimentos reúnen los criterios de elegibilidad para ser autorizadas a aceptar los beneficios del Programa SNAP. La ley, así como los reglamentos del Programa SNAP, exigen que las tiendas minoristas de alimentos cumplan con uno de los dos criterios siguientes:

1. Su tienda debe ofrecer a la venta, continuamente, por lo menos tres variedades de alimentos que califiquen en cada una de las cuatro categorías de alimentos básicos:

- panes/cereales
- productos lácteos
- frutas/vegetales
- carnes/pescados/aves

Por lo menos dos de estas categorías deben incluir alimentos perecederos.

O

2. Más del 50 por ciento de las ventas brutas totales de su tienda deben ser alimentos básicos, sin contar comestibles como café, té, cacao, refrescos, dulces, condimentos, especias y alimentos cocidos y listos para comer.

El FNS puede visitar su tienda antes de aprobarla para aceptar beneficios del Programa SNAP, o en cualquier momento de allí en adelante, para comprobar que cumpla y siga cumpliendo con estos criterios. Además, las tiendas con licencia serán totalmente revisadas por lo menos una vez cada 5 años para verificar su elegibilidad.



Licencia del Programa

La tienda debe tener autorización para participar.

Cuando su tienda obtenga la licencia de participación, recibirá un número de 7 cifras del FNS. Este número será una de las maneras que el FNS podrá usar para identificarlos a su tienda y a usted como dueño.

También recibirá una licencia del Programa SNAP (ver abajo).

- No puede comenzar a aceptar beneficios del Programa SNAP hasta que tenga la licencia correspondiente.
- No puede usar la licencia de algún dueño anterior de su tienda.
- Si su tienda cambia de manos, si se muda, o cierra su tienda, su licencia queda inválida.
- No puede transferirle la licencia a otra persona. Si va a cerrar o vender su negocio, debe informarlo al FNS y entregar la licencia.
- No exhiba su licencia. Mantenga la licencia y el número del FNS en un lugar seguro como si fueran cualquier otro documento y número de cuenta importantes.
- Si es dueño de más de una tienda, deberá solicitar una licencia del Programa SNAP para cada tienda.

Licencia del Programa SNAP

USDA
U.S. Department of Agriculture - Food and Nutrition Service
SUPPLEMENTAL NUTRITION ASSISTANCE PROGRAM PERMIT

FNS NUMBER:

Store Name:	Store Type:
Mailing Address:	Location Address:
Authorization Date:	Field Office:
Owner Name(s):	Field Office Address:

This permit certifies the owner(s) and business location listed above are hereby granted approval to accept and redeem SNAP benefits on the condition that the acceptance and redemption of all coupons/instruments shall be in accordance with the rules and regulations governing the Supplemental Nutrition Assistance Program.

THIS PERMIT IS NOT TRANSFERABLE

Any changes in the ownership, location, name of business, and/or operation void this permit. To prevent illegal use, this permit must be returned to the Food and Nutrition Service (FNS) upon any change/sale/transfer of the business or upon request by the FNS. Failure to report changes immediately to FNS may result in substantial fines and administrative sanctions. IF THE STORE MOVES, IS SOLD/CLOSED OR VOLUNTARILY WITHDRAWS FROM THE SUPPLEMENTAL NUTRITION ASSISTANCE PROGRAM, PLEASE CONTACT YOUR SERVICING FIELD OFFICE.

Issued by FNS Representative: _____ Date of Issue: 10/15/2011

Parte 1: Directrices Básicas

Aprenda y Haga Cumplir las Reglas del Programa.

El aceptar beneficios del Programa SNAP puede ayudarle a crecer su negocio. Sin embargo, si usted viola las reglas, podrá perder su licencia, recibir una multa, o quedar sujeto a procesamiento penal.

Esta guía ofrece información básica sobre el Programa SNAP. Su paquete de autorización incluye un DVD de capacitación que puede usar para capacitar a todas las personas que trabajan en su tienda. El vídeo de capacitación también está disponible en línea en: <http://www.fns.usda.gov/snap>.

Proteja su negocio. Usted es responsable de las acciones de todos quienes trabajan en su tienda. Si usted, sus empleados o miembros de su familia infringen las reglas y los reglamentos del Programa SNAP, su tienda podría quedar descalificada de participar en el Programa SNAP. Aprenda la forma correcta de manejar transacciones del Programa SNAP y capacite a sus empleados antes de que empiecen a aceptar beneficios del Programa SNAP de los clientes. Supervise su desempeño. Ofrezca cursos de repaso cuando sea necesario. Esté seguro de que todos se enteren de cambios hechos al Programa cuando se anuncien. Es una buena idea documentar la capacitación que usted les provea a sus empleados.

**Exhiba el cartel:
“Bienvenidos Clientes
de SNAP EBT”.**

El FNS le dará un cartel número FNS-132-Spanish “Bienvenidos Clientes” (ver abajo). Colóquelo en un lugar prominente para que sus clientes sepan que usted participa en el Programa. También recibirá una calcomanía “Bienvenidos Clientes” para colocar en su puerta o ventana.

Cartel “Bienvenidos Clientes”, FNS-132-Spanish

Bienvenidos Clientes de SNAP EBT



**Para recibir información sobre cómo solicitar
beneficios de SNAP, llame al 1-800-221-5689**

De acuerdo con las leyes federales y con la política del Departamento de Agricultura de EE.UU., esta institución tiene prohibido discriminar por razón de raza, color, origen, sexo, edad, religión, ideas políticas, discapacidad, o represalia.

Para presentar una queja de discriminación, escriba, o llame a:

Para presentar una queja sobre discriminación, escriba a USDA, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, D.C. 20250-9410, o llame gratis al (866) 632-9992 (inglés) o (800) 877-8339 (TDD) o por medio del Servicio Federal de Relevos (Federal Relay Service) al (800) 845-6136 (español) o (866) 377-8642 (inglés).

**El USDA es un proveedor y empleador que ofrece
igualdad de oportunidades.**



United States Department of Agriculture • Food and Nutrition Service
FNS-132 Spanish • Slightly Revised October 2011

Denuncie Infracciones al FNS.

Ayúdenos a mantener honesto al Programa SNAP. Si sabe o sospecha que alguien está violando las reglas y los reglamentos del Programa, comuníquese con el FNS o con la Línea Directa de la Oficina del Inspector General del USDA al 1-800-424-9121. Se protege su identidad conforme a las disposiciones de la Ley de Protección de Denunciantes (Whistleblower Protection Act) de 1989 y la Ley del Inspector General (Inspector General Act) de 1978.

Para animar a las personas a denunciar el fraude y el abuso, las tiendas minoristas deben exhibir un anuncio con información sobre cómo denunciar el mal uso del Programa. Cuando usted se convierte en minorista autorizado, se le entrega este cartel en su paquete de autorización. Exhiba su cartel "Denuncie el mal uso del Programa SNAP" en un lugar prominente.

Oficina del Inspector General del USDA
1-800-424-9121

Cartel "Denuncie el mal uso del Programa SNAP", FNS-240-Spanish

Denuncie el mal uso del Programa SNAP



Póngase en contacto con:

Para recibir información sobre cómo solicitar los beneficios de SNAP, llame al 1-800-221-5689

USDA El USDA es un proveedor y empleador que ofrece igualdad de oportunidades.
United States Department of Agriculture • Food and Nutrition Service
FNS-240 Spanish • Slightly Revised October 2011



Coopere con las Autoridades.

De vez en cuando, empleados del FNS podrán visitar su tienda o pedirle información. Posiblemente también lo visiten contratistas que trabajan para el FNS, quienes presentarán identificación y autorización por escrito explicando quiénes son. Es posible que tomen fotografías de su tienda, por dentro y por fuera. Usted tiene la obligación de cooperar con ellos y responder a todos sus pedidos. Si no lo hace, puede perder su licencia del Programa SNAP. Contacte a la Oficina de Servicio del FNS si tiene cualquier pregunta o preocupación con algún visitante contratado.

Respete a sus Clientes del Programa SNAP.

Trate a sus clientes del Programa SNAP de la misma manera que trata a sus demás clientes: con cortesía y respeto.

- **No** limite a los clientes del Programa SNAP a que compren durante ciertos períodos dentro de su horario de atención; ni les cobre precios más altos, ni les obligue a usar filas designadas: “SOLO para el Programa SNAP”
- **No** exija que los clientes hagan compras mínimas.
- **No** les pida a los clientes sus números de identificación personal (PIN). Solo el cliente puede ingresar su número PIN en la terminal POS para completar la compra con SNAP.

Cada una de estas prácticas viola la ley o los reglamentos.

Parte 2:

¿Qué Pueden Comprar los Beneficios del Programa SNAP?

Uso Apropiado de los Beneficios del Programa SNAP

El objetivo del Programa SNAP es ayudar a hogares de bajos ingresos a tener dietas saludables.

● Alimentos Elegibles

Los alimentos elegibles incluyen cualquier alimento o producto destinado al consumo por seres humanos, excepto bebidas alcohólicas, tabaco y alimentos calientes preparados para consumo inmediato. También incluye semillas y plantas para cultivar alimentos para el consumo personal de los hogares elegibles.

Los hogares PUEDEN usar beneficios del Programa SNAP para comprar:

- alimentos destinados a ser preparados y consumidos en casa, como:
 - panes y cereales;
 - frutas y vegetales;
 - carnes, pescado y aves; y
 - productos lácteos
- semillas y plantas que destinadas para cultivar alimentos (pero no para cultivar flores ni para alimentar a pájaros).

Cartel "Cómo Usar los beneficios de SNAP", FNS-110-Spanish

Cómo Usar los beneficios de SNAP

USDA Supplemental Nutrition Assistance Program
Alimentos Subsidios e Ingresos

Con los beneficios de SNAP PUEDE comprar:

- Alimentos para que coman usted y su familia, como:
 - panes y cereales;
 - frutas y verduras;
 - carnes, pescado y aves; y
 - productos lácteos.
- Semillas y plantas que producen alimentos para que coman usted y su familia.

Con los beneficios de SNAP NO PUEDE comprar:

- Cerveza, vino, licor, cigarrillos o tabaco.
- Artículos que no sean comida, como:
 - comida para mascotas;
 - jabón, productos de papel y
 - artículos para la casa.
- Vitaminas y medicamentos.
- Alimentos que se comen en la tienda.
- Comida caliente.

Recuerde:

- No cambie beneficios de SNAP por dinero en efectivo.
- Los beneficios de SNAP no se pueden usar para pagar una cuenta de crédito.
- Los vendedores no deben cobrar impuestos estatales o locales sobre la venta de productos comprados con los beneficios de SNAP.
- Gracias a los beneficios de SNAP puede comer alimentos más variados.

Para recibir información sobre cómo solicitar beneficios de SNAP, llame al 1-800-221-5889

De acuerdo con las leyes federales y con la política del Departamento de Agricultura de EE.UU., esta institución tiene prohibido discriminar sobre la base de raza, color, origen nacional, sexo, edad, religión, línea política o discapacidad.

Para presentar una queja sobre discriminación, escriba a USDA, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, D.C. 20250-9410, o llame para el (800) 632-9982 (inglés) o (800) 877-8339 (LDO) o por medio del Servicio Federal de Idiomas (Federal Relay Service) al (800) 845-6136 (español) o (800) 377-8442 (japón).

USDA El USDA es un proveedor y empleador que ofrece igualdad de oportunidades.
United States Department of Agriculture - Food and Nutrition Service
FNS-110 Spanish - Slightly Revised October 2023

Los hogares NO PUEDEN usar beneficios del Programa SNAP para comprar:

- cerveza, vino, alcohol, tabaco o cigarrillos
- alimentos que estén calientes en el punto de venta
- alimentos que serán consumidos en la tienda
- vitaminas o medicinas
- comida para animales domésticos
- productos no comestibles, como pañuelos de papel, jabones, cosméticos u otros productos del hogar.

Si tiene preguntas sobre artículos alimenticios específicos, visítenos en línea en <http://www.fns.usda.gov/snap> para obtener información adicional sobre productos elegibles e información de contacto.

Con su paquete de autorización, se le entregará un cartel que describe lo que puede y lo que no puede comprarse con beneficios del Programa SNAP (ver ilustración a la izquierda).

- **Separe los Alimentos Elegibles**

Si su tienda no tiene cajas registradoras electrónicas o escáneres que separan automáticamente los artículos elegibles del Programa SNAP de los no elegibles, sus clientes deberán separarlos, o bien usted o el cajero deberán hacerlo. Eso hará que sea más fácil sumar los artículos alimenticios que califican para beneficios del Programa SNAP. Si su tienda tiene cajas registradoras electrónicas o escáneres que automáticamente identifican los artículos elegibles, no será necesario separarlos. El equipo debe revisarse periódicamente para asegurar que esté bien programado, y así evitar errores.

- **Impuestos a la Venta**

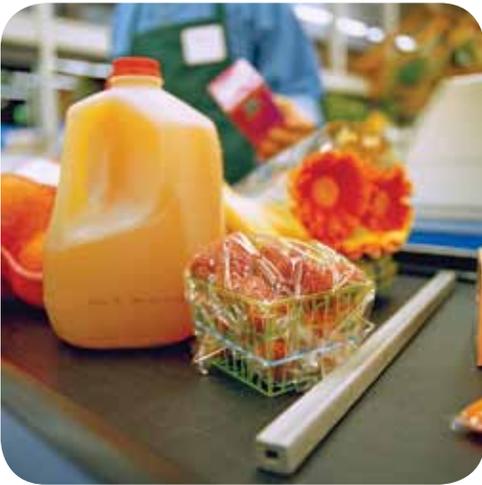
Usted no puede cobrar impuestos a la venta estatales o locales sobre artículos elegibles comprados con beneficios del Programa SNAP. No puede incluir el impuesto a la venta en el precio de compra como costo oculto. Si no tiene cajas registradoras electrónicas, el mantener separados los artículos elegibles de los no elegibles también evitará que accidentalmente cobre impuesto a la venta sobre los artículos elegibles. Si tiene preguntas sobre las leyes aplicables al impuesto a la venta en su estado, debe consultar con el departamento de impuestos de su estado.

- **Cuentas de Crédito**

Los clientes del Programa SNAP deben pagar por sus compras en el momento de la venta. **No puede aceptar beneficios del Programa SNAP como pago de cuentas de crédito.** No puede retener en su tienda las tarjetas de EBT del Programa SNAP de sus clientes ni la información de la cuenta para uso futuro.

- **Depósitos de Botellas**

Los beneficios del Programa SNAP pueden cubrir el costo total de artículos tales como bebidas elegibles en botellas retornables, cuando el precio incluye un depósito específico por la botella. Esto es cierto aunque el depósito no se incluya en el precio marcado.





- **Cómo Efectuar la Venta**

Si un cliente no tiene suficientes beneficios del Programa SNAP para pagar todos los artículos elegibles, déle la opción de pagar los artículos restantes con dinero en efectivo, tarjeta de débito o crédito, o de no comprarlos. El cliente puede pagar la diferencia con otra tarjeta para debitar los beneficios en efectivo (si tiene una) de su tarjeta de EBT. Recuerde, usted no puede dar crédito para que le paguen posteriormente con beneficios del Programa SNAP.

- **Se Prohíbe Traficar los Beneficios**

Es ilegal canjear los beneficios del Programa SNAP por dinero en efectivo. Esta práctica se conoce como “traficar”. Todo reembolso adeudado a clientes del Programa SNAP se debe hacer directamente a la tarjeta de EBT. Nunca entregue dinero en efectivo ni dé crédito en la tienda.

- **Cupones y Sellos de Premio**

Si usted acepta cupones en la tienda de los clientes que pagan en efectivo, o con tarjeta de débito o crédito, o si les da sellos de premio, deberá también hacerlo con los clientes que usan beneficios del Programa SNAP. Debe tratar a los clientes del Programa SNAP de la misma manera que trata a los clientes que pagan en efectivo.

Parte 3:

Tarjetas de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT)

La única forma de emitir beneficios es la tarjeta de EBT. Una de las mayores ventajas del sistema electrónico es que automáticamente deduce la cantidad exacta de la compra de la cuenta de EBT de su cliente, y la deposita en la cuenta bancaria de su tienda.

● Sistemas de EBT

Los sistemas de EBT operan como cualquier otro sistema de tarjeta de débito. Un mensaje electrónico es enviado a una computadora para su aprobación. Si la compra es aprobada, la cuenta de EBT del cliente recibe inmediatamente un débito y la cuenta de su tienda recibe inmediatamente un crédito. Al final del día laboral, se suman las transacciones y se transfieren fondos. Por lo general, usted recibirá el dinero de una transacción de EBT dentro de 2 días bancarios.

El contratista de EBT del estado se pondrá en contacto con usted poco después de que usted sea autorizado para aceptar beneficios del Programa SNAP. El contratista lo ayudará a determinar si necesita equipo de EBT. Si el contratista le proporciona equipo de EBT, también le ofrecerá capacitación sobre cómo usarlo. Usted recibirá además un manual con información sobre cómo usar el sistema.

● Tarjetas de EBT

Cada estado tiene su propio diseño para la tarjeta de EBT y tal vez otro nombre para el Programa SNAP. Las tarjetas de EBT son de plástico y parecen tarjetas comerciales de débito y crédito. Casi todas las tarjetas tienen números en relieve en la parte delantera, y una cinta magnética y línea para la firma en la parte trasera. Muchas veces, los números sin cargo del Servicio al Cliente están situados en la parte posterior de la tarjeta. El sistema de EBT de su estado aceptará tarjetas de EBT del Programa SNAP de cualquier otro estado.



● **Equipo de Punto-de-Venta (Point of Sale, POS)**

Cuando reciba su licencia, tendrá que decidir cómo aceptar las tarjetas de EBT. Todas las tiendas con licencia tienen la opción de aceptar tarjetas de EBT sin costo alguno. No obstante, si su tienda tiene, o se espera que tenga, menos de \$100 mensuales en ventas con beneficios del Programa SNAP, la opción sin costo será un proceso manual con vales impresos. Únicamente las tiendas que tengan más de \$100 en ventas mensuales con beneficios del Programa SNAP serán elegibles para recibir el equipo de POS gratuito del estado que se usa **únicamente** para transacciones con tarjetas de EBT.



Si desea poder realizar transacciones de crédito y débito con la misma máquina que usa para procesar las transacciones de beneficios del Programa SNAP, debe hacer arreglos para que un tercero instale equipo comercial. El equipo comercial se provee a un costo que usted negocia con el tercero. A menudo, el equipo comercial es integrado. Eso significa que la terminal de POS, la caja registradora y el dispositivo de escáner están conectados para agilizar las transacciones y minimizar los errores.

● **Compras con EBT del Programa SNAP**

Aunque los equipos de EBT varían de estado en estado, el cajero deberá seguir los siguientes pasos generales para completar una compra con EBT del Programa SNAP:

- Si no tiene una caja registradora electrónica y un sistema de escáner, separe los alimentos elegibles de los artículos no comestibles. Sume el total de la compra de alimentos elegibles en la caja registradora.
- Marque la tecla de compra correspondiente y pase la tarjeta de EBT por el lector de tarjetas de POS.
- Ingrese el monto de la compra en la terminal POS si el equipo no está conectado con la caja registradora.
- El cliente ingresa su número PIN personal y marca la tecla “enter”. **Solo el cliente puede hacer esto.**
- Si la cuenta tiene fondos suficientes y el número PIN se ingresó correctamente, el mensaje “approved” (aprobado) aparecerá en la terminal POS y se imprimirá un recibo.
- Si no hay fondos suficientes, el cliente del Programa SNAP puede pagar en efectivo o usar otra forma de pago.
- Dé al cliente un recibo que muestre el monto de la compra y el saldo de EBT del Programa SNAP.

Otras Transacciones de EBT del Programa SNAP

● Ingreso (manual) con Teclado

Cuando la tarjeta de EBT pasa por el lector de la terminal POS, el lector registra el número de la tarjeta y otra información contenida en la cinta magnética al dorso de la tarjeta. A veces la cinta magnética de la tarjeta se daña y, al pasar la por el lector de la terminal, no funciona. **SI** la máquina de POS **NO** puede leer la cinta magnética, usted puede ingresar el número de la tarjeta marcando los números en el teclado. **Va en contra de las reglas del Programa que mantenga registrados los números de las tarjetas o que los ingrese manualmente, a menos que el titular de la tarjeta de EBT esté presente.** De todas formas, el titular de la tarjeta debe ingresar su número PIN para autorizar una transacción ingresada manualmente con el teclado. Los reglamentos del Programa SNAP permiten el ingreso por teclado como un servicio de última instancia, pero el beneficiario tiene la responsabilidad de conseguir una tarjeta de remplazo. No ingrese el número con el teclado a menos que la terminal o la tarjeta no funcionen.

Las tarjetas son difíciles de dañar. Si su terminal de POS frecuentemente no acepta las tarjetas de EBT, puede necesitar servicio. Si la terminal de POS no es el problema, pídale a sus clientes que reemplacen sus tarjetas.

El FNS vigila la frecuencia de ingreso de transacciones manuales por tienda.

● Reembolsos

Usted puede hacer reembolsos a la cuenta de EBT si el cliente devuelve alimentos comprados con beneficios del Programa SNAP. **No reembolse dinero en efectivo.** Aprenda a usar la transacción de reembolso del Programa SNAP; el reembolso devuelve dinero a la cuenta del cliente. Es posible que, como parte de la transacción, la terminal POS requiera el ingreso de una contraseña de aprobación de un supervisor o gerente. Su manual de EBT para el minorista tendrá detalles.

● Cómo Anular una Transacción

Si usted ingresa una cantidad equivocada en la terminal POS y es aprobada, la mayoría de los sistemas le permiten inmediatamente anular la transacción. Todas las terminales solamente para EBT y las inalámbricas proporcionadas por contratistas tienen una función de anulación que funciona tanto para compras como para devoluciones. Tendrá que hacerlo en la misma terminal POS y con la contraseña del gerente. Luego podrá volver a efectuar la transacción correctamente. Si se efectúa otra transacción antes de anular la previa, se anulará la última transacción. Tendrá que preparar un reembolso si no se pudo anular. Si tiene una terminal independiente de un procesador tercero, inalámbrica o cableada, deberá confirmar cómo hacer el proceso de anulación de una transacción.



● Vales de EBT Impresos

Su proveedor de terminal POS provee vales impresos para usarlos en dos situaciones distintas:

1. Ha optado participar en EBT sin costo pero su tienda efectúa menos de \$100 en transacciones de EBT al mes. En esta situación, usará vales manuales para efectuar todas las transacciones de EBT del Programa SNAP.
2. La transacción de EBT no puede efectuarse porque el sistema está fuera de línea. Esto puede suceder si la terminal POS falla, falla el sistema de telecomunicaciones o la computadora principal está fuera de servicio.

En estas situaciones, complete el vale detenidamente, haga que lo firme el cliente, y llame al Servicio al Cliente al momento de la compra para obtener una aprobación para la compra. Si hace la llamada después de que el cliente se vaya de la tienda y la cuenta no tiene fondos suficientes, no recibirá el pago.

Debe canjear el vale electrónicamente dentro de 15 días, o enviarlo al estado antes de una fecha límite de expiración a fin de ser pagado por la transacción.

Comuníquese con su proveedor de terminales POS si tiene dudas sobre este proceso.

Guarde siempre su copia del vale al menos por 6 meses en caso que surja alguna disputa.

- **Cierre del Día del Sistema**

Los sistemas de EBT tienen un cierre del día u hora de cierre cuando todas las transacciones del día son sumadas y comienza la transferencia de fondos para conciliar las cuentas. El contratista de EBT del estado o su procesador tercero correspondiente puede darle información sobre cuándo finaliza el día para el sistema de EBT de su estado.

Es importante que lleve cuenta de sus transacciones de EBT del Programa SNAP generando totales de fin del día para su tienda. Eso le ayudará a llevar buenas cuentas. Recibirá un manual de EBT para minoristas específicamente para su equipo de POS que explicará cómo calcular el total de fin del día.

- **Pagos a Su Cuenta Bancaria**

Si tiene equipo del estado, el vendedor de su equipo de punto de venta para transacciones de EBT del estado necesitará la información de su cuenta bancaria para poder efectuar pagos a su cuenta.

- Si usted cambia de banco o de cuenta, deberá avisarle al contratista de EBT a fin de que el pago vaya a su nueva cuenta.
- Por lo general, los pagos serán acreditados a su cuenta dentro de los 2 días bancarios. Si tiene equipo comercial de un procesador tercero de POS, el pago irá del contratista estatal de EBT a su procesador dentro de 2 días. Luego su procesador lo pagará a su cuenta según hayan acordado.
- Los bancos no pueden cobrar a los minoristas por depositar pagos de EBT del Programa SNAP.

Recuerde

- **Observe la Respuesta del Sistema POS**
 - Siempre observe los mensajes en la pantalla de la terminal de POS. Indican el tipo de transacción y los resultados.
 - Asegúrese de oprimir la tecla de compra y no la de reembolso, que la compra sea aprobada. Su tienda recibirá el pago únicamente cuando se apruebe la compra.
 - Asegúrese de que su máquina de POS no esté programada en modalidad de capacitación.
 - Si la compra es rechazada por insuficiencia de fondos en la cuenta del Programa SNAP, el cliente puede pagar en efectivo o usar otra forma de pago. Algunos clientes pueden tener una cuenta de EBT en efectivo además de una cuenta del Programa SNAP. De ser así, usted puede efectuar otra transacción y usar la cuenta en efectivo para pagar el saldo de la transacción.
- **Nunca Se quede con el Número PIN ni la Tarjeta**
 - Nunca le pida el número PIN a su cliente ni lo observe ingresarlo.
 - No ingrese el número PIN por el cliente.



- Los cajeros de la tienda pueden necesitar pasar la tarjeta por el lector de la terminal por el cliente, debido a donde se encuentre el POS. Devuelva la tarjeta de inmediato. Nunca se quede con la tarjeta ni con el número de la tarjeta.

● **Identificación del Cliente**

Al usar equipo POS, el número PIN identifica al cliente. No se requiere ninguna otra identificación. La mayoría de los estados ya no emiten tarjetas de identificación del Programa SNAP a los clientes de EBT.

● **Firma del Cliente**

- Usted no necesita la firma del cliente cuando la transacción de EBT se hace con un número PIN. No necesita una firma para transacciones de compra o reembolso.
- Si va a usar un vale para procesar una transacción de EBT, el cliente debe firmar el vale. Eso es necesario para resolver disputas, de manera que guarde el vale con la firma original por lo menos por 6 meses en sus expedientes y entréguele al cliente la copia.

● **Saldos**

Los clientes pueden verificar el saldo de la cuenta de EBT del Programa SNAP de cuatro maneras distintas:

1. Las terminales de POS se pueden programar con una función de pedido de saldo que lo indicará. Muchas terminales de POS tienen esta función.
2. El cliente también puede llamar a un número gratuito para obtener el saldo por teléfono.
3. Después de cada transacción de compra de EBT, el recibo de POS indica el saldo de la cuenta del Programa SNAP.
4. Finalmente, en la mayoría de los estados, los beneficiarios pueden verificar el saldo por Internet.

Usted no puede cobrarle a un cliente por indagar sobre el saldo.

● **No Dé Cambio en Efectivo**

En las transacciones de EBT del Programa SNAP no se da cambio en efectivo porque el monto exacto de la compra se debita de la cuenta. Cuando se usan tarjetas de EBT del Programa SNAP, es ilegal que usted devuelva algún cambio. Los sistemas de EBT permiten que se hagan reembolsos por devoluciones que se procesan de vuelta a la tarjeta de EBT del Programa SNAP, pero nunca en efectivo o por crédito en la tienda.

- **P. ¿Quién hace qué en una transacción de EBT?**

R. El FNS autoriza a la tienda para participar en el Programa SNAP. El FNS fija reglas generales de EBT. Cada estado administra su propio sistema de EBT, y contrata a terceros para procesar las transacciones de EBT, emitir tarjetas de EBT y proporcionar equipo de POS.

- **P. ¿Qué es un procesador tercero?**

R. Usamos el término “procesador tercero” para referirnos a cualquier procesador de transacciones contratado por la tienda. Esto distingue a los procesadores terceros del vendedor de EBT del estado.

- **P. ¿Cómo sabe el cliente cuánto dinero hay en su cuenta?**

R. Los clientes del Programa SNAP son instruidos a que guarden sus recibos de EBT, que contienen el saldo de la cuenta. Es por eso que usted siempre debe entregar el recibo. Los clientes también pueden llamar a un número sin cargo o hacer un pedido de saldo en la terminal POS de la tienda. En la mayoría de los estados, si los clientes tienen acceso a Internet, pueden verificar sus saldos en línea.

- **P. ¿Qué sucede si el cliente perdió la tarjeta?**

R. Usted NO puede efectuar una transacción sin la tarjeta. Refiera el cliente al número sin cargo de Servicio al Cliente del que fue informado durante el entrenamiento de EBT, o bien a la oficina de asistencia de beneficios del Programa SNAP del estado o el condado.

- **P. ¿Qué sucede si al cliente se le olvida su número PIN?**

R. Usted NO puede efectuar la transacción sin el número PIN. Refiera el cliente al número sin cargo de Servicio al Cliente del que fue informado durante el entrenamiento de EBT para obtener un número PIN nuevo. Puede que el número de Servicio al Cliente esté al dorso de la tarjeta.

- **P. ¿Cuánto le costará a usted participar en EBT?**

R. Si usted tiene equipo del estado, el EBT no le cuesta nada. Si usa equipo de EBT de un tercero, negociará los costos con dicho procesador tercero.

- **P. ¿Hay algún riesgo relacionado con aceptar vales impresos cuando hay problemas con el sistema de EBT?**

R. Únicamente si no hace la llamada al Servicio al Cliente para obtener una contraseña de aprobación al momento de la compra, o si no sigue las instrucciones correspondientes del manual de EBT para minoristas. Eso incluye no procesarlos o enviarlos por correo a tiempo o al lugar correcto.

- **P. ¿Qué tal si vendo mi tienda?**

R. El nuevo dueño tiene que solicitar la licencia. Avísele al FNS de la venta. El dueño nuevo no puede usar su número de autorización del FNS bajo ninguna circunstancia. Usted no puede transferir la licencia del Programa SNAP. Si tiene equipo estatal, avísele al contratista de EBT del estado que va a vender su tienda llamando al número de Servicio al Cliente Minorista antes de traspasar el título de la tienda. Lea las instrucciones para minoristas que recibió con su máquina POS estatal o el material que le entregó su propio procesador. Allí se indican sus responsabilidades legales relacionadas con el uso y la devolución del equipo. Consulte la Parte 4 si su tienda ha sido descalificada.



Parte 4:

¿Qué Sucede si Usted No Cumple las Reglas?

SNAP es un programa que cuenta varios miles de millones de dólares. Eso representa una enorme inversión por parte de los contribuyentes estadounidenses. El FNS protege esa inversión haciendo cumplir vigorosamente las reglas y los reglamentos y agresivamente persiguiendo a los infractores.

Como dueño u operador de tienda, usted es legalmente responsable no solo de sus propias acciones sino también de las de todos los que trabajan en su tienda, independientemente de que les pague o no. Si usted, su personal, o sus empleados o parientes reciben más beneficios del Programa SNAP que el total de sus ventas de alimentos, si venden artículos no elegibles, si aceptan beneficios del Programa SNAP como pago por alimentos vendidos a crédito, o si compran o venden beneficios del Programa SNAP, usted será descalificado del Programa y/o recibirá una multa y hasta tal vez tenga que enfrentar un juicio penal.



El juicio penal podría resultar en una condena de prisión, la incautación de sus bienes y multas adicionales. Usted puede ser multado hasta \$11,000 por cada transacción ilegal, más tres veces el valor en dólares de la transacción. Además, lo podrán referir al Servicio de Impuestos Internos para una investigación más extensa, y tal vez pierda sus licencias para loterías estatales y venta de bebidas alcohólicas.

Además del procesamiento penal, queda sujeto a multas administrativas. La sanción más común es la de ser descalificado del Programa SNAP. Si usted es descalificado del Programa SNAP podría también ser descalificado del Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños (WIC).

Aún una descalificación temporal puede perjudicar su reputación comercial y su prestigio en la comunidad. Si lo descalificamos o multamos por quebrantar los reglamentos del Programa, podremos divulgar al público el nombre y la dirección de su tienda, así como los nombres de todos los dueños e información sobre la sanción. El fin de esa divulgación es ayudar en la administración y aplicación de los reglamentos de la Ley de Alimentos y Nutrición y del Supplemental Nutrition Assistance Program. Conozca y siga las reglas y los reglamentos, cuidadosamente capacite a sus empleados y supervise su desempeño. Si una situación se presenta, la cual usted no está seguro cómo manejar, siempre llame a la Oficina de Servicio del FNS.

Las siguientes sanciones Federales se aplican a minoristas:

- **Traficar**
La compra o venta de beneficios del Programa SNAP a cambio de efectivo u otros artículos que no sean alimentos elegibles resultará en la descalificación permanente, decomiso de propiedad, y/o una multa de hasta \$100,000 por cada violación.
- **Venta de Armas de Fuego, Municiones, Explosivos o Sustancias Controladas**
La venta de armas de fuego, municiones, explosivos o sustancias controladas con beneficios del Programa SNAP, resultará en la descalificación permanente o una multa de hasta \$100,000 por cada violación.
- **Venta de Cigarrillos, Tabaco y Alcohol**
La venta de cigarrillos, tabaco y alcohol, o de artículos valiosos no alimenticios con beneficios del Programa SNAP podrá resultar en un período de descalificación de 3 a 5 años o en una multa civil equivalente. También podrá iniciarse una reclamación tributaria equivalente al valor de las transacciones redimidas por artículos no elegibles.
- **Venta de Artículos Inelegibles**
La venta de artículos no comestibles o ilegales comunes sobre una base regular con beneficios del Programa SNAP puede resultar en una descalificación de 6 meses hasta 3 años, o en una multa civil equivalente. También podrá iniciarse una reclamación tributaria.
- **Redenciones de Beneficios del Programa SNAP en Exceso de las Ventas de Alimentos**
Una tienda cuyas redenciones de beneficios del Programa SNAP por un período específico de tiempo exceda sus ventas de alimentos por el mismo período de tiempo podrá ser descalificada por 3 hasta 5 años.

Sanciones por infracciones al Programa SNAP



Las sanciones incluyen:

- Descalificación permanente** cuando el propietario o los empleados compran o trafican los beneficios de SNAP o si la tienda fue sancionada dos veces anteriormente.
- Descalificación de tres a cinco años** por la venta de productos que no son alimentos, como bebidas alcohólicas o tabaco.
- Descalificación de uno a tres años** por aceptar beneficios de SNAP para pagar cuentas de crédito.
- Descalificación de seis meses a tres años** por la venta de productos que no son alimentos, por ejemplo: jabón, productos de papel, medicamentos, etc.

 El Programa SNAP se ofrece a todas las personas que sean elegibles, sin importar su raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, ideas políticas o discapacidad.
United States Department of Agriculture • Food and Nutrition Service
FNS-136 Spanish • Slightly Revised October 2011 

“Sanciones por infracciones al Programa SNAP”,
FNS-136-Spanish

- **Aceptar Beneficios del Programa SNAP sin Autorización**
El aceptar beneficios del Programa SNAP sin autorización o después de la fecha efectiva de una descalificación resultará en una multa de \$1,000 por cada infracción más una cantidad igual a tres veces el valor de los beneficios del Programa SNAP ilegalmente aceptados.
- **Segundas y Terceras Infracciones**
El período de descalificación será doble por una segunda infracción. Por la tercera infracción, la descalificación será permanente.
- **Acciones Recíprocas de los Programas WIC/SNAP**
Tiendas que sean descalificadas del Programa WIC podrán ser descalificadas del Programa SNAP por un período equivalente de tiempo.
- **Multa Civil por Vicisitud**
En lugar de una descalificación, será posible imponer una multa civil por vicisitud (Hardship Money Penalty, HCMP, por sus siglas en inglés) si la descalificación no es permanente y se determina que la descalificación de la tienda ocasionaría vicisitudes a los hogares del Programa SNAP.
- **Multa Civil por Traficar**
Una tienda puede recibir una multa civil por traficar en lugar de ser descalificada permanentemente si presenta una solicitud dentro de un plazo de 10 días de haber recibido una carta que le imputa el tráfico de beneficios y si la tienda presenta documentación sustancial que prueba que se habían establecido políticas y un programa de cumplimiento eficaces antes de que ocurrieran las infracciones.
- **Ventas de una Tienda Descalificada**
Si lo descalifican, su período de descalificación aún no ha transcurrido y usted le vende la tienda a un dueño nuevo que solicita y recibe autorización para aceptar beneficios del Programa SNAP, es posible que se le imponga una multa civil por traspaso de titularidad. Se requiere que el dueño nuevo presente documentación para comprobar que la venta ocurrió de buena fe y que el dueño descalificado no tiene relación alguna con el negocio nuevo. Al dueño descalificado anterior se le impondrá una multa civil por traspaso de titularidad equivalente a un monto que refleje la porción del período de descalificación que aún no ha transcurrido.

Las sanciones, entre ellas una descripción de cómo se calculan los montos de las multas civiles, se encuentran en el Código de Reglamentos Federales, Sección 278.6, disponible en línea en http://ecfr.gpoaccess.gov/cgi/t/text/text-idx?c=ecfr&tpl=/ecfrbrowse/Title07/7cfr278_main_02.tpl

Apéndice: Información sobre el Programa SNAP para los Clientes

Como minorista del Programa SNAP, tal vez le interese saber cómo funciona el Programa desde el punto de vista del cliente. También tal vez desee tener alguna información en caso de que un cliente quiera saber más sobre el Programa. Las siguientes preguntas y respuestas fueron adaptadas de materiales impresos que se les envían a las personas que llaman a la línea nacional de información sobre el Programa SNAP: 1-800-221-5689. Dígalas a sus clientes que deseen conocer más sobre el Programa SNAP que llamen a ese número.

Los clientes pueden recibir información tanto en inglés como español. También pueden encontrar el número gratuito del Programa SNAP de su estado, donde le pueden decir dónde queda la oficina del Programa SNAP más cercana y darle su número.

Hay también más información sobre el Programa en el siguiente sitio de Internet: <http://www.fns.usda.gov/snap>

● ¿Cómo solicito los beneficios del Programa SNAP?

Debe llenar una solicitud del estado para obtener los beneficios. Hay varias maneras de obtenerla:

- Obténgala en una oficina local del Programa SNAP del condado o estado, o
- Llame a la oficina del Programa SNAP del condado o el estado. Pídale al representante del Programa SNAP local que se la envíe por correo, o
- Pregúntele al representante del Programa SNAP si hay otros lugares donde pueda obtener el formulario, o
- Imprima el formulario de la página de Internet de su estado en www.fns.usda.gov/snap/, o
- Solicite en línea (no está disponible en todos los estados).



Llene la solicitud del Programa SNAP lo mejor que pueda. Si necesita ayuda, pídasela al representante local del Programa SNAP. También puede pedirle a un amigo o a un representante de servicios jurídicos o en alacenas de beneficencia que le ayuden a llenar el formulario.

Lleve el formulario a su oficina local del Programa SNAP tan pronto como le sea posible. También puede enviarlo por correo o por fax, o bien hacerlo en línea si su estado ofrece esa opción.

- **¿Necesita un Número de Seguro Social para solicitar los beneficios?**

Sí. Debe tener o solicitar un Número de Seguro Social si desea obtener beneficios del Programa SNAP. Los miembros de su hogar que no deseen recibir beneficios del Programa SNAP no tienen que proveer un Número de Seguro Social pero sí su información financiera.

- **¿Pueden los no ciudadanos estadounidenses obtener beneficios del Programa SNAP? ¿Pueden obtenerlos sus hijos?**

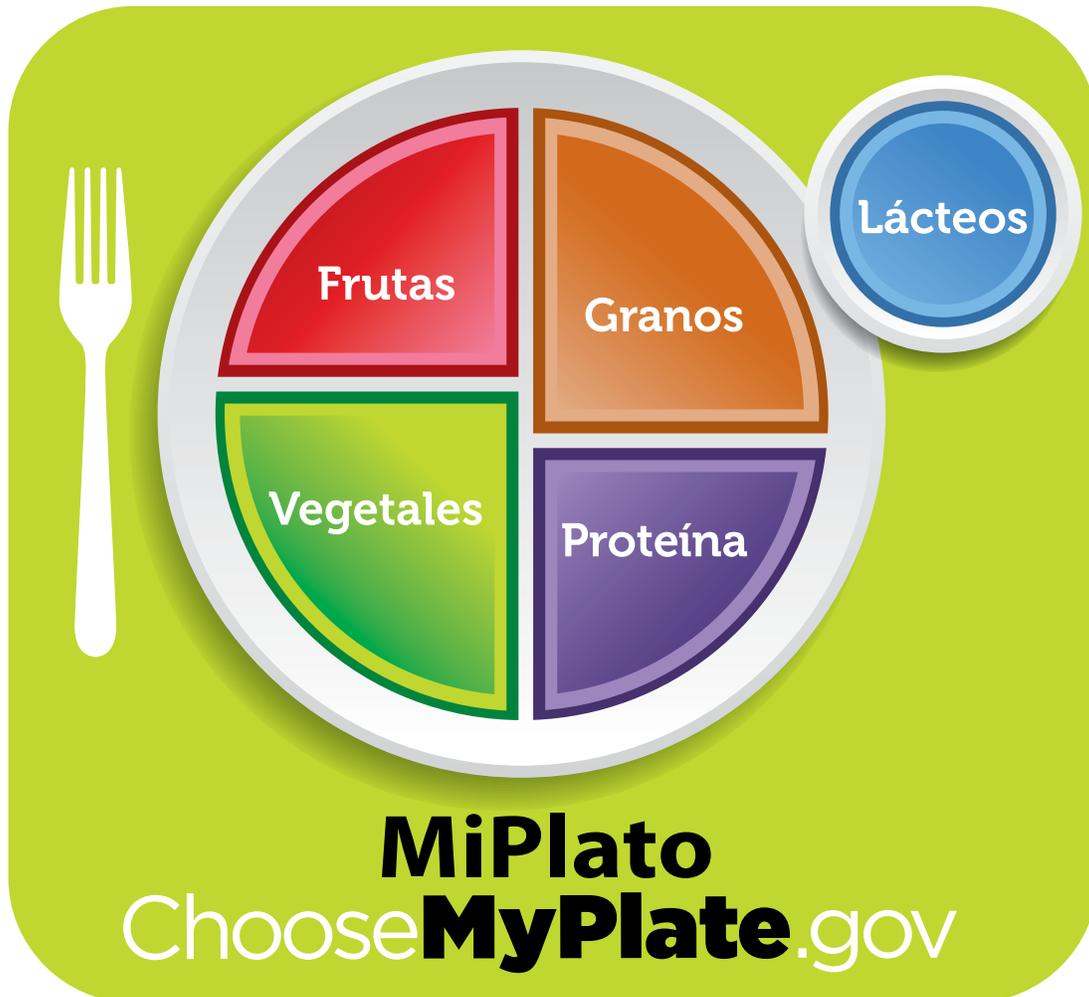
Puede obtener beneficios del Programa SNAP si es inmigrante legal. La mayoría de los inmigrantes legales deben esperar 5 años antes de poder obtener beneficios del Programa SNAP. No hay período de espera para personas menores de 18 años de edad. No hay período de espera para ciertas personas ancianas y discapacitadas. No hay período de espera para refugiados y asilados. Algunos inmigrantes legales pueden obtener beneficios del Programa SNAP si tienen suficiente historial de trabajo, y algunos pueden ser elegibles si tienen una conexión con las fuerzas armadas.

Si no es elegible debido a su condición de inmigración, sus hijos inmigrantes legales o ciudadanos tal vez califiquen. No tiene que dar información de inmigración sobre usted al solicitar en nombre de sus hijos inmigrantes legales o ciudadanos.

- **Si obtengo beneficios del Programa SNAP, ¿me convertiré en una “carga pública”?**

No. Usted y su familia pueden solicitar y recibir beneficios del Programa SNAP sin poner en peligro sus probabilidades de adquirir la ciudadanía estadounidense.

El siguiente enlace ofrece información útil sobre la elegibilidad de no ciudadanos para el Programa SNAP. http://www.fns.usda.gov/snap/government/pdf/Non-Citizen_Guidance_063011.pdf



Para obtener más información sobre la alimentación saludable,
visite www.choosemyplate.gov



United States Department of Agriculture
Food and Nutrition Service

