

El Programa de Cupones para Alimentos

Guía de Capacitación para Minoristas



United States Department of Agriculture
Food and Nutrition Service



ASERL

Nota al Minorista: Su contacto con el Programa de Cupones para Alimentos será por medio de su oficina local ("Field Office") del USDA Food and Nutrition Service (Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de los EE.UU.). Si no sabe la dirección y el número de teléfono de esta oficina local, puede encontrarla en este sitio del Internet:

http://www.fns.usda.gov/cga/Publications/FO_Directory/default.htm

Si usted necesita solicitar un nuevo Permiso de Autorización de Cupones para Alimentos, lo puede pedir llamando al número sin cargo 1-877-823-4369.

Si usted está autorizado, recibirá una carta de su oficina local del FNS informándole como ponerse en contacto con ella.



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

**FNS-330 Spanish
julio de 2003**

El Departamento de Agricultura de los EE.UU. (USDA, siglas en inglés) prohíbe la discriminación a base de raza, color, origen nacional, género, edad, religión, credo político, o impedimentos. Personas con impedimentos que requieran medios alternativos de comunicación para obtener información acerca de los programas del USDA (braille, tipografía agrandada, cintas grabadas, etc.) deben ponerse en contacto con el Centro TARGET de USDA, llamando al (202) 720-2600 (voz y TDD).

Para presentar una queja sobre discriminación, escriba a USDA, Director, Office of Civil Rights, Room 326-W, Whitten Building, 14th and Independence Avenue, SW, Washington, DC 20250-9410, o llame al (202) 720-5964 (voz y TDD). USDA es un proveedor y empleador que ofrece oportunidad igual para todos.

Contenido

Introducción	5
Criterios para Minoristas	6
Permiso de Autorización	7
 Parte 1: Directrices Básicas	8
1. Aprenda y Haga Cumplir las Reglas del Programa	8
2. Exhiba el Cartel: “Aceptamos Cupones para Alimentos”	8
3. Denuncia Infracciones a Su Oficina Local del FNS	9
4. Coopere con las Autoridades	10
5. Respete a Sus Clientes del Programa de Cupones para Alimentos	10
 Parte 2: ¿Qué Pueden Comprar los Cupones para Alimentos?	11
Uso Apropiado de Beneficios de Cupones para Alimentos ..	12
Separe Alimentos Elegibles	12
Impuestos a la Venta	12
Cuentas de Crédito	12
Depósitos de Botellas	12
Efectuando la Venta	13
Dando Cambio	13
Cupones y Sellos de Premio	13
 Parte 3: Tarjetas de Transferencia de Beneficios Electrónicos (EBT) y Cupones de Papel	14
Sistemas EBT	14
Tarjetas EBT	15
Equipo Punto-de-Venta (Point-of-Sale, POS)	15
Compras EBT de Cupones para Alimentos	15
Otras Transacciones EBT del Programa de Cupones para Alimentos	16
Transacciones Manuales (Ingreso con Teclado)	16
Reembolsos	16
Cómo Anular una Transacción	16
Vales de Papel EBT	16

Pagos de Transacciones EBT	17
Cierre-de-Día del Sistema	17
Pagos a Su Cuenta Bancaria	17
Recuerde	18
Observar Respuesta POS	18
Otros Pagos por Transacciones “Rechazadas”	18
Nunca Guarde el PIN ni la Tarjeta	18
Identificación del Cliente	19
SalDOS.	19
No Dar Cambio en Efectivo	19
Firma del Cliente	19
Preguntas Sobre EBT	20
Cupones para Alimentos de Papel	22
Números de Serie.	22
Manejo de Cambio.	23
Cuando Usted No Tiene Suficientes Cupones	23
Cómo Depositar Cupones para Alimentos	23
Certificados de Redención	24
 Parte 4: ¿Qué Sucede si Usted No Cumple las Reglas? ..	25
Sanciones.	26
 Apéndice: Información para Clientes sobre Cupones para Alimentos	28

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 Programa Federal de Cupones para Alimentos. Bajo el Programa, agencias de servicios estatales y locales ofrecen beneficios mensuales en cupones para alimentos a hogares que califican. Estos beneficios de cupones para alimentos - en forma de tarjetas de débito de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) o cupones de papel - pueden usarse para comprar alimentos en tiendas minoristas autorizadas.

Todos los minoristas que participan en el Programa de Cupones para Alimentos deben seguir todas las reglas y los reglamentos del Programa. Esta guía le ayudará a conocer las reglas y le dará respuestas a preguntas comunes sobre el Programa de Cupones para Alimentos.

El Programa de Cupones para Alimentos es administrado por el Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS) del Departamento de Agricultura de EE.UU. a través de su red nacional de oficinas locales del FNS. Las oficinas locales del FNS autorizan a minoristas calificados a aceptar beneficios de cupones para alimentos, ofrecen información a los minoristas, y hacen cumplir las reglas del Programa para evitar errores y abusos.

El personal de su oficina local del FNS está disponible para contestar sus preguntas y darle buenos consejos sobre las reglas y los procedimientos del Programa. Siempre consulte con ellos si tiene cualquier problema o no está seguro sobre cómo enfrentar una situación particular.

Al final de esta publicación, hemos también incluido información que será útil para quien desee conocer más sobre el Programa y cómo solicitar cupones para alimentos, en caso de que sus clientes le pregunten o deseen hablarle del Programa a otra persona.

Criterios para Minoristas

Las oficinas locales del FNS determinan si las tiendas minoristas de alimentos llenan los criterios de elegibilidad para ser autorizadas a aceptar beneficios de cupones para alimentos. La ley así como los reglamentos del Programa de Cupones para Alimentos exigen que las tiendas minoristas de alimentos cumplan con uno de los dos criterios siguientes:

1. Su tienda debe ofrecer en venta, continuamente, una variedad de alimentos que califiquen en cada una de las cuatro categorías de alimentos básicos:

- panes/cereales
- productos lácteos
- frutas y verduras
- carnes, pescados y aves

Dos de estas categorías deben incluir alimentos perecederos.

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, bebidas carbonadas y no-carbonadas, dulces, condimentos y especias.

Recuerde que usted podrá recibir una visita en cualquier momento para comprobar que sigue cumpliendo con estos criterios. Además, su tienda será reautorizada por lo menos una vez cada 5 años.



Permiso de Autorización

Usted debe ser autorizado a participar. Cuando está autorizado, recibirá un número de autorización. Este número será una de las maneras que la oficina local del FNS podrá usar para identificarlo a usted y a su tienda.

También recibirá una permiso en forma de Tarjeta de Autorización de Cupones para Alimentos (ver abajo), sin la cual usted no puede comenzar a aceptar beneficios de Cupones para Alimentos. No podrá usar la tarjeta que haya pertenecido a cualquier dueño anterior de su tienda. Si su tienda cambia de propietario, si usted cambia la localización de su tienda, o si usted cierra su tienda, su tarjeta es inválida. Usted no la puede transferir a otra persona. Usted debe devolver su tarjeta a su oficina local del FNS. Si usted es dueño de más de una tienda, deberá solicitar una tarjeta de autorización por cada tienda.

Si su tienda acepta cupones de papel para alimentos y usted está listo para depositarlos, debe llevar con usted al banco su tarjeta de autorización cuando efectúe su primer depósito.

Tarjeta de Autorización, FNS-254

	U.S. Department of Agriculture - Food and Nutrition Service
FOOD STAMP PROGRAM PERMIT NUMBER:	
Store Name/Mailing Address	Business Physical Location (If different from mailing address)
Owner(s) Name(s):	S P E C I M E N
This permit certifies the owner(s) and business location listed above are hereby granted approval to accept and redeem food stamp benefits on condition that the acceptance and redemption of all coupons/instruments shall be in accordance with the rules and regulations governing the Food Stamp 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 STORE MOVES, IS SOLD/CLOSED, GIVE A DAYTIME PHONE NUMBER () AND RETURN THIS CARD TO FNS. Issued by FNS Representative: _____ Date of Issue: _____ THIS PERMIT MUST BE DISPLAYED IN A CONSPICUOUS PLACE FORM FNS-254 (3-98) Previous editions obsolete	

Parte 1: Directrices Básicas

1. Aprenda y Haga Cumplir las Reglas del Programa.

El aceptar beneficios de cupones para alimentos puede ayudar a hacer crecer su negocio. Sin embargo, si usted viola las reglas, podrá perder su autorización, recibir una multa, o las dos cosas.

Proteja su negocio. Aprenda la forma correcta de manejar transacciones de cupones para alimentos. Usted es responsable de las acciones de sus empleados. Ofrezcales capacitación antes de que empiecen a efectuar ventas. Supervise su desempeño. Ofrezca cursos de repaso cuando necesario. Esté seguro de que todos se enteran de cambios en el Programa cuando éstos se anuncien.

2. Exhiba el cartel: "Aceptamos beneficios de cupones para alimentos".

Su oficina local del FNS le dará un cartel número FNS-132 "Aceptamos beneficios de cupones para alimentos" (ver abajo). Colóquelo en un lugar prominente para que sus clientes sepan que usted participa en el Programa.

Cartel "Aceptamos beneficios de cupones para alimentos", FNS-132 Spanish



3. Denuncie Infracciones a Su Oficina Local del FNS.

Ayúdenos a mantener honesto al Programa de Cupones para Alimentos. Si usted no está seguro de un procedimiento, o si sospecha que alguien está violando las reglas y los reglamentos del Programa, avísele a su oficina local del FNS. **También puede llamar a la Línea Directa de la Oficina del Inspector General del USDA al 1-800-424-9121.**

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 de cupones para alimentos" en un lugar prominente.

Línea Directa de la Oficina del Inspector
General del USDA

1-800-424-9121

Cartel "Denuncie el mal uso del Programa de cupones para alimentos", FNS-240 Spanish

Denuncie el mal uso del Programa de cupones para alimentos



Póngase en
contacto con:

USDA Food & Nutrition Service Field Office

or

U.S. Department of Agriculture Office of the
Inspector General toll free 800-424-9121
Within the Washington, D.C. metropolitan area,
call 202-475-5022

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



El USDA es un proveedor y empleador que ofrece igualdad de oportunidades.
United States Department of Agriculture • Food and Nutrition Service
FNS 240 Spanish • Revised June 2001

4. Coopere con las Autoridades.

De vez en cuando empleados del USDA o sus representantes podrán visitar su tienda o pedirle información. Posiblemente también lo visiten contratistas que trabajan para el USDA y tomarán 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 autorización.

5. Respete a Sus Clientes del Programa de Cupones para Alimentos.

Finalmente - y lo más importante - trate a sus clientes de cupones para alimentos de la misma manera que trata a sus otros clientes: con cortesía y respeto. Atienda a los clientes que usen tarjetas EBT en por lo menos el número mínimo de filas especificado por los reglamentos del Programa. Acepte cupones de papel para alimentos en todas las filas.

- **No** limite a los clientes de cupones para alimentos 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 Cupones para Alimentos"
- **No** exija que los clientes hagan compras mínimas, sin importar si están usando cupones o una tarjeta EBT.
- **No** toque los cupones de los clientes. Todo cliente tiene el derecho de arrancar los cupones del libro durante la transacción.

Cada una de estas prácticas viola la ley o los reglamentos. Además, son malas prácticas comerciales y harán que sus clientes se vayan a otro lugar.

Parte 2:

¿Qué Pueden Comprar los Cupones para Alimentos?

El objetivo del Programa de Cupones para Alimentos es el de ayudar a hogares de bajos ingresos a tener dietas saludables.

Los hogares **PUEDEN** usar beneficios de cupones para alimentos para comprar:

- todo el alimento que será consumido en casa. Esto incluye las cuatro categorías de alimentos básicos mencionadas anteriormente, así como bebidas no-alcohólicas, comida de botana, refrescos, dulces y hielo.
- semillas y plantas que serán usadas para cultivar alimentos (pero no para cultivar flores ni para alimentar a pájaros).

Los hogares **NO PUEDEN** usar beneficios de cupones para alimentos 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-alimenticios, como ser pañuelos de papel, jabones, cosméticos, u otros productos del hogar.

Estas reglas se aplican a todas las compras con beneficios de cupones para alimentos, sin importar si el cliente use una tarjeta EBT o cupones de papel. Si usted tiene preguntas sobre artículos alimenticios específicos, consulte con su oficina local del FNS.

Cartel “Cómo usar los beneficios de cupones para alimentos”,
FNS-110 Spanish

Cómo usar los beneficios de cupones para alimentos

Con los beneficios de cupones para alimentos 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 cupones para alimentos 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 cupones para alimentos por dinero en efectivo.
- Los beneficios de cupones para alimentos 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 cupones para alimentos.
- Gracias a los beneficios de cupones para alimentos puede comer alimentos más variados.

Para recibir información sobre cómo solicitar beneficios de cupones para alimentos, llame al 1-800-521-6688

Este cartel fue desarrollado por el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA) y el Departamento de Seguridad Alimentaria y Nutrición (FNS). Para obtener más información, visite el sitio web de USDA: www.fns.usda.gov o llame al 1-800-521-6688. Este cartel fue desarrollado por el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA) y el Departamento de Seguridad Alimentaria y Nutrición (FNS). Para obtener más información, visite el sitio web de USDA: www.fns.usda.gov o llame al 1-800-521-6688.

Se le entregará a usted un cartel que describe lo que puede y lo que no puede comprarse con cupones para alimentos (ver ilustración en la página anterior).

Uso Apropiado de Beneficios de Cupones para Alimentos

Los clientes deberán presentar beneficios de cupones para alimentos (una tarjeta EBT o cupones) ANTES de pagar por los alimentos.

● **Separe Alimentos Elegibles**

Si sus clientes separan los artículos elegibles de los no-elegibles, o si usted lo hace, será más fácil sumar los artículos alimenticios que califiquen para beneficios de cupones para alimentos. Si su tienda tiene cajas 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 que puedan costarle su autorización.

● **Impuestos a la Venta**

Usted no puede cobrar impuestos a la venta estatales o locales sobre artículos elegibles comprados con beneficios de cupones para alimentos. Usted no puede incluir el impuesto a la venta en el precio de compra como costo oculto. (El mantener separados a los artículos elegibles de los no-elegibles también evitará que usted accidentalmente cobre impuesto a la venta sobre artículos elegibles). Si usted 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 de cupones para alimentos deben pagar por sus compras en el momento de la venta. **Usted no puede aceptar beneficios de cupones para alimentos como pago de cuentas de crédito.** Usted no puede guardar en su tienda las tarjetas EBT de cupones para alimentos para sus clientes para uso futuro.

● **Depósitos de Botellas**

Los beneficios de cupones para alimentos pueden cubrir el costo total de artículos tales como bebidas elegibles en botellas retornables, cuando el precio incluye un depósito específico para la botella. Esto es cierto aún cuando el depósito no se incluya en el precio marcado.





● **Efectuando la Venta**

Si un cliente no tiene suficientes beneficios de cupones para alimentos para pagar todos los artículos elegibles, déle la opción de pagar los artículos restantes con dinero en efectivo, o de no comprarlos. El cliente puede pagar la diferencia usando otra vez la tarjeta para deducir de la cuenta en efectivo de su tarjeta EBT, o con dinero en efectivo. Recuerde: usted no puede extender crédito para que sea pagado posteriormente con beneficios de cupones para alimentos.

● **Dando Cambio**

Si un cliente paga una compra con cupones de papel en lugar de una tarjeta EBT, usted puede dar cambio hasta 99 centavos en moneda y el resto en cupones de \$1 de papel. Usted nunca puede dar cambio en efectivo en una transacción EBT.

Ejemplo: Un cliente le entrega un cupón para alimentos de \$10 para pagar artículos elegibles de un valor de \$2.25. El cliente deberá recibir siete cupones para alimentos de \$1 cada uno, no endosados, y 75 centavos en efectivo.

Usted nunca puede dar dinero en efectivo a cambio de beneficios de cupones para alimentos. Esta práctica se conoce como “traficar”.

● **Cupones y Sellos de Premio**

Si usted acepta cupones propios de la tienda de clientes que pagan en efectivo, usted deberá también aceptarlos de clientes con cupones para alimentos. Si su tienda da sellos de premio, también deberá dárselos a los clientes de cupones para alimentos.

Parte 3:

Tarjetas de Transferencia de Beneficios Electrónicos (EBT) y Cupones de Papel

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

Los cupones para alimentos de papel son como dinero en efectivo. Pero para redimir cupones usted debe seguir procedimientos particulares. Consulte con su banco o su oficina local del FNS para obtener detalles.

● Sistemas EBT

Los sistemas EBT operan como sistemas de débito. Un mensaje electrónico es enviado a una computadora para su aprobación. Si la compra es aprobada, la cuenta 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 dinero de una transacción EBT dentro de dos días bancarios.

Si su tienda está en un Estado que tiene un sistema EBT, el contratista EBT del Estado se pondrá en contacto con usted poco después de que usted sea autorizado a aceptar cupones para alimentos. El contratista lo ayudará a determinar si usted necesita equipo EBT. Si el contratista le proporciona equipo EBT, también le ofrecerá capacitación sobre cómo usarlo. Usted recibirá un manual con información sobre cómo usar el sistema.

En la actualidad, dos Estados, Wyoming y Ohio, operan lo que se llama un sistema EBT de tarjeta inteligente fuera-de-línea. Los sistemas fuera-de-línea operan muy distinto a la mayoría de los sistemas EBT en el país. Como resultado, las tarjetas fuera-de-línea sólo pueden usarse en tiendas dentro del



Estado. Si usted tiene un sistema fuera-de-línea, su contratista EBT del Estado se lo hará saber durante la capacitación.



● **Tarjetas EBT**

Cada Estado tiene su propio diseño para la tarjeta EBT. Las tarjetas EBT son de plástico y parecen tarjetas comerciales de débito y crédito. Casi todas las tarjetas tienen números en relieve en la parte de adelante, y una raya magnética y línea para la firma en la parte de atrás. Muchas veces, los números sin cargo del Servicio al Cliente están situados en la parte posterior de la tarjeta. La ley exige que los sistemas EBT tengan tarjetas EBT de cupones para alimentos que puedan funcionar en cualquier Estado, con ciertas excepciones. Los Estados que tienen sistemas fuera-de-línea, como Wyoming y Ohio, no tienen que cumplir con este requisito. La mayoría de las tarjetas EBT de los Estados para sistemas en-línea ya pueden usarse en todo el país en los locales de minoristas autorizados.

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

Todos los minoristas autorizados podrán procesar transacciones de beneficios EBT de cupones para alimentos. Los Estados podrán proporcionar equipo POS o vales, o usted puede optar por usar equipo comercial que le proporcione un Procesador de Tercera Parte. Este equipo también puede usarse para procesar transacciones de crédito y débito. El Estado se pondrá en contacto con usted y conectará su equipo comercial a su sistema EBT. Este servicio se ofrece a un costo que usted negocia con el tercero. El equipo comercial por lo general es integrado, lo que quiere decir que la terminal POS, la caja y el dispositivo escáner se conectan todos juntos a fin de agilizar las transacciones y eliminar errores.

● **Compras EBT de Cupones para Alimentos**

Aunque la distribución del equipo EBT varía de Estado en Estado, el cajero deberá seguir los siguientes pasos generales para una compra EBT de cupones para alimentos:

- Separar los alimentos elegibles de los artículos no-alimenticios. Este paso quizás no sea necesario, dependiendo del tipo de equipo que tenga en la tienda.
- Marcar la tecla “Compra de Cupones para Alimentos” y pasar la tarjeta EBT por el lector de tarjetas POS.

- Ingresar el monto de la compra en la terminal POS (si el equipo está separado de la caja).
- El cliente ingresa su PIN personal y marca la tecla “enter”. Sólo el cliente puede hacer esto.
- El mensaje de “approved” (aprobado) aparecerá en la terminal POS y se imprimirá un recibo.
- Dar al cliente un recibo que muestre el saldo EBT.

Otras Transacciones EBT del Programa de Cupones para Alimentos

● Transacciones Manuales (Ingreso con Teclado)

A veces la raya magnética de la tarjeta se daña. Al pasarla por el lector de la terminal no funciona. Si esto ocurre, usted puede ingresar el número de la tarjeta marcando los números en el teclado. **Usted no puede mantener registrados los números de tarjetas, ni ingresarlos manualmente a menos de que la tarjeta esté presente.** De todas formas, el cliente debe ingresar su número PIN.

Las tarjetas son difíciles de dañar. Si su terminal POS niega aceptar tarjetas EBT con frecuencia, puede necesitar servicio. Dígales a sus clientes que replacen las tarjetas si la raya magnética está dañada.

● Reembolsos

Usted puede hacer reembolsos a la cuenta EBT si el cliente devuelve alimentos comprados con beneficios de cupones para alimentos. **No reembolse dinero en efectivo.** Aprenda a usar la Transacción de Reembolso del Programa de Cupones para Alimentos. Esto puede requerir la aprobación de un supervisor o gerente como parte de la transacción. Su manual EBT para el minorista tendrá detalles.

● Cómo Anular una Transacción

Si usted ingresa una cantidad equivocada en la terminal POS y es aprobada, algunos sistemas le permiten inmediatamente anular la transacción. Puede necesitar ser hecho en la misma terminal POS y con una contraseña del gerente. Luego podrá volver a efectuar la transacción correctamente.

● Vales de Papel EBT

Los vales de papel son usados sólo cuando la transacción EBT no puede efectuarse electrónicamente. Esto podrá



suceder si no funciona su terminal POS, si fallan las telecomunicaciones, o si el computador principal está fuera de servicio. **Usted debe completar el vale, hacer que lo firme el cliente, y llamar al Servicio al Cliente en el momento de la compra para obtener una aprobación para la compra.** Esto garantiza que los fondos serán reservados para la compra.

Siempre guarde una copia del vale en caso de controversias. Usted debe aprobar el vale o enviarlo antes de una fecha límite de expiración a fin de ser pagado por la transacción. Algunas tiendas no son elegibles para equipo. Para estas tiendas, el vale de papel es la única manera de aceptar tarjetas EBT. Consulte su manual EBT para el minorista para más detalles.

Pagos de Transacciones EBT

● Cierre-de-Día del Sistema

Los sistemas EBT tienen un cierre-de-día u hora de cierre cuando todas las transacciones del día son sumadas y comienza la transferencia de fondos para conciliar las cuentas. Averigüe a qué horas es el cierre-del-día para el sistema EBT de su Estado.

Si usted tiene un sistema estatal POS, puede usarlo para producir totales para su tienda. Esto le ayudará a mantener en orden sus cuentas. Usted recibirá un manual EBT del minorista el cual explica esto.

Si tiene su propio equipo, su sistema puede tener una hora de cierre distinta a la del sistema EBT. Pídale más información a su procesador.

● Pagos a Su Cuenta Bancaria

Si usted tiene equipo estatal, el contratista 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 a fin de que el pago vaya a su nueva cuenta. Los pagos serán acreditados a su cuenta dentro de los dos días bancarios. Si usted tiene su propio equipo POS y procesador, el pago irá del contratista estatal EBT a su procesador dentro de dos días. Luego su procesador pagará a su cuenta según hayan acordado.

Los bancos no pueden cobrar a los minoristas por depositar pagos EBT del Programa de Cupones para Alimentos.

Requerde

- **Observar Respuesta POS**

Siempre observe los mensajes en la pantalla POS. Indican el tipo de transacción y los resultados. Su tienda será pagada sólo cuando se aprueben las compras. Asegúrese de marcar la tecla de compra y no la tecla de reembolso. Asegúrese que la compra es aprobada. Asegúrese que su POS no esté programado en ese momento para capacitación o entrenamiento en vez de uso.

- **Otros Pagos por Transacciones “Rechazadas”**

Si la compra es rechazada por insuficiencia de fondos en la cuenta del Programa de Cupones para Alimentos, el cliente puede pagar en efectivo. Algunos clientes pueden tener una cuenta EBT en efectivo además de una cuenta de cupones para alimentos. De ser así, usted puede efectuar otra transacción y usar la cuenta en efectivo para pagar el saldo de la transacción.

- **Nunca Guarde el PIN ni la Tarjeta**

Nunca le pida el PIN a su cliente ni lo observe ingresar el PIN. No ingrese el PIN para el cliente. Los cajeros de la tienda pueden necesitar pasar la tarjeta por el lector de la terminal para el cliente, debido a donde se encuentre el POS. Devuelva la tarjeta de inmediato. Nunca guarde la tarjeta ni el número de la tarjeta.



● **Identificación del Cliente**

Al usar equipo POS, el PIN identifica al cliente. No se requiere ninguna otra identificación. La mayoría de los Estados ya no emiten tarjetas de identificación para cupones para alimentos a clientes EBT.

● **Saldos**

Los clientes pueden verificar el saldo en su cuenta EBT de cupones para alimentos de tres maneras. En la mayoría de las terminales POS el cliente puede efectuar una transacción llamada pedido de saldo que le dará el saldo. El cliente también puede llamar a un número sin cargo para obtener el saldo por teléfono. Por último, después de cada transacción de compra EBT el recibo del POS muestra el saldo que queda en la cuenta de cupones para alimentos.

Usted no puede cobrarle a un cliente por efectuar un pedido de saldo.

● **No Dar Cambio en Efectivo**

No se da cambio en efectivo en transacciones EBT porque el monto exacto de la compra se ingresa y se debita. Cuando se usan tarjetas EBT, es ilegal que usted dé cambio en efectivo. Los sistemas EBT permiten que devoluciones y reembolsos se procesen usando la tarjeta.

● **Firma del Cliente**

Usted no necesita la firma del cliente cuando la transacción EBT se hace con un PIN. No necesita una firma para transacciones de compra o reembolso.

Preguntas Sobre EBT

● P. ¿Quién hace qué en EBT?

R. FNS autoriza a la tienda. FNS fija reglas generales de EBT. **Cada Estado administra su propio sistema EBT, y contrata a terceros para procesar transacciones EBT, emite tarjetas EBT y proporciona equipo POS.**

● P. ¿Qué es un procesador tercero?

R. FNS llama a las tiendas que hacen su propio procesamiento procesadores terceros. También usamos el nombre procesador tercero para cualquier proveedor de transacciones de procesamiento contratado por una tienda. Esto distingue a los procesadores terceros de los contratistas que el Estado contrata para proveer o encargarse de obtener procesamiento de transacciones para tiendas que no tienen su propio equipo POS.

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

R. Los clientes de cupones para alimentos pueden guardar sus recibos 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.**

● 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 EBT.

● P. ¿Qué sucede si el cliente olvidó su PIN?

R. Usted NO puede efectuar la transacción sin el PIN. Refiera el cliente al número sin cargo de Servicio al Cliente del que fue informado durante el entrenamiento EBT para obtener una nueva tarjeta y PIN.

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

R. Si usted tiene equipo del Estado, el EBT no le cuesta nada. Si usa su propio equipo, usted deberá establecer los costos con su propio proveedor de procesamiento de transacciones.

- **P. ¿Qué sucede si el cliente presenta cupones de papel en lugar de una tarjeta EBT de cupones para alimentos?**

R. Usted debe aceptarlos y redimirlos a través de un banco. Si tiene cualquier pregunta, consulte con su oficina local del FNS.

- **P. ¿Hay algún riesgo en aceptar vales de papel EBT cuando ocurran problemas del sistema?**

R. Sólo si usted no llama al número de Servicio al Cliente Minorista para obtener un número de aprobación, o si no sigue las instrucciones sobre vales en el manual EBT para el minorista.

- **P. ¿Qué tal si vendo mi tienda?**

R. El nuevo dueño NO está autorizado a aceptar beneficios de cupones para alimentos. Usted no puede transferir la autorización del Programa de Cupones para Alimentos. Si usted tiene equipo estatal, avísele al contratista EBT del Estado llamando al número de Servicio al Cliente Minorista antes de entregar su tienda.

Lea las instrucciones al minorista que reciba con su máquina POS estatal o materiales que le dé su propio procesador.



Cupones para Alimentos de Papel

Hay cupones para alimentos de papel en tres denominaciones: cupones color café de \$1, cupones morados de \$5 y cupones verdes de \$10. Los cupones son emitidos en libros con varias combinaciones según la asignación a cada cliente.

● Números de Serie

Todos los cupones del libro tienen el mismo número de serie. Los cupones morados de \$5 y los verdes de \$10 deben presentarse junto con la portada del libro que tiene el mismo número de serie que los cupones, salvo los cupones con estrella. Los cupones pueden estar sueltos con tal de que el cliente tenga la portada, con el mismo número de serie que los cupones, y que los cupones no hayan sido cancelados o endosados por otro minorista. Los cupones color café de \$1 pueden aceptarse sin la portada del libro porque son usados para dar cambio a los clientes.

Cuando un cupón para alimentos o la portada de un libro de cupones accidentalmente se daña durante el proceso de manufactura, se separa y se reemplaza con un cupón o una portada que tiene un número de serie que comienza con una estrella (*). Esta es la única vez en que el número(s) en la portada y/o en algunos de o todos los cupones no serán iguales. Si el cliente presenta un libro de cupones y cupones cuyos números no son iguales, y donde no hay una estrella (*) al principio del número de serie, no acepte estos cupones para alimentos como pago. Si los acepta y se determina que son falsificados, a usted no se le reembolsará por ellos. Si tiene cualquier pregunta, consulte con su oficina local del FNS.





● Manejo de Cambio

Ocasionalmente un cliente podrá tratar de efectuar una serie de pequeñas transacciones para acumular cambio en efectivo. Esto es contra las reglas. Usted debe negar que clientes puedan hacer pequeñas compras múltiples cuando considere que lo están haciendo para acumular efectivo.

● Cuando Usted No Tiene Suficientes Cupones

Usted siempre debe tener algunos cupones de \$1 a la mano para dar cambio. De no ser así:

1. Pregúntele a su cliente si tiene cupones de \$1 con qué pagar.
2. Pregúntele a su cliente si quiere comprar artículos adicionales hasta por el monto del cambio que usted dispone.
3. Pídale a su cliente que pague en efectivo por parte de o toda la compra.
4. Si ninguna de estas opciones funciona, rechace la venta.
5. Pida asistencia a su oficina local del FNS si continuamente le faltan suficientes cupones de \$1.

● Cómo Depositar Cupones para Alimentos

Para ser pagado por los cupones para alimentos que usted haya aceptado en su tienda, deposítelos en su banco. No todos los bancos aceptarán depósitos de cupones para alimentos. Algunos le cobrarán si no los tiene propiamente liados. Verifique con su banco con anticipación.

Para depositar cupones para alimentos usted debe usar uno de los métodos siguientes:

1. Usted puede aplicar un sello o marca a cada cupón para alimentos en la parte de atrás con el nombre de su tienda y/o su número de autorización.
2. Su banco le podrá pedir que usted cancele los cupones. En lugar de marcar o sellar el revés del cupón para alimentos, cancele la parte de adelante usando un sello de caucho que contenga:
 - a. su número de autorización de cupones para alimentos;

- b. la palabra "paid" (pagado) o "canceled" (cancelado); y
- c. el número de tránsito de la Asociación Bancaria Americana (ABA) de su banco.

- Pregunte a su banco cómo quiere que usted endose el cupón. El banco le podrá dar sellos de caucho. USDA no proporciona sellos de cancelación.

Certificados de Redención

Si usted es aprobado, recibirá por correo certificados de redención de cupones para alimentos. Verifique en la forma si están escritos correctamente su nombre comercial, dirección y número de autorización. Si se requiere cualquier corrección o si usted tiene preguntas, pida ayuda a su oficina local del FNS.

Un certificado de redención es como una papeleta de depósito de un banco. Usted debe usar un certificado de redención individual cada vez que usted presente cupones para alimentos al banco para depósito. Las instrucciones para llenar el certificado están en la parte interior de la portada de cada libro de certificados de redención. Es importante que el total que usted indique bajo "FIRM'S TOTAL" (Total de la Empresa) sea exactamente igual a su depósito total, y que usted firme y ponga la fecha en el certificado de redención.

Un suministro adicional le será enviado automáticamente por correo antes de que se le agoten los certificados. Si no llegan o si usted recibe demasiados, llame a su oficina local del FNS.

Ejemplo de Certificado de Redención

FOOD STAMP REDEMPTION CERTIFICATE NON-TRANSFERABLE		COUPONS	VALUE
DO NOT BORROW, LEND OR MAKE DUPLICATES OF REDEMPTION CERTIFICATES FORM APPROVED OMB NO. 0584-0085 FORM FNS-278B (11-01) USDA-FNS J. DEDRICK, S ENT PO BOX 135 WINNEPPOIS MN 55440-0135 41358 001 Print Name of Firm's Representative Date Signature of Firm's Representative Title		\$ 1.00	\$.00
		\$ 5.00	\$.00
		\$ 10.00	\$.00
		FIRM'S TOTAL	\$.00
		BANK'S VERIFIED TOTAL	\$.00
I certify that the firm's total is accurate, and the accompanying food coupons were accepted, and are being redeemed in accordance with Food Stamp Program regulations. I further certify that the firm's owner (or a representative), is CURRENTLY APPROVED by FNS to accept and redeem food coupons.		BANK MUST CERTIFY ON REVERSE	
⑆000001009⑆ 4143558⑈			

Parte 4:

¿Qué Sucede si Usted No Cumple las Reglas?

El Gobierno Federal gasta cerca de \$19 mil millones de dólares al año para apoyar al Programa de Cupones para Alimentos. Esta es una enorme inversión por parte de los contribuyentes estadounidenses. El USDA protege esa inversión haciendo cumplir vigorosamente las reglas y los reglamentos y agresivamente persiguiendo a violadores.

Miles de minoristas deshonestos - o simplemente descuidados - han descubierto que las sanciones por infracciones pueden ser severas. Como dueño u operador de tienda, usted es legalmente responsable no sólo por sus propias acciones sino también por las de todos los que trabajan en su tienda, sin importar que les pague o no. Si usted, su personal, o sus empleados o parientes redimen más beneficios de cupones para alimentos que el total de sus ventas de alimentos; si venden artículos no-elegibles; si aceptan beneficios de cupones para alimentos como pago por alimentos vendidos a crédito a un hogar que tenga beneficios de cupones para alimentos, usted será descalificado del Programa y/o recibirá una multa y hasta tener que enfrentar un juicio criminal.



Usted puede ser multado hasta \$10,000 por cada transacción ilegal, más tres veces el valor en dólares de la transacción, y puede ir a la cárcel.

Además, los violadores podrán ser referidos al Servicio de Impuestos Internos (IRS) para una investigación más extensa, y pueden perder sus licencias para loterías estatales y para vender bebidas alcohólicas.

La sanción más común es la de ser descalificado del Programa de Cupones para Alimentos.

Si usted es descalificado del Programa de Cupones para Alimentos 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.

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 haga su primera llamada telefónica a la oficina local del FNS.

Sanciones

Las siguientes sanciones Federales se aplican a minoristas que operan bajo sistemas electrónicos así como los sistemas de papel.

Traficar - La compra de beneficios de cupones para alimentos, instrumentos de beneficio, o tarjetas de autorización, resultará en la descalificación permanente, decomiso de propiedad, y/o una multa de hasta \$20,000 por cada violación, y no excederá \$40,000 por todas las infracciones ocurridas durante una única investigación.

Venta de Armas de Fuego, Municiones, Explosivos o Sustancias Controladas - La venta de armas de fuego, municiones, explosivos o sustancias controladas por beneficios de cupones para alimentos, resultará en la descalificación permanente, decomiso de propiedad, y/o una multa de hasta \$20,000 por cada violación, y no excederá \$40,000 por todas las infracciones ocurridas durante una única investigación.

**“Sanciones por infracciones al Programa de cupones para alimentos”,
FNS-136 Spanish**

Sanciones por infracciones al Programa de cupones para alimentos



**Las
sanciones
incluyen:**

- ☐ **Descalificación permanente** cuando el propietario o los empleados compran o trafican los beneficios de los cupones para alimentos 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 cupones para alimentos 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 de cupones para alimentos 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 • Revised June 2001



Venta de Cigarrillos, Tabaco y Alcohol - La venta de cigarrillos, tabaco y alcohol, o de artículos valiosos no-alimenticios o ilegales por beneficios de cupones para alimentos podrá resultar en un período de descalificación de 3 a 5 años o en una multa civil equivalente. También podrá iniciarse una reclamación.

Venta de Artículos Ilegales - La venta de artículos no-comestibles o ilegales comunes sobre una base regular por beneficios de cupones de alimentos o el dar cambio en efectivo puede resultar en una descalificación de 6 meses hasta 3 años, o en una multa civil equivalente. También podrá iniciarse una reclamación.

Redenciones de Beneficios de Cupones para Alimentos en Exceso de Ventas de Alimentos - Una tienda cuyas redenciones de beneficios de cupones para alimentos por un período específico de tiempo excede sus ventas de alimentos por el mismo período de tiempo podrá ser descalificada por 3 hasta 5 años.

Aceptar Beneficios de Cupones para Alimentos sin Autorización - El aceptar beneficios de cupones para alimentos 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 de cupones para alimentos ilegalmente aceptados.

Aceptar Cupones Suelos de \$5 y de \$10 - El aceptar cupones suelos de \$5 y de \$10 resultará en una multa de \$500 más el doble del valor nominal de cada cupón suelo ilegalmente aceptado.

Segundas y Terceras Infracciones - El período de descalificación será doble por una segunda infracción. Para una tercera infracción, la descalificación será permanente.

Acciones Recíprocas WIC/Cupones para Alimentos - Tiendas que sean descalificadas del WIC podrán ser descalificadas del Programa de Cupones para Alimentos por un período equivalente de tiempo.

NOTA: Además de las sanciones federales anteriores, muchos Estados tienen sus propias leyes relativas al uso inapropiado de beneficios de cupones para alimentos, y sus propias sanciones.

APÉNDICE: Información para Clientes sobre Cupones para Alimentos

Como minorista en el Programa de Cupones para Alimentos, usted puede estar interesado saber cómo funciona el Programa desde el punto de vista del cliente. También querrá tener alguna información en caso de que un cliente quiera saber más sobre el Programa.

Lo que sigue fue adaptado de un folleto llamado “Cupones para Alimentos: Nuestra Salud, Nuestra Fuerza”, Publicación No. FNS-313-S (también disponible en inglés, “Food Stamps Make America Stronger”, FNS-313). Su cliente puede pedir una copia llamando sin cargo al 1-800-221-5689. Puede también averiguar el número sin cargo en su Estado, donde el cliente podrá informarse sobre el lugar y número de teléfono de la oficina más cercana de cupones para alimentos.

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



● ¿Cómo obtengo cupones para alimentos?

Mire en la sección gubernamental (páginas azules) de su directorio telefónico. Usted puede encontrar cupones para alimentos bajo “social services department” (departamento de servicios sociales) o “human services department” (departamento de asistencia social).

Llame a la oficina de cupones para alimentos para fijar una cita con un representante. Pregunte qué papeles necesitará llevar. El representante tendrá que ver sus comprobantes de pago, facturas de renta o pago de hipoteca y servicios públicos, facturas por atención infantil o a personas mayores de 60 años, y órdenes de pensiones para hijos menores (la orden del tribunal y los cheques cancelados).

En la oficina de cupones para alimentos usted hablará con un representante, hará algunas respuestas, y firmará unos

papeles. Si usted no puede ir a la oficina de cupones para alimentos, puede enviar a un pariente o amigo para que hable con el representante. O quizás es posible que usted pueda hablar por teléfono con el representante.

● **¿Puedo obtener cupones para alimentos sólo para mí si vivo con mi familia o con otros?**

Personas que viven juntas y que compran alimentos y preparan comidas juntas se agrupan como un “hogar”. Los esposos y esposas y la mayoría de los niños menores de 22 años deben ser un solo hogar.

● **¿Necesitaré obtener un número del Seguro Social?**

Sí. Usted necesita tener o tendrá que obtener un número del Seguro Social para cada miembro del hogar que aplique para recibir los beneficios de cupones para alimentos. (Usted no tiene que proveer su número de Seguro Social al menos que esté solicitando cupones para alimentos para sí mismo; sin embargo, tendrá que dar su información económica.)

● **¿Los no-ciudadanos legales pueden obtener cupones para alimentos?**

Es posible que usted puede obtener cupones para alimentos. Hable con un representante de cupones para alimentos sobre esto. Aún si usted no puede obtener cupones para alimentos, los miembros de su familia nacidos en este país lo podrán hacer. El obtener cupones para alimentos no lo perjudicará si desea hacerse ciudadano.

● **¿Puedo obtener ayuda si no estoy trabajando?**

Si usted puede trabajar, debe buscar trabajo, aceptar una oferta de empleo, o asistir a un programa de entrenamiento.

● **¿Cuánto ingreso y recursos podemos tener?**

La oficina de cupones para alimentos le dirá si su ingreso y sus recursos son lo suficientemente bajos para obtener cupones para alimentos. Depende del número de personas en su hogar y también cambia ligeramente cada año. La oficina de cupones para alimentos también le dirá si cualquiera de sus gastos puede ser deducido de sus ingresos para ayudarlo a calificar para cupones para alimentos.

● **Si mi hogar es elegible, ¿cuánto recibiremos?**

La oficina de cupones para alimentos le dirá cuánto recibirá. Dependerá de sus ingresos y del número de personas en su hogar.

● **Los cupones para alimentos, ¿son dinero en efectivo?**

No. Los beneficios de cupones para alimentos vienen en una tarjeta de plástico que usted usa igual que una tarjeta bancaria. Sólo puede usarla para alimentos. En algunas áreas, los cupones para alimentos son cupones de papel. La mayoría de las tiendas de alimentos aceptan cupones para alimentos.

● **¿Qué debo hacer si tengo más preguntas?**

Usted debe llamar a su oficina local de cupones para alimentos. Nuestro número sin cargo, 1-800-221-5689, puede ayudarle a obtener el número sin cargo de su Estado.

Para más información sobre este Programa y otros programas federales de asistencia alimenticia, por favor visite nuestro sitio Internet en <http://www.fns.usda.gov>.

Escoja alimentos que promuevan un futuro saludable en cualquier etapa de la vida.

- Los cupones para alimentos mejoran sus posibilidades de consumir una gran variedad de alimentos.
- Deje que la Pirámide guíe sus opciones alimenticias.
 - Tenga como meta un peso saludable.
 - Sea físicamente activo todos los días - por lo menos 30 minutos al día para adultos y 60 minutos para niños.
 - Escoja una variedad de granos (especialmente granos enteros), frutas y verduras todos los días.

La Guía Pirámide de Alimentos:
Una Guía Para la Selección Diaria de Alimentos



Guía de
Capacitación para
Minoristas
.....
Programa de Cupones
para Alimentos

Duración 17:31



United States Department of Agriculture
Food and Nutrition Service



United States Department of Agriculture
Food and Nutrition Service

U.S. DEPARTMENT OF AGRICULTURE
PROPERTY OF THE UNITED STATES
OCT 14 2003
University of North Carolina
at Chapel Hill