

# 2019 Entrenamiento de Vendedores de WIC



**ITCN WIC**  
INTER-TRIBAL COUNCIL OF NEVADA  
WOMEN INFANT CHILDREN

# Curso de Hoy

- ¿Qué es WIC y Por Qué WIC es Importante?
- Los Alimentos y Paquetes de Comida Aprobados por WIC
- Compras de WIC, Transacciones, Sumisión de UPC y Procedimientos de Reclamos.
- Los Derechos y Responsabilidades de los Vendedores
- Quejas
- Herramientas para los Vendedores y Referencias

¿Qué es WIC y Por Qué WIC  
es Importante?

# ¿Qué es WIC?

WIC es un Programa de Nutrición Suplementaria financiado por el gobierno federal para mujeres embarazadas, posparto y lactantes, infantes y niños de hasta 5 años de edad que están en riesgo nutricional.



# ¿Por Qué WIC es Importante?

El Programa de WIC tiene como objetivo ayudar a salvaguardar la salud de las mujeres, bebés y niños menores de 5 años de bajos ingresos que están en riesgo nutricional proporcionando lo siguiente:

- Educación nutricional sobre la alimentación saludable.
- Promover y apoyar la lactancia materna como una parte importante de los beneficios nutricionales que reciben los participantes de WIC.
- Referencias de servicios sociales y de salud.
- Alimentos nutritivos para ayudar a complementar las dietas.

# ¿Por Qué son Importantes los Vendedores de WIC?

Los Vendedores de WIC son una parte VITAL del programa de WIC

- Los vendedores suministran los alimentos nutritivos necesarios para construir familias saludables
- Todo el personal de los vendedores son importante para que la experiencia de compra funcione para los participantes de WIC
- Sin los vendedores, el Programa de WIC de Nevada no podría alcanzar los objetivos de ayudar a las familias a comer alimentos más saludables



# Los Alimentos y Paquetes de Comida Aprobados por WIC



# Comidas Autorizadas de WIC

Leche

Yogur (leche entera, bajo en grasa, sin grasa)

Huevos

Queso

Frijoles

Chícharos

Lentejas

Mantequilla de Maní

Cereal Fortificado con Hierro

100% Jugo de Fruta

Frutas & Vegetales Enlatados

Frutas & Vegetales Congelados

Frutas & Vegetales Frescas

Pescado Enlatado

Granos Entero

Tofu

Bebidas de Soya

Fórmula infantil fortificada con hierro

Cereal Infantil

Frascos de Comida de Bebé- Carnes, Frutas y Vegetales





# Alimentos no Autorizados

## **NO PERMITIDO:**

Hierbas: Albahaca, Cilantro, Eneldo, Sabia, romero, etc.

Queso Envuelto Individualmente

Mantequillas de nuez sustituidas por crema de cacahuete

Alimentos con Alto Contenido de Azúcar

Alimentos que no aparecen en la lista de compras o consulta de saldo del participante

Leche de Nuez o de Arroz

A large, 3D, red, glossy 'NO' text graphic. The letters are thick and have a slight shadow, giving them a three-dimensional appearance. The 'O' is a ring with a diagonal slash through it, which is a common symbol for prohibition or 'no'.

# Requisito de Marca Menos Costosa

El Requisito de Marca Menos Costosa (LEB) significa que los participantes de WIC solo pueden comprar las marcas menos costosas disponibles en las tiendas de los siguientes artículos:

- Huevos
- Leche
- Jugo de Naranja
- Jugo de Piña

# Requisito de Marca Menos Costosa(LEB)

- Recordatorio: Las únicas cosas LEB son huevos, leche, jugo de naranja y de piña. El personal de la tienda no puede requerir que un participante de WIC compre la marca menos costosa por cualquier otro artículo.
- Muchas marcas de huevos, leche, jugo de naranja y jugo de piña escanearán como 'WIC aprobado', esto no significa que estos artículos son la "marca menos costosa disponible" (LEB) en su tienda.
- La identificación de los artículos LEB en la tienda es responsabilidad del Vendedor. Tiendas que etiquetan artículos LEB en los estantes aprobadas por WIC, proveen una gran herramienta para ayudar a los participantes y al personal de la tienda a identificar los artículos LEB en la tienda.



# Leche

Los tipos de leche emitidas dependen de la edad del participante

- Los niños de 1 a 2 años de edad reciben leche entera.
- Los niños de 2 años o más, mujeres embarazadas, posparto y mujeres lactantes reciben 1%, baja en grasa o sin grasa.

La leche se emite a los participantes en cuartos o .25 galones

- Ejemplo: un participante que recibe 3.25 galones puede redimir la leche de cualquier tamaño.
- Galones (1.0 galón), medio galón (.5 galón) o cuarto (.25 galón)

**Recuerde: La leche es un requisito de marca menos costosa (LEB) para entera, 1%, descremada y libre de grasa.**

# Opciones de Leche

- Leche de cabra
- Leche en polvo
- Leche de soya (refrigerada y estante estable)
- Leche condensada
- Leche UHT
- Leche libre de lactosa/reducida (entera y baja en grasa)

**No se permiten leches de nuez y arroz**

# El Beneficio de las Legumbres. ¿Qué Significa Eso? Frijoles/Chicharros Secos, Frijoles Enlatados y Mantequilla de Maní

- Los participantes tienen las siguientes opciones para redimir sus beneficios de Legumbres:
  - Mantequilla de Cacahuete frascos de 16-18 oz (1)
  - Frijoles secos/bolsa de chicharros 16 oz (1)
  - 4 latas de frijoles de 14-16 oz de tamaño
    - Una vez que se ha comprado una lata de frijoles, los incrementos restantes deben ser redimidos con solo frijoles enlatados.



# WIC Adapta los Paquetes de Alimentos a Los Participantes

## Paquetes de Alimentos para Bebés:

### 0-6 meses

- Fórmula para bebés que aparece en la lista de beneficios de los participantes

### 6-11 meses

- Fórmula infantil
- Cereal infantil
- Frutas y vegetales para bebés
- Carnes para bebés (solo para lactantes amamantados exclusivamente)





# WIC Adapta los Paquetes de Alimentos a Los Participantes

## Paquete de Alimentos para Niños Pequeños: 12-24 meses

- Queso
- Yogur (leche entera)
- Leche entera
- Huevos
- Cereal
- Legumbres
- Granos enteros
- Beneficio (CVB) para frutas y vegetales valorado en \$8
- Jugo 100% natural embotellado



# WIC Adapta los Paquetes de Alimentos a Los Participantes

## Paquete de Alimentos para Niños: 2-5 años

- Queso
- Yogur (bajo en grasa)
- Leche - 1%, descremada o sin grasa
- Huevos
- Cereal
- Legumbres
- Granos enteros
- Beneficio (CVB) para frutas y vegetales valorado en \$8
- Jugo 100% natural embotellado



# WIC Adapta los Paquetes de Alimentos a Los Participantes

## Paquete de Alimentos para Mujeres Embarazadas y Posparto:

- Queso
- Yogur (bajo en grasa)
- Leche - 1%, bajo en grasa o sin grasa
- Huevos
- Cereal
- Legumbres
- Granos enteros (solo mujeres embarazadas)
- Beneficio (CVB) para frutas y vegetales valorado en \$11
- Jugo concentrado congelado



# WIC Adapta los Paquetes de Alimentos a Los Participantes

## Paquete de Alimentos para Lactancia Materna:

- Queso
- Yogur (bajo en grasa)
- Leche 1%, baja en grasa o sin grasa
- Huevos
- Cereal
- Legumbres
- Pescado enlatado
- Granos enteros
- Beneficio (CVB) para frutas y vegetales valorado en \$11
- Jugo 100% natural embotellado



# WIC Adapta los Paquetes de Alimentos a Los Participantes

## Paquete de Alimentos para Personas sin Hogar

- Jugos en paquete de conveniencia
- Leche UHT
- Cantidad adicional de Frijoles Enlatados o Mantequilla de Cacahuete en lugar de Huevos
- Cereal
- Granos enteros
- Beneficio (CVB) para frutas y vegetales valorado en \$11
- Formula listas para alimentar al bebé



# Compras de WIC , Transacciones, Sumisiones de la UPC y el Procedimiento de Reclamaciones



# Compras de WIC

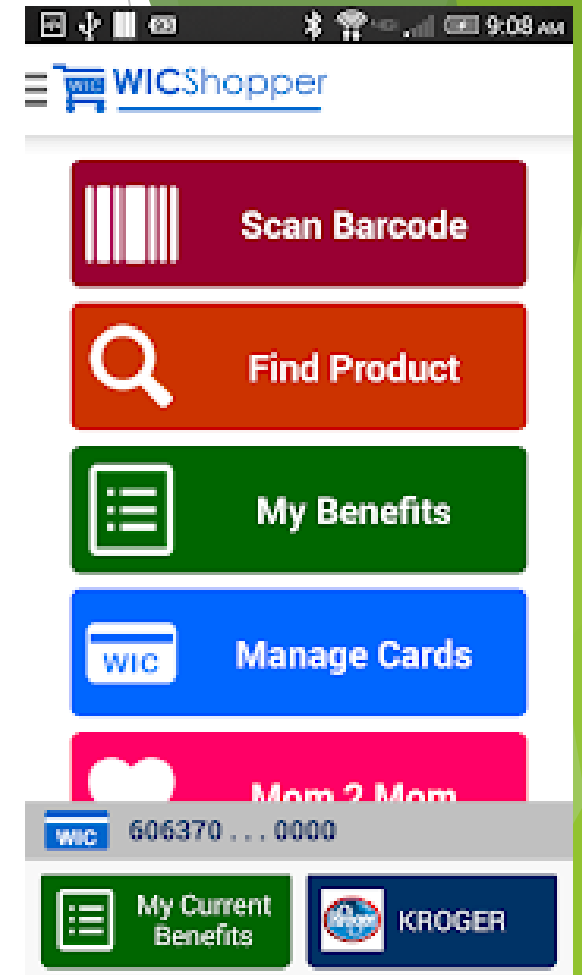
- Los beneficios de alimenticios de WIC se emiten a los participantes en una Tarjeta de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT).
- Los participantes de WIC deben activar y establecer un PIN en la tarjeta EBT antes de comprar.
- En la clínica, los participantes reciben su lista de compras y se les proporciona información sobre los alimentos de WIC.
- Comprar alimentos de WIC a veces puede ser difícil y a veces los participantes necesitan un poco de ayuda mientras están en la tienda.





# Aplicación WICShopper

- La aplicación WICShopper ayuda a los participantes a comprar facilitando la identificación de comidas aprobados por WIC, lo que simplifica la experiencia de las de compras de WIC.
- Los participantes pueden ver su saldo disponible, obtener recetas y más.
- La aplicación permite a los participantes escanear UPC's mientras compran haciéndoles saber si el artículo está aprobado por WIC y la cantidad que tienen disponible.
- La aplicación WICShopper también es una herramienta que los proveedores pueden utilizar para ayudar a aplicar etiquetas de estante para corregir alimentos aprobados por WIC.



# Procedimiento de Transacción para el Procesamiento de eWIC

Todos los sistemas de punto de venta de la tienda funcionan de manera diferente. Para disminuir la posibilidad de posibles problemas en la caja registradora es mejor:

- **Escanee TODOS los artículos individualmente**
- Si un artículo no escanea como elegible para WIC, el participante debe tener la opción de pagar o eliminar el artículo antes de la finalización de la transacción.
- **Beneficio de Valor en Efectivo (CVB)** - si una compra supera el monto en dólares disponible, el participante tiene la opción de pagar la diferencia o no comprar los artículos.



# Procedimiento de Transacción (continuación)

- Recuerde que los cajeros deben escanear cada artículo que un participante traiga a la caja registradora.
- Si un alimento de WIC escaneado no pasa, dígame al participante el mensaje de error.
  - Si es posible, ofrezca al participante la opción de tomar una foto del mensaje de error.
  - Asegúrese de que cada artículo se escanee individualmente.
  - El único caso en el que un Cajero puede hacer una determinación de elegibilidad alimentaria de WIC es para artículos LEB (leche, huevos, piña y jugo de naranja).



# Problemas de escaneado

Si un alimento conocido y aprobado por WIC de repente no se escanea, estos son los pasos de solución que los vendedores deben tomar:

- **EL PERSONAL DE ALMACENAMIENTO** debe ponerse en contacto con el Departamento de IT de la Tienda
- Compruebe que el archivo APL se ha descargado correctamente

Si su tienda tiene un máquina de FIS, el personal debe comunicarse con el servicio de asistencia de FIS para obtener ayuda al 877-291-0433. \*El ID de ubicación aparece en el terminal. Recuerde descargar el archivo APL todas las noches y estar junto a los dispositivos



# Recordatorios de la UPC

- Nevada WIC agrega nuevos artículos y actualiza la lista UPC aprobada mensualmente.
- Se puede acceder a las listas UPC en:  
[www.nevadawic.org/vendors](http://www.nevadawic.org/vendors)

**WIC UPC Food List Database**  
Complete listing of Nevada WIC Approved Foods Universal Product Codes (UPC) and produce Product Look up codes (PLU)

**WIC UPC Food List Database**

- Food Package Information
- Retail Integration
- Complaint Form
- How to Become a WIC Approved Vendor
- EBT Facts and Information
- Training Materials

**Nevada WIC UPC Food List Database**

- Baby Foods and Cereals (Excel)
- Canned Fish (Excel)
- Canned Fresh Vegetables (Excel) Fruit (Excel)
- Canned Vegetables (Excel)
- Cereal Legumes (Excel) (Excel)
- Cheese & Tofu (Excel)
- Eggs (Excel)
- Fresh Fruit (Excel)
- Fresh Vegetables (Excel)
- Frozen Concentrate Juice (Excel)
- Frozen Fruit (Excel)
- Frozen Vegetables (Excel)
- Infant Formula (Excel)
- Legumes (Excel)
- Milk and Soy (Excel)
- Peanut Butter (Excel)
- Single Strength Juice (Excel)
- Whole Grains (Excel)
- UPC Update Log 2017 (Excel)

- Baby Foods and Cereals (PDF)
- Canned Fish (PDF)
- Canned Fruit (PDF)
- Canned Vegetables (PDF)
- Cereal (PDF)
- Cheese & Tofu (PDF)
- Eggs (PDF)
- Fresh Fruit (PDF)
- Fresh Vegetables (PDF)
- Frozen Concentrate Juice (PDF)
- Frozen Fruit (PDF)
- Frozen Vegetables (PDF)
- Infant Formula (PDF)
- Legumes (PDF)
- Milk and Soy (PDF)
- Peanut Butter (PDF)
- Single Strength Juice (PDF)
- Whole Grains (PDF)
- UPC Update Log 2017 (PDF)

**Request Form to Add a UPC for Approval**

To request more WIC approved Shelf Tags, click on the image below.

**WIC APPROVED**

# UPC's y Vendedores

- Los fabricantes a menudo cambian el empaquetamiento, incluyendo el UPC. El personal de WIC de Nevada trabaja diligentemente para mantener el archivo APL y el sitio web actualizados.
- Envíe nuevos UPCs a la Oficina Estatal de WIC. Si Nevada WIC no tiene la nueva UPC/PLU, no se puede agregar al archivo APL.
- Su asistencia es clave para mantener el archivo APL actualizado con nuevos artículos elegibles para WIC.





# Envío de una Solicitud de la UPC

Pasos a seguir al enviar una solicitud de la UPC a la Oficina Estatal de WIC:

- Complete el formulario de solicitud de UPC
- Incluya una imagen clara de la etiqueta del producto que muestre el nombre, la lista de ingredientes y el tamaño.
- Una imagen del código de barras UPC
- Asegúrese de que se incluyan los 12 dígitos del UPC
- Envíe el envío por fax al: 775-684-4246
- O envíe un correo electrónico a la Oficina Estatal de WIC: [wicgeneral@health.nv.gov](mailto:wicgeneral@health.nv.gov)



## NEVADA WIC VENDOR UPC/PLU REQUEST FORM

Complete all sections of this form to add a product to the WIC approved UPC list and include the following:

1. Attach a copy of the **product label**, this must include the product name, size and ingredient list.
2. Attach a copy of the product **UPC barcode** all 12 digits must be listed and legible.
3. Fax or email this completed form, copy of label and barcode to:

Fax: NV State WIC  
Program 775/684-4246

E-mail: Vendor Services  
[WICGeneral@health.nv.gov](mailto:WICGeneral@health.nv.gov)

Vendor Information	
Store/Distributor Name	Store Number
Address	Phone Number
City	Fax Number
Product Information	
Food Item Name and Type:	Item Price
	Package Size
UPC Code <b>MUST INCLUDE ALL 12 DIGITS</b>	
Authorized Signature	
Print Name	Date
State Office Use Only	
Date Received	
Decision:	Approved      Not Approved      Review Pending
Notes:	
Date UPC Entered	APL File #      Staff Initials

INCOMPLETE FORMS AND REQUESTS THAT FAIL TO INCLUDE COPIES OF LABELS, UPC BARCODES WILL NOT BE PROCESSED



# Balance

- Cada día, los vendedores deben balancear o conciliar sus recibos de transacción con el reporte de los Totales del Vendedor. Si los vendedores descubren que los valores netos o los importes de estos artículos no coinciden, puede haber una situación de desbalance.
- Si se descubre una situación fuera de balance, una solicitud de reclamación/ajuste debe presentarse.



# Ajuste de Reclamo-Tiendas Integradas

## ¿Cómo presento una solicitud de reclamación/ajuste?

- Las tiendas con un sistema de punto de venta integrado deben ponerse en contacto con su procesador para obtener ayuda.
- El error debe notificarse dentro de los cuatro (4) días hábiles desde la fecha de la transacción para presentar una solicitud de ajuste.
- Si el error no se notifica dentro de los cuatro (4) días desde la transacción, la solicitud puede ser denegada.



# Ajuste de Reclamo-FIS Terminal

## ¿Cómo presento una solicitud de reclamación/ajuste?

- Llame al servicio de asistencia de FIS al 1-877-291-0433 dentro de los cuatro (4) días desde la fecha de la transacción para presentar una solicitud de ajuste.
  - Si el error no se notifica dentro de los cuatro (4) días desde la transacción, la solicitud puede ser denegada.
- El Servicio de Ayuda de FIS recopilará la información necesaria con respecto a la transacción, incluyendo una copia del recibo y presentará una solicitud de ajuste en nombre del Vendedor.



# Derechos y Responsabilidades del Vendedor

# Derechos y responsabilidades del Vendedor

- Cortesía
- Quejas
- Artículos de incentivo del Vendedor
- Sanciones
- Requisitos mínimos de almacenamiento
- Proveedores de Fórmulas Infantiles
- Descripción general del monitoreo de rutina
- Herramientas y referencias de Vendedores



# Cortesía

- Tratar a los participantes de WIC con la misma cortesía y respeto dado a cualquier otro cliente.
- Los participantes no pueden ser discriminados porque están en WIC.
- Los participantes de WIC deben poder comprar en su tienda durante el horario comercial regular de la tienda.
- Los participantes de WIC deben tratar a los Vendedores con cortesía.





# Restricciones a los Artículos de Incentivo del Vendedor

Los artículos de incentivo ofrecidos a todos los compradores/clientes están permitidos y deben ser proporcionados a todos los participantes de WIC.

Se permiten los siguientes incentivos y no se considera solicitar a participantes de WIC si se ofrecen a todos los compradores:

- Comprar uno/obtener uno gratis
- El uso de cupones
- Membresías/descuentos en la tienda
- Tarjetas de club de tienda
- Tarjetas de descuento para empleados de la tienda que son participantes de WIC

**Los incentivos dirigidos a los participantes de WIC NO están permitidos**



# Requisito Mínimo de Inventario (MSR)

Los requisitos mínimos de almacenamiento se han modificado y simplificado recientemente.

- Más accesible con los vendedores, y a la misma vez, permite un acceso adecuado a la comida de WIC para los participantes.
- Las versiones de concentrado de fórmula ya no son un requisito mínimo de almacenamiento.
- **Los proveedores deben cumplir con los requisitos mínimos de almacenamiento en todo momento.**

# Fórmula infantil

Todos los vendedores DEBEN tener las Fórmulas para Bebés requeridas en el contrato:

Basado en Leche: Similac Advance



Basado en la Soya: Similac Isomil Soy

# Proveedores de Fórmulas Infantiles

Los vendedores DEBEN comprar la fórmula infantil de un proveedor que figura en la lista de proveedores autorizados de fórmulas para bebés

- Asegurarse que el producto auténtico se venda a los participantes de WIC.
- Ayuda a prevenir las ventas de fórmulas falsificadas.
- Este requisito está en vigor para proteger tanto al participante como al vendedor .



# Sanciones

Se pueden imponer sanciones por una serie de violaciones:

- No mantener los requisitos mínimos de almacenamiento.
- Venta de alimentos no autorizados.
- Devolución de compras de WIC por dinero en efectivo o intercambio de artículos diferentes.
- Sobrecargo de artículos de WIC.
- No mantener al menos un carril de WIC abierto en todo momento.
- No mantener o proporcionar registros de compra para la fórmula infantil.
- Otras áreas como se describe en el Programa de Sanciones del vendedor.



# Descripción General del Monitoreo de Rutina

Los monitores de rutina se realizan tanto para las tiendas elegidas al azar como para las tiendas de alto riesgo.

- Los proveedores deben proporcionar una copia de las facturas de fórmula infantil.
- Indicar dónde se publica el Permiso de Salud.
- El personal que lleva a cabo el monitoreo de rutina caminará por la tienda, algunos de los artículos que estarán buscando incluyen:
- Niveles de almacenamiento
  - Precios de estante
  - Colocación correcta de etiquetas de estante aprobadas por WIC



# Quejas

# Quejas

Si es necesario, los formularios de quejas están disponibles tanto para los Participantes como para los vendedores.

Las quejas pueden incluir, pero no se limitan a:

- Participantes que intentan devolver los alimentos comprados con beneficios de WIC por un reembolso en efectivo.
- Participantes que son verbal o físicamente abusivos.
- Vendedores que no cumplen con los requisitos mínimos de almacenamiento.
- Vendedores que niegan a los participantes artículos alimenticios aprobados por WIC.
- Vendedores que tratan a los participantes de WIC con falta de cortesía o violando la confidencialidad de los participantes .

# Presentar quejas

- Para presentar una queja, complete el formulario de queja disponible en el sitio web de Nevada WIC. Por favor, enumere tanta información como sea posible. Puede enviar por fax, correo, correo electrónico o enviar el formulario en línea a la oficina estatal de WIC de Nevada.

**Fax:** 775-684-4246

**Correo:** State of Nevada WIC Program  
400 West King Street, Suite 300  
Carson City, NV 89703

**Correo electrónico:** [wicgeneral@health.nv.gov](mailto:wicgeneral@health.nv.gov)

- También puede presentar una queja a través de nuestra página web en [www.nevadawic.org](http://www.nevadawic.org)



# Herramientas y Referencias de Vendedores

# Etiquetas de Estante Aprobadas por WIC

- Es altamente recomendable el uso de etiquetas de estante amarillas aprobadas por WIC. Son una excelente herramienta tanto para los vendedores como para los participantes.
- Las etiquetas de estante ayudan a los participantes de WIC a identificar los artículos LEB en su tienda, lo que disminuye la confusión en la registradora.
- Para solicitar etiquetas de estante, póngase en contacto con la oficina de WIC del estado de Nevada o haga su pedido en línea en <http://nevadawic.org/vendor> .
- La aplicación WICShopper se puede utilizar para ayudar a determinar si un artículo está aprobado por WIC, lo que garantiza la colocación correcta de etiquetas de estante.



# Recordatorios Importantes

- **TODAS LAS VENTAS DE WIC SON FINALES**
- Todas las compras de WIC están exentas de impuestos.
- Los alimentos WIC no pueden ser devueltos por dinero en efectivo.
- Escanee cada artículo individualmente y deje que el sistema decida si está aprobado
- Es la responsabilidad de los cajeros de contactar a su departamento de IT si un producto de WIC no escanea.
- Los participantes pueden pagar la diferencia por las compras de frutas y vegetales que excedan su beneficio de valor en efectivo (CVB).
- Las categorías LEB son leche, huevos, jugo de naranja y de piña
- Los cupones DEBEN ser aceptados si se presentan
- Los alimentos de WIC SOLAMENTE pueden ser cambiados por los mismos alimentos exactos y SOLAMENTE si la lata/contenedor está dañada o vencida.





# Actualizaciones Emocionantes para 2020

- Folletos de Nuevos Alimentos
- Tarjetas de cajero actualizadas
- Manual del vendedores actualizado
- Nuevo sitio web

COMING

SOON!

# ¡Gracias!

- Los Programas WIC de Nevada valoran la asociación que tenemos con todos nuestros vendedores
- Sin sólidas asociaciones con vendedores, WIC no puede servir a las familias en Nevada
- Los Programas WIC quieren fortalecer las asociaciones con todos los vendedores de WIC. Durante los próximos doce meses, los socios vendedores recibirán boletines informativos y correos electrónicos que proporcionarán información e ideas que comienzan nuevos esfuerzos para facilitar la experiencia de compra de WIC tanto para el personal de la tienda como para los participantes. ¡El personal del programa WIC de Nevada da la bienvenida a sus ideas, aportes y asociación sobre la racionalización y la mejora de la experiencia de compra de WIC!



# ¡Gracias!



¿Preguntas? ¿Comentarios? ¡Nos encantaría saber de ti!

Oficina del Programa WIC del Estado de Nevada: 775-684-5942

<http://nevadawic.org>

Consejo Intertribal de Nevada: 775-355-0600

<http://itcnwic.org>



**ITCN WIC**  
INTER-TRIBAL COUNCIL OF NEVADA  
WOMEN INFANT CHILDREN

Esta publicación fue producida por el programa WIC de la División Estatal de Salud Pública y Conductual de Nevada con fondos a través del número de subvención 7NV700NV7 del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos, Servicios de Alimentación y Nutrición.

De acuerdo con la ley federal de derechos civiles y las regulaciones y políticas del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA, por sus) derechos civiles, el USDA, sus agencias, oficinas y empleados, e instituciones que participan o administran programas del USDA están prohibidos discriminación basada en raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad, edad, o represalias o represalias por actividad previa de derechos civiles en cualquier programa o actividad realizada o financiada por el USDA.

Las personas con discapacidades que requieren medios alternativos de comunicación para la información del programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas americano, etc.), deben comunicarse con la Agencia (estatal o local) donde solicitaron beneficios. Las personas sordas, con dificultades auditivas o con discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA a través del Servicio Federal de Retransmisión al (800) 877-8339. Además, la información del programa puede estar disponible en idiomas distintos del inglés.

Para presentar una queja del programa de discriminación, complete el Formulario de Queja por Discriminación del Programa del USDA, (AD-3027) que se encuentra en línea en: [http://www.ascr.usda.gov/complaint\\_filing\\_cust.html](http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html), y en cualquier oficina del USDA, o escriba una carta dirigida al USDA y proporcione en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de queja, llame al (866) 632-9992. Envíe su formulario o carta completa al USDA por:

(1) correo: Oficina del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos del Subsecretario de Derechos Civiles 1400 Independence Avenue, SW Washington, D.C. 20250-9410;

(2) fax: (202) 690-7442; O

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

Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades.