



HUMAN SERVICES
DEPARTMENT

Michelle Lujan Grisham, Governor
David Scrase, M.D., Secretary
Karmela Martinez, Acting ISD Director

General Information Memorandum

ISD GI 19-17

TO: ISD Employees
FROM: Karmela Martinez, Acting Director, Income Support Division
RE: Required ISD Office Postings
DATE: June 20, 2019

The purpose of this GI is to replace all previous information regarding required office posters and to rescind **ISD GI 18-13 Required ISD Office Postings**.

Below is the updated listing of required lobby and office posters, brochures, and flyers. Also, attached to this memorandum is the updated Income Support Division Required Posters Checklist. The attached listing includes the poster name and the required posting location. Please ensure that posters are only posted in the specified locations listed on the checklist, and please ensure the English and Spanish posters are side-by-side in a prominent location in the lobby where they are easily visible to lobby visitors.

Please remove any old or outdated posters or any posters not on the attached listing of required posters. Any posters not listed on the attached listing must be reviewed by the Director's Office before being posted.

The County Director is responsible for reviewing their lobbies monthly for poster compliance and reporting results to their Regional Operations Manager.

In the following listing, please note the new posters and flyers, which are highlighted:

Posters:

- SNAP Quality Control (QC) Reviews in English and Spanish (Issued 5/19)
- SNAP-Ed New Mexico posters in English and Spanish (Issued 6/19)
- Posters regarding paper applications and printing online application in English and Spanish (Revised 6/19)
- YES-NM Self-Service Portal Flyer in English and Spanish (Revised 6/19)
- ISD 625/ISDSP 625 – The ABC's for Applying for Assistance Poster in English and Spanish (Dated 10/10/18)

- **Second Revised Modified Consent Decree (Filed 8/21/18)**
- **IPRA 001/IPRASP 001 – Notice of Right to Inspect Public Record (Revised 5/21/19)**
- ISD 806 – Lobby Hours (Revised 3/30/18)
- ISDB 721 – No Weapons (Dated 3/30/18)
- HSD Safety Poster (Issued 11/17/17)
- ISD 410 – Application Flowchart (Revised 11/12/02)
- ISDSP 410 – Spanish Application Flowchart (Revised 5/20/03)
- And Justice for All Poster (Revised 1/19/16)
- FSP 440/FSPSP 440 – SNAP Rights Poster in English and Spanish (Revised 5/19/15)
- ISD 436 – SNAP/Food Assistance Benefit Issuance Schedule (Revised 9/6/17)
- ISD 616/ISDSP 616 – Fair Hearings Poster in English and Spanish (Revised 9/6/17)
- FAP 616 – EBT Cash Transactions (Revised 3/30/18)
- ISD 670/ISDSP 670 – Notice under the Americans with Disabilities Act (Revised 4/1/16)
- ISD 672/ISDSP 672 – Grievance Procedure under the Americans with Disabilities Act (Revised 5/2/17)
- ISDSP 705 – Voter Registration Poster (Revised 3/30/18)
- Education Works Program Poster (Dated 7/11/16)
- CTS Language Link
- ISD 801 – IEVS Poster (Revised 11/2/17)

Brochures and Flyers:

- **YES-NM Self-Service Portal Flyer in English and Spanish (Revised 6/19)**
- HSD 600/HSDSP 600 – We Can Help Brochure in English and Spanish (Revised 12/1/15)
- ISD 615/ISDSP 615 – Fair Hearings Brochure in English and Spanish (Revised 9/6/17)
- EBT 001 and EBT 002 Informational Brochure

If you have any questions regarding the list or need posters, please contact Carolyn Craven, Quality Assessment Bureau Chief, at (505) 827-7224 or email at Carolyn.Craven@state.nm.us.

Attachment:

Required Lobby Posters Checklist Revised 6/19

Copies of Required Lobby Posters, Brochures, and Flyers

Income Support Division Required Posters		
Required:	Display:	Verified:
Lobby Hours ISD 806 (Revised 3/30/18)	Must be in English and Spanish. Post on front lobby door. <ul style="list-style-type: none"> • <i>USDA Program Access Renew Guide Tools for FNS Regional Offices (pages 21/22)</i> 	
No Weapons ISDB 721 (Dated 3/30/18)	Must be in English and Spanish. Post on front lobby door. If your office already has a No Weapons sign on the building or lobby doors, do not post this poster. <ul style="list-style-type: none"> • <i>18 USC §930</i> 	
HSD Safety Poster (Issued 11/17/17)	Must be in English and Spanish. Post at each public entrance of HSD building.	
The posters listed below should be placed together.		
Second Revised Modified Consent Decree (DHG Agreement) (Filed 8/21/18)	<u>Must be displayed near the ABC's for Applying for Assistance Poster.</u>	
ABC's for Applying for Assistance Poster ISD 625 and ISDSP 625 (Revised 10/10/18)	Must be in English and Spanish posted side-by-side. Post in a prominent location as close to the <i>Application for Assistance</i> as possible.	
Application Flowchart ISD 410 (Revised 11/12/02) and ISDSP 410 (Revised 5/20/03)	Must be in English and Spanish posted side-by-side.	
And Justice for All Poster (Revised 1/19/16)	Post in a prominent bulletin board in the lobby waiting area below the <i>Application Flowchart</i> . Please do not post Xerox copy of the poster. <ul style="list-style-type: none"> • <i>7 CFR 272.6(f)</i> 	
SNAP Rights Poster FSP 440 and FSPSP 440 (Revised 5/19/15)	Must be in English and Spanish posted side by side. Post on same bulletin board with <i>And Justice for All</i> and the <i>Application Flowchart</i> posters if at all possible. <ul style="list-style-type: none"> • <i>7 CFR 273.2(c)(4)</i> 	
SNAP/Food Assistance Benefit Issuance Schedule ISD 436 (Revised 9/6/17)	Must be in English and Spanish. Place in a prominent location in the lobby.	
Notice of Right to Inspect Public Records IPRA 001 and IPRASP 001 (Revised 5/21/19)	Must be in English and Spanish. Place in a prominent location in the lobby.	
Fair Hearing Poster ISD 616 and ISDSP 616 (Revised 9/6/17)	Must be in English and Spanish posted side by side. Post on a prominent bulletin board in the lobby waiting area. <ul style="list-style-type: none"> • <i>7 CFR 273.15 (i)(1)</i> 	
EBT Cash Transactions FAP 616 (Revised 3/30/18)	Must be in English and Spanish. Post in a prominent location in the lobby. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Middle Class Tax Act of 2012 §4004</i> 	
Notice Under the Americans with Disabilities Act ISD670 and ISDSP 670 (Revised 4/1/16)	Must be in English and Spanish. Place in a prominent location in the lobby. <ul style="list-style-type: none"> • <i>28 CFR 35.106</i> 	
Grievance Procedure Under the Americans with Disabilities Act ISD 672 and ISDSP 672 (Revised 5/2/17)	Must be in English and Spanish. Place in a prominent location in the lobby. <ul style="list-style-type: none"> • <i>28 CFR 35.106</i> 	
Voter Registration Poster ISDSP 705 (Revised 3/30/18)	Must be in English and Spanish. Place on a prominent bulletin board in the lobby waiting area. <ul style="list-style-type: none"> • <i>42 USC 191.399.3, 191.399.5</i> 	

Lobby Hours ISD 806 (Revised 3/29/18)	Must be in English and Spanish. Post on front lobby door. <ul style="list-style-type: none"> • <i>USDA Program Access Renew Guide Tools for FNS Regional Offices (page 21/22)</i> 	
Education Works Program (Dated 7/11/16)	Must be in English and Spanish. Place in a prominent location in the lobby.	
CTS Language Link (Dated 2/22/13)	One copy should be posted at a location which is first line of sight upon entering the office, usually the Greeter window. <ul style="list-style-type: none"> • <i>FNS 113-1/7 CFR 272.4(b)</i> 	
SNAP Quality Control (QC) Reviews Factsheet (Issued 5/19)	Must be in English and Spanish. Place in a prominent location in the lobby.	
SNAP-Ed New Mexico (Issued 6/19)	Must be in English and Spanish. Place in a prominent location in the lobby.	
Kiosks Posters		
Kiosks Posters Regarding the printing of on-line applications. (Revised 6/19)	Must be in English and Spanish. Post in the lobby above the kiosk area. <ul style="list-style-type: none"> • <i>USDA Program Access Review Guide Tools for FNS Regional Offices (page 25)</i> 	
Kiosks Posters Regarding Paper Applications at the Greeter Station (Revised 6/19)	Must be in English and Spanish. Post in the lobby above the kiosk area. <ul style="list-style-type: none"> • <i>USDA Program Access Review Guide Tools for FNS Regional Offices (page 25)</i> 	
Yes-NM Self-Service Portal Flyer (Revised 6/19)	Must be in English and Spanish. Post in the lobby above the kiosk area.	
IEVS Poster		
IEVS Poster ISD 801 (Revised 11/2/17)	English only. Post near all network printers/copy machines in the office used by ISD employees. Please do not post in the lobby. <ul style="list-style-type: none"> • <i>7 CFR 272-45 CFR 262</i> 	
Brochures and Flyers		
We Can Help (Pamphlet) HSD 600 (Revised 12/1/15) and HSDSP 600 (Revised 12/1/15)	Must be in English and Spanish. Should be available in the lobby area near Application for Assistance or with other pamphlets on display. <ul style="list-style-type: none"> • <i>USDA Program Access Review Guide Tools for FNS Regional Offices (page 23)</i> 	
Fair Hearings Brochure ISD 615 and ISDSP 615 (Revised 9/6/17)	Must be in English and Spanish side-by-side. Should be available in the lobby area near Application for Assistance or with other pamphlets on display. <ul style="list-style-type: none"> • <i>7 CFR 273.15(i)(l)</i> 	
EBT Informational Brochure EBT001 and EBT002 (Issued 4/20/15)	Must be in English side by side. Should be available in lobby area near Application for Assistance or with other pamphlets on display.	
YES-NM Self-Service Portal Flyer (Revised 6/19)	Must be in English and Spanish. Should be available in lobby area near Application for Assistance, near the kiosk area, or with other pamphlets on display.	



Office Hours

8:00 AM-4:30 PM

Closed Weekends and Holidays

Horario de Oficina

8:00 AM-4:30 PM

**Cerrada los fines de semana y
los días de celebración**

**NO FIREARMS OR
WEAPONS ALLOWED IN
THIS BUILDING**



**NO SE PERMITEN
ARMAS OR ARMAS DE
FUEGO EN ESTE
EDIFICIO**

HSD is committed to protecting the safety of customers, employees and state property. We reserve the right to deny entry to anyone who poses a threat to that safety.



HSD se compromete a proteger la seguridad de los clientes, empleados y propiedad estatal. Nos reservamos el derecho de negar la entrada a cualquier persona que represente una amenaza a esa seguridad.

THE ABC'S OF GETTING ASSISTANCE

A. APPLY

- ❖ You can apply for any kind of help that this office offers.
- ❖ The sooner you turn in your application, the sooner you may get help.
- ❖ You don't have to fill out the whole application to turn it in.
- ❖ You can see a worker the same day you apply to find out if you can get expedited SNAP.
- ❖ You can meet with your worker within 10 work days.

B. BRING IN INFORMATION

- ❖ Your worker will help you get proof of things if you need help.
- ❖ If it will cost you money to get proof, you do not have to get it.
- ❖ You can have extra time to get proof if you ask for it.
- ❖ If you don't understand something, ask your worker.

C. CALL OR WRITE:

Call or write if you want to know more about the SNAP or Medicaid application process.

****ASK ABOUT YOUR RIGHTS****

New Mexico Center on Law and Poverty
924 Park Avenue, SW Suite C
Albuquerque, New Mexico 87102
Phone: 1 505-255-2840
Fax: 1 505-255-2778
Email: contact@nmpovertylaw.org

A lawsuit for people to apply for SNAP or Medicaid has been settled. You can read about the agreement in the "Settlement Agreement" on the wall nearby. Ask at the front desk if you don't see it. Be sure to look at pages 7-11. If you think you are not being treated the way the "Settlement Agreement" says, please call the number above, ask to speak to a supervisor of this office or contact ISD Constituent Services at 505-827-4802.

**LAS BASES
PARA OBTENER ASISTENCIA**

A. SOLICITE

- ❖ Puede solicitar cualquier tipo de ayuda disponible en esta oficina.
- ❖ Mientras mas rapido entregue su solicitud, mas rapido obtendra ayuda.
- ❖ No es necesario llenar la solicitud completamente para entregarla.
- ❖ Es posible hablar con su trabajador(a) el dia que entrega su solicitud para determinar su elegibilidad para estampillas de emergencia.
- ❖ Se le dara una cita dentro de los siguientes diez dias habiles.

B. PROPORCIONE INFORMACION

- ❖ En caso de necesitar ayuda, su trabajador(a) puede asistirlo para conseguir algun documento.
- ❖ No tendra que conseguir aquellos documentos que tengan costo para usted.
- ❖ Hable con su trabajador(a) si es que necesita mas tiempo para conseguir los documentos.
- ❖ Sino e n t i e n d e algo, preguntele a su trabajador(a).

C. LLAME O ESCRIBA:

Si necesita mas informacion sobre los programas de estampillas y asistencia medica y como solicitarlos, llamenos o escribanos.

**** CONOZCA SUS DERECHOS ****

New Mexico Center on Law and Poverty
924 Park Avenue, SW Suite C
Albuquerque, New Mexico 87102
Phone: 1 505-255-2840
Fax: 1 505-255-2778
Email: contact@nmpovertvlaw.org

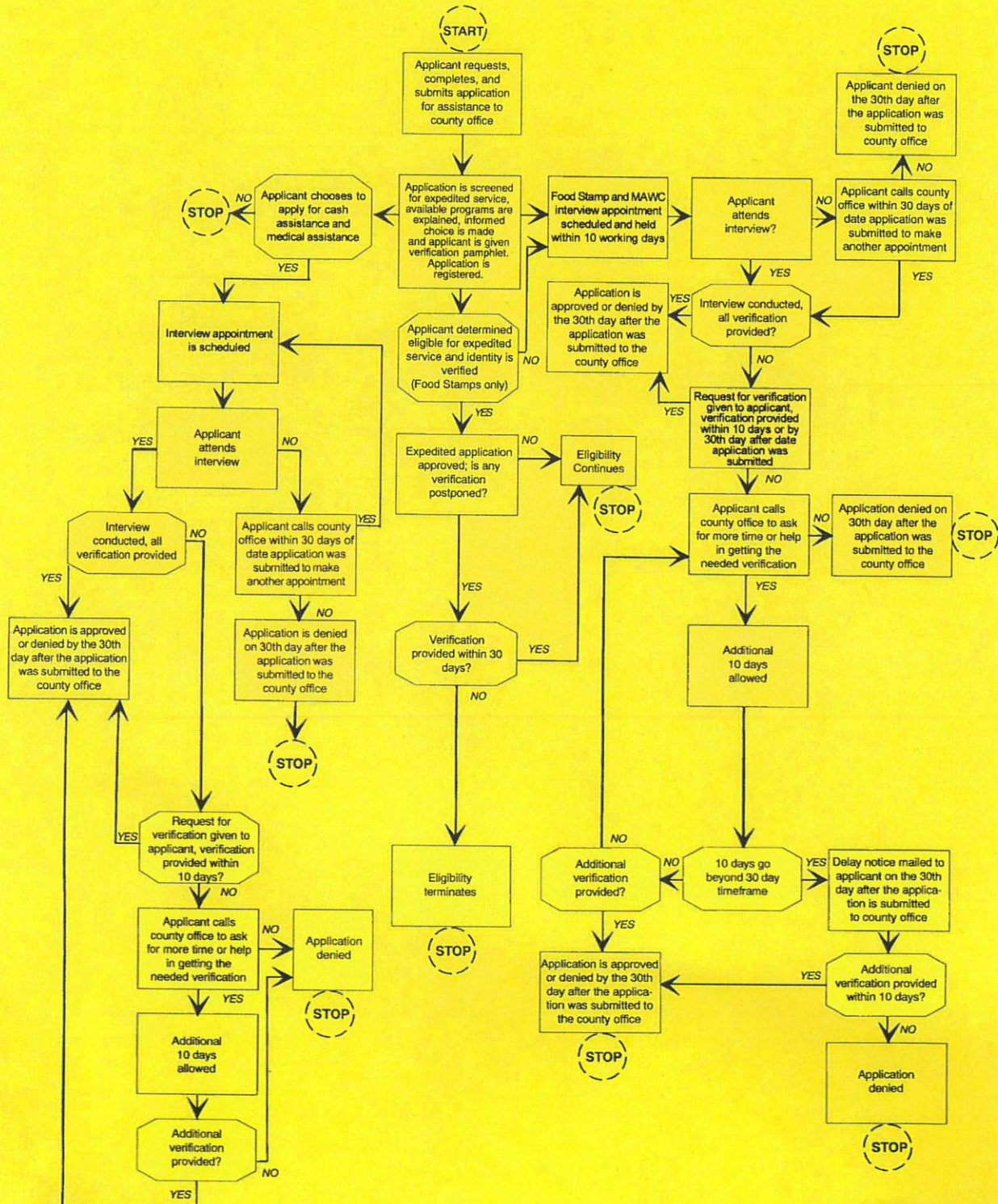
Se llego a un arreglo en la demanda presentada por gente que solicito estampillas y asistencia medica. Puede informarse sobre el convenio en el "Settlement Agreement" que esta en la pared. Si no lo ve, preguntele a la secretaria. Asegurese de leer las paginas 7 a 11. Si cree que no esta recibiendo el tratamiento que garantiza dicho documento, por favor llame al numero indicado arriba, pida hablar con un supervisor de esta oficina o llame a los servicios constitutivos de ISD a 505-827-7263.



New Mexico Human Services Department INCOME SUPPORT DIVISION

P.O. Box 2348, Santa Fe, New Mexico 87504-2348
1-800-432-6217

APPLICATION PROCESSING FLOW CHART

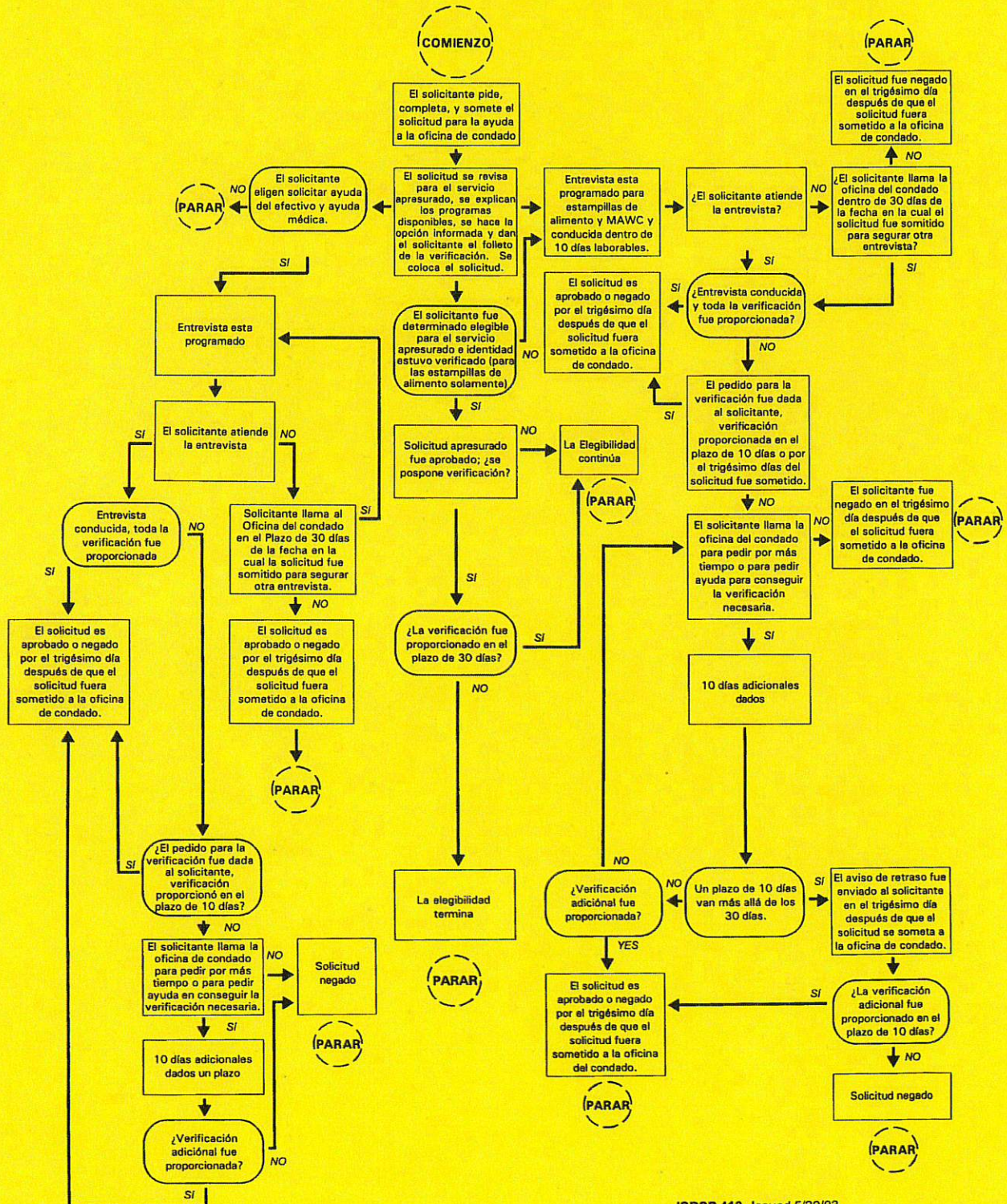




**Departamento De Servicios Humano De Nuevo Mexico
OFICINA DE ASISTENCIAS ECONOMICAS**

P.O. Box 2348, Santa Fe, Nuevo Mexico 87504-2348
1-800-432-6217

**DIAGRAMA DE FLUJO
DEL PROCESO DEL SOLICITUD**



AND JUSTICE FOR ALL



In accordance with Federal law and U.S. Department of Agriculture (USDA) civil rights regulations and policies, this institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, sex, religious creed, disability, age, political beliefs, or reprisal or retaliation for prior civil rights activity.

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

mail:

U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410;

fax:

(202) 690-7442; or

email:

program.intake@usda.gov.

This institution is an equal opportunity provider.

Conforme a las leyes federales y a los derechos civiles, reglamentos y políticas del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (U.S. Department of Agriculture, USDA) se prohíbe a esta institución discriminar por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, religión, discapacidad, edad, convicciones políticas o reprimir o tomar represalias por actividades realizadas en el pasado relacionadas con los derechos civiles.

Para presentar una queja por alegada discriminación, complete el formulario de quejas por discriminación del programa del USDA, AD-3027, que podrá encontrar en http://www.ocio.usda.gov/sites/default/files/docs/2012/Spanish_Form_508_Compliant_6_8_12_0.pdf o en cualquier oficina del USDA o escriba una carta dirigida al USDA e incluya en esta toda la información que se solicita en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de presentación de quejas, comuníquese al (866) 632-9992. Envíe su formulario completo o carta completa al USDA por:

correo:

U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410;

fax:

(202) 690-7442; o

correo electrónico:

program.intake@usda.gov.

Esta institución ofrece igualdad de oportunidades



SUPPLEMENTAL NUTRITION ASSISTANCE PROGRAM (SNAP) RIGHTS

You have the right to:

- *Receive an application when you ask for it.*
- *Turn in your application the same day you receive it.*
- *Receive your food stamps (or be notified that you are not eligible for the program) within 30 days after you turn in your application.*
- *Receive food stamps within a few days if you are eligible and have little or no money.*
- *Have a fair hearing if you disagree with the action taken on your case.*

Your Civil Rights Nondiscrimination Statement

This institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, disability, age, sex and in some cases religion and political beliefs. The U.S Department of Agriculture also prohibits discrimination against its customers, employees, and applicants for employment on the bases of race, color, national origin, age, disability, sex, gender identity, religion, reprisal, and where applicable, political beliefs, marital status, familial or parental status, sexual orientation, or all or part of an individual's income is derived from any public assistance program, or protected genetic information in employment or in any program or activity conducted or funded by the Department. (Not all prohibited bases will apply to all programs and/or employment activities.) If you wish to file a Civil Rights program complaint of discrimination with USDA, complete the USDA Program Discrimination Complaint Form, found online at http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, or at any USDA office, or call (866) 632-9992 to request the form. You may also write a letter containing all of the information requested in the form. Send your completed complaint form or letter to us by mail at U.S. Department of Agriculture, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20250-9410, by fax (202) 690-7442 or email at program.intake@usda.gov. Individuals who are deaf, hard of hearing or have speech disabilities may contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339; or (800) 845-6136 (Spanish). For any other information dealing with Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) issues, persons should either contact the USDA SNAP Hotline Number at (800) 221-5689, which is also in Spanish or call the State Information/Hotline Numbers (click the link for a listing of hotline numbers by State); found online at http://www.fns.usda.gov/snap/contact_info/hotlines.htm. To file a complaint of discrimination regarding a program receiving Federal financial assistance through the U.S. Department of Health and Human Services (HHS), write: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 or call (202) 619-0403 (voice) or (800) 537-7697 (ITY). USDA and HHS are equal opportunity providers and employers. (Revised 07/15/14)



LOS DERECHOS DE PROGRAMA DE ASISTENCIA DE NUTRICION SUPLEMENTAL (SNAP)

Usted tiene el derecho a:

- *Recibir una solicitud cuando se solicite.*
- *Entregar su solicitud el mismo día que lo reciba.*
- *Recibir SNAP/Comida (o sea notificado de que usted no es elegible para el programa) dentro de 30 días de entregar su solicitud.*
- *Recibir SNAP/Comida dentro de unos días si es elegible y tienen poco o ningún dinero.*
- *Tener una audiencia si no está de acuerdo con la acción tomada en su caso.*

Sus Derechos Civiles Declaración de no discriminación

Esta institución tiene prohibido discriminar en base a raza, color, nacionalidad, discapacidad, edad, sexo, y en algunos casos religión y convicciones políticas. El Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (por sus siglas en inglés "USDA") también prohíbe la discriminación contra sus clientes, empleados, y solicitantes de empleo en base a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, identidad de género, religión, represalias y, según corresponda, convicciones políticas, estado civil, parentesco, orientación sexual, o si los ingresos de una persona provienen en su totalidad o en parte de un programa de asistencia pública, o información genética protegida de empleo o de cualquier programa o actividad realizada o financiada por el Departamento. (No todos los criterios prohibidos se aplicarán a todos los programas y/o actividades laborales). Si desea presentar una queja por discriminación del programa de Derechos Civiles ante el USDA, complete el USDA Program Discrimination Complaint Form (formulario de quejas por discriminación del programa del USDA), que puede encontrar en el internet en http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, o en cualquier oficina del USDA, o llame al (866) 632-9992 para solicitar el formulario. También puede escribir una carta con toda la información solicitada en el formulario. Envíenos su formulario de queja completo o carta por correo postal a U.S. Department of Agriculture, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20250-9410, por fax al (202) 690-7442 o por correo electrónico a program.intake@usda.gov. Las personas sordas, con dificultades auditivas, o con discapacidad del habla pueden contactar al USDA por medio del Federal Relay Service (Servicio federal de transmisión) al (800) 877-8339 o (800) 845-6136 (en español). Para obtener más información acerca de cuestiones del programa SNAP, las personas deben contactar al número de línea directa del USDA SNAP al (800) 221-5689, que también está en español, o llamar a State Information/Hotline Numbers (dé clic en el enlace para obtener un listado de números de línea directa por estado); lo puede encontrar en internet en http://www.fns.usda.gov/snap/contact_info/hotlines.htm. Para presentar una denuncia de discriminación referente a un programa que reciba asistencia financiera federal por medio del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services; HHS, por sus siglas en inglés), escriba a: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 o llame al (202) 619-0403 (voz) o (800) 537-7697 (TTY). El USDA y el HHS son proveedores y empleadores que ofrecen igualdad de oportunidades. (Revisado 07/15/14)

36	26	37	27	38	28	39	29	30	20
56	46	57	47	58	48	59	49	50	40
76	66	77	67	78	68	79	69	70	60
96	86	97	87	98	88	99	89	90	80

SNAP/Food Assistance Staggered Issuance Schedule

Day	SSN	Day	SSN	Day	SSN	Day	SSN	Day	SSN	Day	SSN	Day	SSN	Day	SSN
	11		01		12		02		13		03		14		04
1	31	2	21	3	32	4	22	5	33	6	23	7	34	8	24
	51		41		52		42		53		43		54		44
	71		61		72		62		73		63		74		64
	91		81		92		82		93		83		94		84
			95				95				95				95
	16		06		17		07		18		08		19		09
11	36	12	26	13	37	14	27	15	38	16	28	17	39	18	29
	56		46		57		47		58		48		59		49
	76		66		77		67		78		68		79		69
	96		86		97		87		98		88		99		89
			90				90				90				90
			80				80				80				80

Human Services Department (HSD) is an equal opportunity provider.

Call HSD at 1-800-432-6217, or visit HSD's website at:

<http://www.state.nm.us/hsd/isd.html>

Your Civil Rights Nondiscrimination Statement

This institution is not allowed to discriminate on certain bases. These include race, color and country of birth. Also, disability, age and sex. Also, in some cases, religion and political beliefs. The US Department of Agriculture (USDA) also is not allowed to discriminate against its customers, workers and job applicants on certain bases. These include race, color and country of birth. Also, age, disability and sex. Also, gender identity, religion and reprisal. Also, where they apply, political beliefs, marital status, and familial or parental status. Also, sexual orientation and if a person gets public assistance. Also, protected genetic information in a job, program or activity that USDA runs or pays for. (Not all bases will apply to all programs and/or job activities.) You may wish to file a Civil Rights program complaint of discrimination with USDA. If so, fill out the USDA Program Discrimination Complaint Form. It is found online at http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html. It is also found at any USDA office. You can also call (866) 632-9992 to ask for the form. You may also write a letter that has all of the information that the form asks for. Send your completed complaint form or letter to USDA, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue SW, Washington, DC 20250-9410. You can also fax it to (202) 690-7442, or email it to program.intake@usda.gov. People who are deaf, hard of hearing or have speech disabilities may call USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339; or at (800) 845-6136 (Spanish). For any other information about SNAP issues, contact the USDA SNAP Hotline Number at (800) 221-5689 (in Spanish also). Or, call the State Information/Hotline Numbers found online at http://www.fns.usda.gov/snap/contact_info/hotlines.htm. (Click the link for a listing of hotline numbers by state). You may wish to file a complaint of discrimination by a program that gets federal financial assistance through the US Department of Health and Human Services (HHS). If so, write to HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue SW, Washington, DC 20201. You can also call (202) 619-0403 (voice) or (800) 537-7697 (TTY). USDA and HHS



SNAP/Asistencia de Alimentos

Calendario para obtener beneficios

El Programa de Ayuda de Nutrición Suplemental (SNAP), anteriormente conocido como Programa de Estampillas de Alimentos

Todos los grupos familiares recibirán sus beneficios de SNAP/Alimentos sobre la base de uno de los dos calendarios a continuación: **estándar o combinado**.

CALENDARIO ESTÁNDAR

- Obtendrá los beneficios del primer mes al día siguiente de aprobarse su caso.
- Obtendrá los beneficios del segundo mes el primer día del mes.
- Obtendrá los beneficios del tercer mes en los 10 primeros días. El día dependerá de los últimos dos dígitos de su número de Seguro Social. (Ver el calendario de emisión comprimida escalonada a continuación).
- Obtendrá los beneficios del cuarto mes dentro de los primeros 20 días. El día dependerá de los últimos dos dígitos de su número de Seguro Social. Este será el día del mes en el que obtendrá los beneficios de SNAP/Estampillas de Alimentos de forma regular en el futuro. (Ver el calendario de emisión escalonada a continuación).

CALENDARIO COMBINADO

Si solicitó beneficios de SNAP/Alimentos después del día 15 de cualquier mes y se aprueba la asistencia de emergencia, obtendrá inmediatamente los beneficios del primer y segundo mes. Obtendrá los beneficios futuros de acuerdo a la siguiente tabla.

- Obtendrá los beneficios del primer y segundo mes al día siguiente de aprobarse su caso.
- Obtendrá los beneficios del tercer mes el primer día del mes.
- Obtendrá los beneficios del cuarto mes dentro de los primeros 10 días. El día dependerá de los últimos dos dígitos de su número de Seguro Social. (Ver el calendario de emisión comprimida escalonada a continuación).
- Obtendrá los beneficios del quinto mes dentro de los primeros 20 días. El día dependerá de los últimos dos dígitos de su número de Seguro Social. Este será el día del mes en que obtendrá los beneficios de SNAP/Estampillas de Alimentos de forma regular en el futuro. (Ver el calendario de emisión escalonada a continuación).

Calendario de emisión escalonado comprimido y calendario escalonado. Sus beneficios de SNAP/Alimentos irán a su cuenta EBT el mismo día cada mes. Ese día se muestra en la tabla a continuación con los últimos dos dígitos del número de Seguro Social del jefe de familia.

Calendario de emisión *comprimida escalonada* de SNAP/Asistencia de alimentos

Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.
	11		01		12		02		13		03		14		04		05
	31		21		32		22		33		23		34		24		25
	51		41		52		42		53		43		54		44		45
	71		61		72		62		73		63		74		64		65
1	91	2	81	3	92	4	82	5	93	6	83	7	94	8	84	9	95
	16		06		17		07		18		08		19		09		10
	36		26		37		27		38		28		39		29		20
	56		46		57		47		58		48		59		49		40
	76		66		77		67		78		68		79		69		60
	96		86		97		87		98		88		99		89		80

Calendario de emisión *escalonada* de SNAP/asistencia de alimentos

Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.	Día	Núm. S.S.
	11		01		12		02		13		03		14		04		05
1	31	2	21	3	32	4	22	5	33	6	23	7	34	8	24	9	35
	51		41		52		42		53		43		54		44		45
	71		61		72		62		73		63		74		64		65
	91		81		92		82		93		83		94		84		85
	16		06		17		07		18		08		19		09		10
11	36	12	26	13	37	14	27	15	38	16	28	17	39	18	29	19	30
	56		46		57		47		58		48		59		49		50
	76		66		77		67		78		68		79		69		70
	96		86		97		87		98		88		99		89		80

El Departamento de Servicios Humanos (HSD) es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

Llame al HSD al 1-800-432-6217, o visite el sitio web del HSD en:

<http://www.state.nm.us/hsd/isd.html>

Sus derechos civiles/ Declaración de no discriminación

Esta institución tiene prohibido discriminar en ciertos aspectos. Entre ellos se incluyen raza, color y país de nacimiento. Asimismo, discapacidad, edad y sexo. En algunos casos, también, religión y creencias políticas. El Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA) también tiene prohibido discriminar en ciertos aspectos a sus clientes, empleados y postulantes al empleo. Entre ellos se incluyen raza, color y país de nacimiento. Asimismo, edad, discapacidad y sexo. Además, identidad de género, religión y represalias. Cuando corresponda, también, creencias políticas, estado civil, y situación familiar o parental. Asimismo, orientación sexual y si una persona recibe asistencia pública. Además, información genética protegida en el empleo, programa o actividad administrada o pagada por el USDA. (No todas las categorías se aplican a todos los programas y/o a las actividades laborales). Es posible que desee presentar ante el USDA un reclamo de derechos civiles por discriminación de un programa. Si es así, complete el Formulario de Reclamo ante el USDA por Discriminación en un Programa. Puede encontrarlo en línea en http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, o en cualquier oficina del USDA. Asimismo puede llamar al (866) 632-9992 para solicitar el formulario. También puede escribir una carta que contenga toda la información que pide el formulario. Envíe el formulario o carta de queja cumplimentado a: USDA, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue SW, Washington, DC 20250-9410. También puede enviar por fax su solicitud al (202) 690-7442 o por correo electrónico a program.intake@usda.gov. Las personas sordas, con audición disminuida o impedimentos del habla pueden llamar al USDA mediante el Servicio de Retransmisión Federal al (800) 877-8339 o al (800) 845-6136 (español). Para cualquier otra información sobre problemas con SNAP, llame a la Línea directa SNAP del USDA al (800) 221-5689 (también en español). O bien, llame a los números de información del estado o línea directa que se consignan en línea en http://www.fns.usda.gov/snap/contact_info/hotlines.htm. (Haga clic en el enlace para una lista de los números de las líneas directas por estado). Es posible que desee presentar una queja por discriminación en relación con un programa que recibe asistencia financiera federal a través del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS). Si es así, escriba a: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue SW, Washington, DC 20201. También puede llamar al (202) 619-0403 (voz) o al (800) 537-7697 (ITY). El USDA y el HHS son proveedores y empleadores que ofrecen igualdad de oportunidades. (Revisado 07/15/14.)

Nivel de lectura: 6º grado





NOTICE OF RIGHT TO INSPECT PUBLIC RECORDS

By law, under the Inspection of Public Records Act (IPRA), every person has the right to inspect public records of the **Human Services Department**. The Act also makes compliance with requests to inspect public records an integral part of the routine duties of the officers and employees of the **Human Services Department**.

Procedure for Requesting Inspection: Requests to inspect public records should be submitted to the records custodian, located at:

Public Records Custodian
PO Box 2348
Santa Fe, NM 87504
Phone: (505) 827-7750 Fax: (505) 827-7729
Email: HSD.IPRA@state.nm.us

Any person wishing to inspect public records may submit an oral or written request to the records custodian. However, the procedures and penalties prescribed by the Act apply only to written requests. A written request should contain the name, address, and telephone number of the person seeking to view the records. The request must describe the records sought in sufficient detail to enable the records custodian to identify and locate the requested records.

The records custodian must permit inspection immediately or as soon as practicable, but no later than fifteen (15) calendar days after the records custodian receives the inspection request. If inspection is not permitted within three (3) business days, the person making the request will receive a written response explaining when the records will be available for inspection or when the public body will respond to the request. If any of the records sought are not available for public inspection, the person making the request is entitled to a written response from the records custodian explaining the reasons inspection has been denied. The written denial shall be delivered or mailed within fifteen (15) calendar days after the records custodian received the request for inspection.

If a person requesting inspection would like a copy of a public record, the Act allows agencies to charge a reasonable fee. HSD may charge up to 25 cents per page for copying public records.

To view the Inspection of Public Records Act Compliance Guide, go to:

<https://www.nmag.gov/uploads/files/Publications/ComplianceGuides/Inspection%20of%20Public%20Records%20Compliance%20Guide%202015.pdf>



AVISO DE DERECHO A INSPECCIONAR REGISTROS PÚBLICOS

Por ley, según El Acto de Inspección de Registros Públicos (IPRA), toda persona tiene derecho a inspeccionar los registros públicos del Departamento de Servicios Humanos. El Acto también hace que el cumplimiento de las solicitudes para inspeccionar los registros públicos sea una parte integral de los deberes rutinarios de los funcionarios y empleados del Departamento de Servicios Humanos.

Procedimiento para solicitar la inspección: Las solicitudes para inspeccionar los registros públicos deben enviarse al custodio de registros, ubicado en:

Public Records Custodian
PO Box 2348
Santa Fe, NM 87504
Teléfono: (505) 827-7750 Fax: (505) 827-7729
Email: HSD.IPRA@state.nm.us

Cualquier persona que desee inspeccionar los registros públicos puede presentar una solicitud oral o escrita al custodio de registros. Sin embargo, los procedimientos y sanciones prescritos por El Acto se aplican solo a las solicitudes por escrito. Una solicitud por escrito debe contener el nombre, la dirección y el número de teléfono de la persona que busca ver los registros. La solicitud debe describir los registros buscados con suficiente detalle para permitir que el custodio de registros identifique y ubique los registros solicitados.

El custodio de registros debe permitir la inspección de inmediato o tan pronto como sea posible, pero a más tardar quince (15) días calendario después de que el custodio de registros reciba la solicitud de inspección. Si no se permite la inspección dentro de los tres (3) días hábiles, la persona que realiza la solicitud recibirá una respuesta por escrito que explica cuándo los registros estarán disponibles para la inspección o cuando el organismo público responderá a la solicitud. Si alguno de los registros solicitados no está disponible para la inspección pública, la persona que realiza la solicitud tiene derecho a una respuesta por escrito del custodio de registros que explique los motivos por los que se ha denegado la inspección. La denegación por escrito se entregará o enviará por correo dentro de los quince (15) días calendario posterior a la recepción de la solicitud de inspección por parte del custodio de registros.

Si una persona que solicita una inspección desea obtener una copia de un registro público, El Acto le permite a las agencias cobrar una tarifa razonable. HSD puede cobrar hasta 25 centavos por página para copiar registros públicos.

Para ver la Guía de cumplimiento de El Acto de Registros Públicos, vaya a:

<https://www.nmag.gov/uploads/files/Publications/ComplianceGuides/Inspection%20of%20Public%20Records%20Compliance%20Guide%202015.pdf>



FAIR HEARING

Can I ask for a Fair Hearing?

You have a right to fair hearing if you do not agree with some things the Human Services Department (HSD) does in your case.

Some reasons are:

- denying your application
- lowering your benefits
- stopping your benefits
- not timely processing your application

What is a Fair Hearing?

A Fair Hearing is your chance to be heard. If you do not agree with what the HSD did on your case, you may ask for a fair hearing. A person who did not work on your case will look at what happened. They will say if they think the action was right or wrong. This person is called a Hearing Officer. An HSD Division Director then makes the department's final decision.

When do I ask for a Fair Hearing?

Ask for a Fair Hearing as soon as you can. You can ask for a Fair Hearing for up to 90 days from the date of the notice of action. You can get your regular benefits until the hearing. Then you only have 13 days after the date on the notice.

You have a right to a free interpreter. Let HSD know if you will need an interpreter before or during the hearing by calling 1-800-432-6217 x 6.

Your Civil Rights Non-discrimination Statement

This institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, disability, age, sex and in some cases religion or political beliefs.

The U.S. Department of Agriculture also prohibits discrimination based on race, color, national origin, sex, religious creed, disability, age, political beliefs or reprisal or retaliation for prior civil rights activity in any program or activity conducted or funded by USDA.

Persons with disabilities who require alternative means of communication for program information (e.g. Braille, large print, audiotope, American Sign Language, etc.), should contact the Agency (State or local) where they applied for benefits. Individuals who are deaf, hard of hearing or have speech disabilities may contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339. Additionally, program information may be made available in languages other than English. To file a program complaint of discrimination, complete the [USDA Program Discrimination Complaint Form](#), (AD-3027), found online at: http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, and at any USDA office, or write a letter addressed to USDA and provide in the letter all of the information requested in the form. To request a copy of the complaint form, call (866) 632-9992. Submit your completed form or letter to USDA by:

- (1) mail: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410
- (2) fax: (202) 690-7442; or
- (3) email: program.intake@usda.gov.

For any other information dealing with Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) issues, persons should either contact the USDA SNAP Hotline Number at (800) 221-5689, which is also in Spanish or call the State Information/Hotline Numbers (click the link for a listing of hotline numbers by State); found online at: http://www.fns.usda.gov/snap/contact_info/hotlines.htm.

To file a complaint of discrimination regarding a program receiving Federal financial assistance through the U.S. Department of Health and Human Services (HHS), write: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 or call (202) 619-0403 (voice) or (800) 537-7697 (TTY).

This institution is an equal opportunity provider. (Revised 10/14/15) To file a complaint through HSD of discrimination and/or rude treatment regarding a program receiving Federal or State financial assistance, a complaint form is available at the ISD office or you may write to: NM Human Services Department, ISD Civil Rights Director, P.O. Box 2348, Santa Fe, NM 87504-2348 or by fax (505) 827-7241.

Ways to ask for a Hearing:

- ♦ Ask for a hearing at your local ISD office; or
- ♦ Fill out the hearing request section on a notice you got from ISD and return it to ISD; or
- ♦ Ask for a Fair Hearing Request form (ISD 215). Return it to the Hearings Bureau or your local ISD office. Or Fax to 1-855-824-8960; or
- ♦ Ask for a hearing on a piece of paper and send it to ISD; or
- ♦ Call the Fair Hearings Bureau or the Customer Service Center at 1-800-283-4465.

Human Services Department

Fair Hearings Bureau:

1-800-432-6217 x 6

1-505-476-6213

Fax: 1-505-476-6215

P.O. Box 2348 Santa Fe, NM



Special Needs Information If you are a person with a disability and you require this information in an alternative format, or require a special accommodation to participate in any public hearing, program or services, please contact the Human Services Department, American Disabilities Act (ADA) coordinator at 1-505-827-7701 or through the New Mexico Relay System TDD at 1-800-659-8331 or by dialing 711. The Department requests at least 10 days advance notice to provide requested alternative formats and special accommodations. (Revised 09/15/14)



AUDIENCIA JUSTA

¿Puedo solicitar una Audiencia Justa?

Usted tiene derecho a una audiencia justa en caso de que no esté de acuerdo con algunas cosas que haga en su caso el Departamento de Servicios Humanos (HSD).

Algunas razones serían:

- rechazo de su solicitud
- reducción de sus beneficios
- suspensión de sus beneficios
- procesamiento tardío de su solicitud

¿Qué es una audiencia justa?

Una audiencia justa es su oportunidad para ser escuchado. Si no está de acuerdo con algo que haya hecho el HSD en su caso, puede solicitar una audiencia justa. Una persona que no haya trabajado en su caso observará lo que sucedió. Expresará si le parece que la acción fue correcta o incorrecta. Esta persona se denomina Funcionario de Audiencias. Luego, un Director de División del HSD toma la decisión final del departamento.

¿Cuándo solicito una audiencia justa?

Solicite una audiencia justa lo antes posible. Puede solicitar una audiencia justa hasta 90 días desde la fecha del aviso de la acción. Puede recibir sus beneficios regulares hasta la audiencia. Luego tiene solo 13 días después de la fecha del aviso.

Tiene derecho a un intérprete gratuito. Avise al HSD si necesita un intérprete antes o durante la audiencia llamando al 1-800-432-6217 extensión 6.

Su declaración de derechos civiles y no discriminación

En esta institución está prohibido discriminar en función de raza, color, origen nacional, discapacidad, edad, género y, en algunos casos, religión y creencias políticas.

El Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA, por sus siglas en inglés) también prohíbe discriminar en función de raza, color, origen nacional, género, creencias religiosas, discapacidad, edad, creencias políticas o tomar represalias por actividad anterior sobre derechos civiles en cualquier programa o actividad realizada o financiada por el USDA.

Las personas con discapacidades que requieran medios de comunicación alternativos para la información sobre programas (p. ej. Braille, letras grandes, grabaciones en audio, lengua de señas estadounidense, etc.) deben contactar con la agencia (estatal o local) donde solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con audición disminuida o con discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA a través del Servicio de Retransmisión Federal al (800) 877-8339. Asimismo, la información sobre los programas puede estar disponible en otros idiomas además del inglés. Para presentar una queja por discriminación del programa, 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 y en cualquier oficina del USDA, o escriba una carta dirigida al USDA donde proporcione toda la información que se solicita en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de queja, llame al (866) 632-9992.

Envíe el formulario completo o la carta al USDA por:

- (1) correo: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410

- (2) fax: (202) 690-7442; o bien

- (3) correo electrónico: program.intake@usda.gov.

Para cualquier otra información relacionada con asuntos del Programa de Ayuda de Nutrición Suplemental (SNAP, por sus siglas en inglés), las personas deben comunicarse a la línea directa de SNAP del USDA al (800) 221-5689, que también está disponible en español, o bien llamar a los [números de información](#) o [las líneas directas del estado](#) (haga clic en el enlace para ver una lista de las líneas directas por estado); disponibles en línea en:

http://www.fns.usda.gov/snap/contact_info/hotlines.htm.

Para presentar una queja por discriminación en relación con un programa que recibe asistencia financiera federal a través del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS, por sus siglas en inglés), escriba a la siguiente dirección: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 o llame al (202) 619-0403 (mensaje de voz) o bien al (800) 537-7697 (TTY).

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades. (Revisado el 14/10/15) Para presentar una queja a través del HSD por discriminación o trato descortés en relación con un programa que recibe asistencia financiera federal o estatal, tiene a su disposición un formulario de queja en la oficina de la ISD o puede escribir a la siguiente dirección: NM Human Services Department, ISD Civil Rights Director, P.O. Box 2348, Santa Fe, NM 87504-2348 o por fax al (505) 827-7241.

Maneras de solicitar una audiencia:

- ◆ Solicite una audiencia en su oficina de la ISD local; o bien
- ◆ Llene la sección de solicitud de audiencia en un aviso que recibió de la ISD y devuélvalo a la ISD; o bien
- ◆ Solicite un formulario de Solicitud de audiencia justa (ISD 215). Devuélvalo en la Oficina de audiencias o en su oficina de la ISD local. O envíelo por fax al 1-855-824-8960; o bien
- ◆ Solicite una audiencia escribiendo en una hoja de papel y envíela a la ISD; o bien
- ◆ Llame a la Oficina de audiencias justas o al Centro de servicio al cliente al 1-800-283-4465.

Human Services Department

Fair Hearings Bureau:

1-800-432-6217 extensión 6

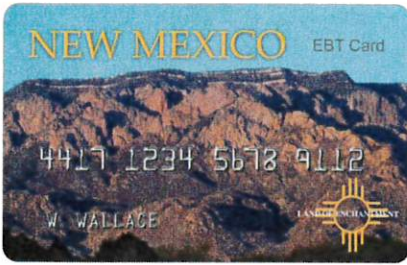
1-505-476-6213

Fax: 1-505-476-6215

P.O. Box 2348 Santa Fe, NM 87504



Información sobre necesidades especiales Si tiene alguna discapacidad y necesita contar con esta información en un formato alternativo, o si necesita adaptaciones especiales para participar en una audiencia pública, un programa o un servicio, comuníquese con el coordinador del Departamento de Servicios Humanos, Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) al número 1-505-827-7701 o a través del dispositivo de telecomunicación para sordos (TDD) del Sistema de Retransmisión de Nuevo México al 1-800-659-8331 o al 711. El Departamento exige contar con una notificación de al menos 10 días de anticipación para proporcionar los formatos alternativos y las adaptaciones especiales solicitadas. (Revisado el 15/09/14)



IMPORTANT NOTICE

You can't make purchases or use an ATM for your cash benefits at the following locations:

A liquor store, gambling casino or gaming establishment; or retail establishment which provides adult entertainment involving disrobing or nudity.

Doing so can result in loss of your benefits.

For more information about where you can use your cash benefits call 1-800-283-4465.

NOTICIA IMPORTANTE

Es ilegal usar un cajero automático (ATM) o realizar compras con sus beneficios de dinero en los siguientes lugares:

Una licorería, un casino; o un establecimiento que ofrece entretenimiento para adultos que implica desnudarse o desnudez.

Si lo hace, puede ocasionar la pérdida de sus beneficios.

Para obtener más información acerca de dónde puede usar sus beneficios de dinero llame al 1-800-283-4465.



Notice under the Americans with Disabilities Act

In accordance with the requirements of title II of the Americans with Disabilities Act of 1990 ("ADA"), the Income Support Division (ISD) will not discriminate against qualified individuals with disabilities on the basis of disability in its services, programs, or activities.

Employment: The Income Support Division does not discriminate on the basis of disability in its hiring or employment practices and complies with all regulations promulgated by the U.S. Equal Employment Opportunity Commission under title I of the ADA.

Effective Communication The Income Support Division will generally, upon request, provide appropriate aids and services leading to effective communication for qualified persons with disabilities so they can participate equally in Income Support Division's programs, services, and activities, including qualified sign language interpreters, documents in Braille, and other ways of making information and communications accessible to people who have speech, hearing, or vision impairments.

Modifications to Policies and Procedures: The Income Support Division will make all reasonable modifications to policies and programs to ensure that people with disabilities have an equal opportunity to participate in all of its programs, services, and activities. For example, individuals with service animals are welcomed in Income Support Division offices, even where pets are generally prohibited.

Anyone who requires an auxiliary aid or service for effective communication, or a modification of policies or procedures to participate in a program, service, or activity of the Income Support Division, should contact the office of *Kristin Abdill, ADA Coordinator*, (505) 827-6201, as soon as possible but no later than 48 hours before the scheduled event.

The ADA does not require the Income Support Division to take any action that would fundamentally alter the nature of its programs or services, or impose an undue financial or administrative burden.

Complaints that a program, service, or activity of the Income Support Division is not accessible to persons with disabilities should be directed to *Kristin Abdill, ADA Coordinator*, (505) 827-6201.

The Income Support Division will not place a surcharge on a particular individual with a disability or any group of individuals with disabilities to cover the cost of providing auxiliary aids/services or reasonable modifications of policy, such as retrieving items from locations that are open to the public but are not accessible to persons who use wheelchairs.



Noticia Debajo

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades

De acuerdo con los requisitos del título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 ("ADA"), la División de Asistencia Económica (ISD) no discriminar a las personas calificadas con discapacidad sobre la base de la discapacidad en sus servicios, programas o actividades.

Empleo: la División de Asistencia Económica no discrimina sobre la base de la discapacidad en sus prácticas de contratación y de empleo y cumple con todas las regulaciones promulgadas por la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de EE.UU. bajo el Título I de la ADA.

Comunicación Efectiva: por la División de Asistencia Económica, generalmente, previa solicitud, proporcionará ayudas y servicios apropiados que conducen comunicación efectiva para las personas calificadas con discapacidades para que puedan participar de manera equitativa en los programas, los servicios y actividades de la División de Asistencia Económica incluidos los intérpretes de lengua de signos cualificados, documentos en braille y otras formas de hacer que la información y las comunicaciones sean accesibles a las personas con impedimentos del habla, auditivos o de visión.

Modificaciones a las Políticas y Procedimientos: La División de Asistencia Económica hará todas las modificaciones razonables a las políticas y programas para asegurar que las personas con discapacidad tengan igualdad de oportunidades para disfrutar de todos sus programas, servicios y actividades. Por ejemplo, las personas con los animales de servicio son recibidos en las oficinas de La División de Asistencia Económica, aun cuando las mascotas están generalmente prohibidas.

Cualquier persona que necesita una ayuda o servicio auxiliar para la comunicación efectiva, o una modificación de las políticas o los procedimientos para participar en un programa, servicio o actividad de la División de Asistencia Económica, debe comunicarse con la oficina del Kristin Abdill, Coordinadora de ADA, (505) 827-6201, tan pronto como sea posible pero no más tarde de 48 horas antes del evento programado.

La ADA no requiere que la División de Asistencia Económica tome ninguna acción que altere fundamentalmente la naturaleza de sus programas o servicios, ni impone una carga financiera o administrativa excesiva.

Las quejas de que un programa, servicio o actividad de la División de Asistencia Económica no es accesible para las personas con discapacidades deben ser dirigidas a Kristin Abdill, Coordinadora de ADA, (505) 827-6201.

La División de Asistencia Económica no pondrá una sobrecarga en un individuo particular con una discapacidad o cualquier grupo de personas con discapacidad para cubrir el costo de la prestación de ayudas / servicios auxiliares o modificaciones razonables de la política, tales como la recuperación de los artículos en lugares que están abiertos a la pública, pero no son accesibles para personas que usan sillas de ruedas.



Income Support Division Grievance Procedure under The Americans with Disabilities Act

This Grievance Procedure is established to meet the requirements of the Americans with Disabilities Act of 1990 ("ADA"). It may be used by anyone who wishes to file a complaint alleging discrimination on the basis of disability in the provision of services, activities, programs, or benefits by the Income Support Division. The Income Support Division's Personnel Policy governs employment-related complaints of disability discrimination.

The complaint should be in writing and contain information about the alleged discrimination such as name, address, phone number of complainant and location, date, and description of the problem. Alternative means of filing complaints, such as personal interviews or a tape recording of the complaint will be made available for persons with disabilities upon request.

The complaint should be submitted by the grievant and/or his/her designee as soon as possible but no later than 60 calendar days after the alleged violation to:

Kristin Abdill
Human Services Department ADA Coordinator
P.O. Box 2348
Santa Fe, NM 87504
HSD.Compliance@state.nm.us or (505) 827-6201

Within 15 calendar days after receipt of the complaint, Ms. Abdill or her designee will meet with the complainant to discuss the complaint and the possible resolutions. Within 15 calendar days of the meeting, Ms. Abdill or her designee will respond in writing, and where appropriate, in a format accessible to the complainant, such as large print, Braille, or audio tape. The response will explain the position of the Income Support Division and offer options for substantive resolution of the complaint.

If the response by Ms. Abdill or her designee does not satisfactorily resolve the issue, the complainant and/or his/her designee may appeal the decision within 15 calendar days after receipt of the response to:

Office of Adjudication
U.S. Department of Agriculture
1400 Independence Ave., S.W.
Washington, D.C. 20250

All written complaints received by Kristin Abdill or her designee, appeals to the Office of Adjudication and responses from these two offices will be retained by the Income Support Division for at least three years.



División de Asistencia Económica Procedimiento de Quejas Debajo La Ley de Estadounidenses con Discapacidades

Este procedimiento de quejas se estableció para cumplir con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 ("ADA"). Puede ser utilizado por cualquier persona que desee presentar una queja de discriminación sobre la base de la discapacidad en la prestación de los servicios, actividades, programas o beneficios por parte de la División de Asistencia Económica. Las políticas de recursos humanos de la División de Asistencia Económica gobiernan las denuncias de la discriminación por discapacidad relacionadas con el empleo.

La queja debe ser por escrito y contener información acerca de la supuesta discriminación, tales como nombre, dirección, número de teléfono del denunciante y la ubicación, la fecha y la descripción del problema. Medios alternativos de presentación de quejas, tales como entrevistas personales o una grabación de la queja serán puestos a disposición de las personas con discapacidad que lo soliciten.

La queja debe ser presentada por el querellante y / o su designado tan pronto como sea posible pero no después de 60 días calendarios después de la supuesta violación a:

Kristin Abdill
Human Services Department ADA Coordinator
P.O. Box 2348
Santa Fe, NM 87504
HSD.Compliance@state.nm.us o (505) 827-6201

Dentro de los 15 días calendarios siguientes a la recepción de la queja, Kristin Abdill o su delegado se reunirán con el demandante para hablar de la queja y las posibles soluciones. Dentro de los 15 días calendarios a partir de la cita, Kristin Abdill o su designado responderá por escrito, y cuando sea apropiado, en un formato accesible para el reclamante, tales como letra grande, braille o cinta de audio. La respuesta explicará la posición de la División de Asistencia Económica y ofrecerán opciones para la resolución de la queja.

Si la respuesta de Kristin Abdill o su designado no resuelve satisfactoriamente el problema, el demandante y / o su designado puede apelar la decisión dentro de los 15 días calendario después del recibimiento de la respuesta a:

Office of Adjudication
U.S. Department of Agriculture
1400 Independence Ave., S.W.
Washington, D.C. 20250

Todas las quejas escritas que son recibidas por Kristin Abdill o su designado, apelaciones a la Oficina de Derechos Civiles y respuestas de estas dos oficinas serán retenidas por la División de Asistencia Económica durante al menos tres años.

Register to Vote

Voter Registration Assistance Available

**Ask an ISD employee how to register to vote today or
register online at:**

www.sos.state.nm.us

For more Election information contact your local County
Clerk or call The Office of the Secretary of State at:

1 (800) 477-3632

Registrarse para Votar

Asistencia para el registro de votantes disponible.

**Pregunte a un empleado de ISD cómo registrarse para
votar hoy o registrarse en línea en:**

www.sos.state.nm.us

Para más información sobre la elección, comuníquese con
su secretario local del condado o llame a la Oficina del
Secretario de Estado en:

1 (800) 477-3632

Education Works Program (EWP)

Ready to further your education?



- ◆ You must be eligible for TANF/NMW to participate in EWP
- ◆ You must be enrolled full time in a college degree program
- ◆ You are allowed **24** months in EWP that will not be applied to the **60** month lifetime limit for TANF
- ◆ You must maintain full time student status and an overall GPA of 2.0 or better.

For more information talk
to your NMW Office today
about EWP!



HUMAN SERVICES
DEPARTMENT

Programa Education Works (EWP)

¿Está preparado para impulsar su educación?



- ◆ Debe ser elegible en TANF/ NMW para participar en EWP.
- ◆ Debe estar inscrito de tiempo completo en un programa de grado universitario.
- ◆ Se permiten **24** meses en EWP que no contarán dentro del límite vitalicio de **60** meses de TANF.
- ◆ Debe ser estudiante de tiempo completo y obtener un promedio general (GPA) de 2.0 o superior.

¡Para obtener más información sobre EWP, llame hoy mismo a la oficina de NMW!



CTS language^{*}link™

We speak your customer's language



Point to your language

(Arabic) العربية

日本語 (Japanese)

Bosanski (Bosnian)

한국어 (Korean)

Português do Brasil
(Brazilian Portuguese)

ພາສາລາວ (Lao)

ខ្មែរ (Cambodian)

國語 (Mandarin)

廣東話 (Cantonese)

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

(Farsi) فارسی

Română (Romanian)

Français (French)

Русский (Russian)

Deutsch (German)

Soomaali (Somali)

Kreyòl Ayisyen
(Haitian Creole)

Español (Spanish)

हिन्दी (Hindi)

ภาษาไทย (Thai)

Hmoob (Hmong)

Tiếng Việt (Vietnamese)



{ Over 240 languages 24.7.365 }

SNAP Quality Control (QC) Reviews

A SNAP Quality Control (QC) review is a way to prove your eligibility and benefit levels are right. SNAP Quality Assurance Specialists (Reviewers/QCRs) look at cases for households that have applied for, received, or been denied SNAP. They make sure the household got the right amount of SNAP benefits on time. Or they see if you were denied by mistake. SNAP Quality Control reviews are required by federal law.

Who are SNAP Quality Assurance Specialists (Reviewers)?

SNAP QC Quality Assurance Specialists (Reviewers/QCRs) are state employees. They work for the New Mexico Human Services Department, Income Support Division (HSD/ISD).

Why was my case chosen by Quality Control?

Your SNAP case was chosen at random. The computer system chose it for QC review. Your case was not chosen due to something you did or did not do. By looking at cases selected at random, HSD/ISD can find out if the local office followed the rules set by the federal government.

Do I have to do the Quality Control review?

Yes. If your case was chosen for a QC review, you must take part in the review. This is by federal law. If you do not give the facts they ask for or do not cooperate, your SNAP case will close. You will not get benefits until you do the review.

What happens in a Quality Control Review?

First, a QC Quality Assurance Specialist (Reviewer/QCR) will look at your case. They will look at documents you gave. This is to see what the local office did.

The QC Quality Assurance Specialists will need to talk to an adult member of your SNAP household. They will ask for documents to make sure you are getting the right SNAP benefits.

Why does Quality Control need to talk to us?

QC must talk to someone in the household. This is a rule set by the federal government. If you get \$100 or less from SNAP per month, the interview can be done by phone. If you get more than \$100 per month, you must meet with the QC Quality Assurance Specialist in person.

Face-to-face interviews take place at your local SNAP office. If you can't get to your interview, please tell QC as soon as you can. Or if the location does not work for you, please tell QC.

Don't forget. If you do not do the review, your SNAP case may close.

What documents will I need for the Quality Control review?

You will need to give the QC Quality Assurance Specialist current proof of your income and costs. You must show who lives in your home. What you need may depend on your situation. It could include pay stubs, a rental agreement, and bills. These may be the same things you gave your local SNAP office when you applied. Or it could be newer proof.

For example, your rental agreement may be the same as when you applied for SNAP, but your pay stubs should be for this month. Your bills should be current too. Even if your documents are the same, you must show them to the QC Quality Assurance Specialist.

Control de Calidad de SNAP (QC) Comentarios

Una revisión de Control de Calidad (Quality Control, QC) de SNAP es una manera de demostrar que su elegibilidad y los niveles de beneficios son correctos. Los Especialistas en Aseguramiento de Calidad (Revisores/QCR) de SNAP analizan los casos de hogares que han solicitado, recibido o se les ha negado el SNAP. Se aseguran que la familia reciba la cantidad correcta de beneficios de SNAP a tiempo. O ven si fueron rechazados por error. Las revisiones de Control de Calidad de SNAP son requeridas por la ley federal.

☑ ¿Quiénes son los Especialistas en Aseguramiento de Calidad (Revisores) de SNAP?

Los Especialistas en Aseguramiento de Calidad de QC (Revisores/QCR) de SNAP son empleados estatales. Trabajan para el Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México, División de Asistencia Económica (Human Services Department, HSD/Income Support Division, ISD).

☑ ¿Por qué mi caso fue elegido por Control de Calidad?

Su caso SNAP fue elegido al azar. El sistema informático lo eligió para revisión de QC. Su caso no fue elegido debido a algo que hizo o no hizo. Al observar los casos seleccionados al azar, HSD/ISD puede averiguar si la oficina local siguió las reglas establecidas por el gobierno federal.

☑ ¿Tengo que hacer la revisión de Control de Calidad?

Sí. Si su caso fue elegido para una revisión de QC, debe participar en la revisión. Esto es por ley federal. Si no da los datos que piden o no coopera, su caso de SNAP se cerrará. No recibirá beneficios hasta que haga la revisión.

☑ ¿Qué sucede en una Revisión de Control de Calidad?

Primero, un Especialista en Aseguramiento de Calidad de QC (Revisor/QCR) analizará su caso. Ellos mirarán los documentos que usted dio. Esto es para ver lo que hizo la oficina local.

Los Especialistas en Aseguramiento de Calidad de QC deberán hablar con un miembro adulto de su hogar de SNAP. Solicitarán documentos para asegurarse de que está recibiendo los beneficios SNAP correctos.

☑ ¿Por qué Control de Calidad necesita hablar con nosotros?

QC debe hablar con alguien en el hogar. Esta es una regla establecida por el gobierno federal. Si recibe \$100 o menos de SNAP por mes, la entrevista se puede hacer por teléfono. Si obtiene más de \$100 por mes, debe reunirse con el Especialista en Aseguramiento de Calidad de QC en persona.

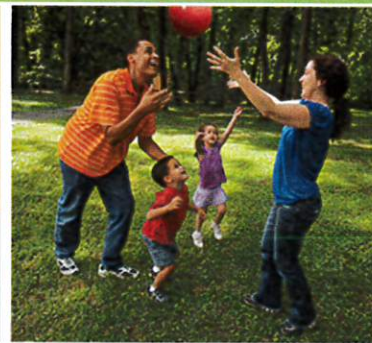
Las entrevistas cara a cara se realizan en su oficina local de SNAP. Si no puede asistir a su entrevista, informe a QC lo antes posible. O si la ubicación no funciona para usted, informe a QC.

No lo olvide. Si no hace la revisión, su caso de SNAP puede cerrarse.

☑ ¿Qué documentos necesitaré para la revisión de Control de Calidad?

Deberá proporcionar al Especialista en Aseguramiento de Calidad de QC una prueba actualizada de sus ingresos y costos. Debes mostrar quién vive en su hogar. Lo que necesita puede depender de su situación. Podría incluir recibos de sueldo, un contrato de alquiler y facturas. Estas pueden ser las mismas cosas que le dio a su oficina local de SNAP cuando hizo la solicitud. O podría ser una prueba más nueva.

Por ejemplo, su contrato de alquiler puede ser el mismo que cuando solicitó SNAP, pero sus recibos de pago deben ser los de este mes. Sus facturas también deben estar al día. Incluso si sus documentos son iguales, debe mostrarlos al Especialista en Aseguramiento de Calidad de QC.



Key Behavioral Outcomes of SNAP-Ed

- Make half your plate fruits and vegetables, at least half your grains whole grains, and switch to fat-free or low-fat milk and milk products;
- Increase physical activity and reduce time spent in sedentary behaviors as part of a healthy lifestyle;
- Maintain appropriate calorie balance during each stage of life – childhood, adolescence, adulthood, pregnancy, breastfeeding, and older age.

What is SNAP-Ed New Mexico?

SNAP-Ed is a nutrition education program, funded and guided by USDA's Food and Nutrition Services (FNS), which provides nutrition education to New Mexicans who receive, or are eligible to receive, benefits from the Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP). USDA FNS designates the New Mexico Human Services Department to administer and coordinate SNAP-Ed in New Mexico.

The goal of SNAP-Ed New Mexico is to improve the likelihood that low-income individuals, including those eligible for SNAP, will make healthy food choices and choose physically active lifestyles consistent with the current Dietary Guidelines for Americans.

Through a comprehensive network of providers, SNAP-Ed programming reaches New Mexicans across a lifespan, from early childhood to seniors. Through direct and indirect education, social marketing, and policy, systems and environmental change approaches, SNAP-Ed New Mexico serves all of New Mexico.

"1 in 4 children have limited or uncertain access to nutritionally adequate food."



USDA Nondiscrimination Statement

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

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

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

- (1) Mail: U.S. Department of Agriculture Office of the Assistance Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW Washington, D.C. 20250-9410;
- (2) fax: (202) 690-7442; or
- (3) email: program.intake@usda.gov.

This institution is an equal opportunity provider.

Contact Us

For more information and to find a SNAP-Ed event near you, contact the NM SNAP-Ed Coordinator:

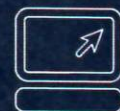
Yvonne Howard

Phone:

1-800-648-7167

Email:

yvonner.howard@state.nm.us



You can also visit the website:

<http://www.snapednm.org/>



¿Qué es SNAP-Ed de Nuevo México?

SNAP-Ed es un programa de educación nutricional, financiado y guiado por los Servicios de Alimentos y Nutrición (FNS) del USDA, que brinda educación nutricional a los nuevos mexicanos que reciben o son elegibles para recibir los beneficios del Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP). El USDA FNS designa al Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México para administrar y coordinar SNAP-Ed en Nuevo México.

El objetivo de SNAP-Ed New Mexico es mejorar la probabilidad de que las personas de bajos ingresos, incluidos los elegibles para SNAP, realicen elecciones de alimentos saludables y elijan estilos de vida físicamente activos compatibles con las Pautas Alimentarias actuales para los estadounidenses.

A través de una red integral de proveedores, la programación de SNAP-Ed llega a los nuevos mexicanos a lo largo de su vida, desde la primera infancia hasta los adultos mayores. A través de la educación directa, indirecta, mercadeo social y políticas, sistemas y enfoques de cambio ambiental, SNAP-Ed New Mexico sirve a todo Nuevo México.

"1 de cada 4 niños tiene acceso limitado o incierto a alimentos nutricionalmente adecuados."



Aviso de No Discriminación de USDA

De conformidad con la Ley Federal de Derechos Civiles y los reglamentos y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los EE. UU. (USDA, por sus siglas en inglés), se prohíbe que el USDA, sus agencias, oficinas, empleados e instituciones que participan o administran programas del USDA discriminen sobre la base de raza, color, nacionalidad, sexo, discapacidad, edad, o en represalia o venganza por actividades previas de derechos civiles en algún programa o actividad realizados o financiados por el USDA.

Las personas con discapacidades que necesiten medios alternativos para la comunicación de la información del programa (por ejemplo, sistema Braille, letras grandes, cintas de audio, lenguaje de señas americano, etc.), deben ponerse en contacto con la agencia (estatal o local) en la que solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con dificultades de audición o discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA por medio del Federal Relay Service [Servicio Federal de Retransmisión] al (800) 877-8339. Además, la información del programa se puede proporcionar en otros idiomas.

Para presentar una denuncia de discriminación, complete el Formulario de Denuncia de Discriminación del Programa del USDA, (AD-3027) que está disponible en línea en: <http://www.ocio.usda.gov/sites/default/files/docs/2012/Spanish Form 508 Compliant 6 8 12 0.pdf>. Y en cualquier oficina del USDA, o bien escriba una carta dirigida al USDA e incluya en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de denuncia, llame al (866) 632-9992. Haga llegar su formulario lleno o carta al USDA por:

- (1) correo: U.S. Department of Agriculture, Office of the Assistance Secretary for Civil Rights 1400 Independence Avenue, SW Washington, D.C. 20250-9410;
- (2) fax: (202) 690-7442; o
- (3) correo electrónico: program.intake@usda.gov.

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

Resultados importante de comportamiento de SNAP-Ed

- Prepare la mitad de su plato con frutas y verduras, al menos la mitad de sus granos con granos integrales, y cambie a leche y productos lácteos sin grasa o con bajo contenido de grasa;
- Aumentar la actividad física y reducir el tiempo dedicado a los comportamientos sedentarios como parte de un estilo de vida saludable;
- Mantenga un equilibrio adecuado de calorías durante cada etapa de la vida: la infancia, la adolescencia, la edad adulta, el embarazo, la lactancia materna y la edad avanzada.

Contáctenos

Para obtener más información y para encontrar un evento de SNAP-Ed cerca de usted, comuníquese con el Coordinador de NM SNAP-Ed:

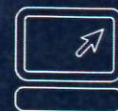
Yvonne Howard

Número de teléfono:

1-800-648-7167

Email:

yvonner.howard@state.nm.us



También puede Ud. Visitar el sitio web:

<http://www.snapednm.org/>



Things to remember ...

- When you apply online, you can receive a paper copy of your application at the Greeter's Station.
- If you would like to apply with a paper application and not the YES-NM website, then you can receive a paper application at the Greeter's station.
- **Lobby workers are here to help!** If you need help applying on the YES-NM website, or if you need a paper application, please ask a lobby worker.

Applying with a Paper Application

Drop it off at your local HSD office. You can also submit by mail or by fax. You can mail your application to:

Central ASPEN Scanning Area
P.O. Box 830
Bernalillo, NM 87004



Contact Us

Customer Service Center: **1-800-283-4465**
HSD FAX number: **1-855-804-8960**
HSD website: **www.hsd.state.nm.us**
YES-NM website: **www.yes.state.nm.us**



Para recordar ...

- Cuando envía una solicitud en línea, puede recibir una copia en papel de su solicitud en la estación de Greeter.
- Si quiere entregar una solicitud de papel y no con el sitio web de YES-NM, puede recibir una solicitud de papel en la estación de Greeter o en el lobby.
- **¡Los trabajadores del lobby están aquí para ayudar!** Si necesita ayuda para hacer la solicitud en el sitio web de YES-NM, o si necesita una solicitud en papel, consulte a un trabajador del lobby.

Applying with a Paper Application

Drop it off at your local HSD office. You can also submit by mail or by fax. You can mail your application to:

Central ASPEN Scanning Area
P.O. Box 830
Bernalillo, NM 87004



Contact Us

Customer Service Center: **1-800-283-4465**
HSD FAX number: **1-855-804-8960**
HSD website: www.hsd.state.nm.us
YES-NM website: www.yes.state.nm.us



New Mexico's Self-Service Eligibility Portal

www.yes.state.nm.us

YES-NM is New Mexico's self-service site. You can use it to apply for public help. You can also use it to check the status of your benefits, make changes to your household information, and renew your benefits. You can use the site to apply for benefits such as:

- Food Assistance (SNAP)
- Cash Assistance (TANF/GA)
- Medical Assistance (Medicaid)
- Energy Assistance (LIHEAP)

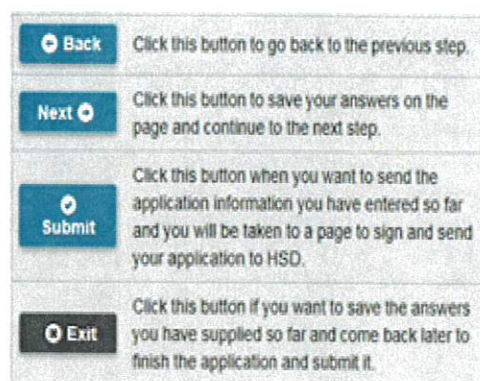
Navigating YES-NM

If you leave the YES-NM site, it has the same effect as if you Exit. Your application will be saved, but it will not be submitted.

If you leave your computer unattended for 5 minutes, the application will time out and exit out of your YES-NM profile. Your application will be saved, but it will not be submitted.

You can also go back to a specific section of your application by clicking the section name in the list that displays on the left side of the screen in your YES-NM profile.

As you move through the application process, you will see these buttons at the bottom of the screen:



YES-NM is easy to use, and applying for public help is generally quick!

If you require assistance, our staff would be happy to help you.

Account Creation

To create an account, click the **Create an Account** button. You will be asked to add a username, a password, and security questions. Just make sure to use things you will remember easily.

Sign In

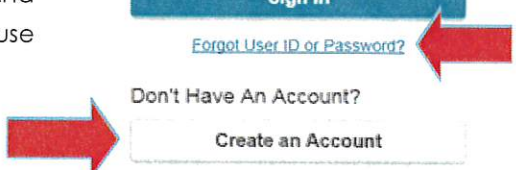
Username

Password

Sign in

[Forgot User ID or Password?](#)

Don't Have An Account?



Account Recovery

If you forget your account name or password after you have created your account, you can retrieve them by clicking the **Forgot User ID or Password?** link under the Sign In button.

You will have to answer the same questions that you answered when you created your account.

If you need help unlocking your password or have trouble remembering the answers to your questions, please see a worker in the lobby or call the Customer Service Call Center for help.

Applying with a Paper Application

Drop it off at your local HSD office. You can also submit by mail or by fax. You can mail your application to:

Central ASPEN Scanning Area
 P.O. Box 830
 Bernalillo, NM 87004



Contact Us

Customer Service Call Center: **1-800-283-4465**
 HSD FAX number: **1-855-804-8960**
 HSD website: www.hsd.state.nm.us
 YES-NM website: www.yes.state.nm.us



YES-NM es el sitio de autoservicio de Nuevo México. Puede Ud. Usarlo para solicitar ayuda pública. También puede usarlo para verificar el estado de sus beneficios, realizar cambios en la información de su hogar, y renovar sus beneficios. Puede utilizar el sitio para solicitar beneficios como:

- Asistencia de comida (SNAP)
- Asistencia en efectivo (TANF/GA)
- Asistencia de médica (Medicaid)
- Asistencia de energía (LIHEAP)

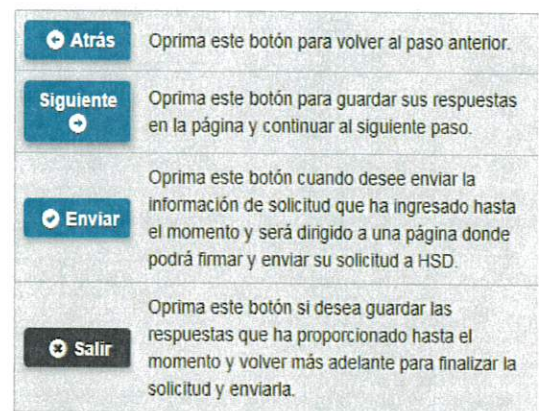
Navegando YES-NM

Si abandona el sitio YES-NM, tiene el mismo efecto que si saliera. Su aplicación se guardará, pero no se enviará.

Si deja su computadora desatendida durante 5 minutos, la aplicación se cerrará y saldrá de su perfil YES-NM. Su aplicación se guardará, pero no se enviará.

También puede volver a una sección específica de su aplicación haciendo clic en el nombre de la sección en la lista que se muestra en el lado izquierdo de la pantalla en su perfil de YES-NM.

A medida que avanza por el proceso de solicitud, verá estos botones en la parte inferior de la pantalla:



YES-NM es fácil de usar, ¡y solicitar ayuda pública es generalmente rápido!

Si necesita ayuda, nuestro personal estará encantado de ayudarle.

Crea una cuenta

Para crear una cuenta, haga clic en el botón **Crear una cuenta**. Se le pedirá que agregue un nombre de usuario, una contraseña y preguntas de seguridad. Solo asegúrate de usar cosas que recordarás fácilmente.

Iniciar Sesión

Nombre de usuario

Contraseña

Iniciar sesión

[¿Olvidó el nombre de usuario o la contraseña?](#)

[¿No Tiene Una Cuenta?](#)

Crear una cuenta

Recuperar una cuenta

Si olvida su nombre de cuenta o contraseña después de haber creado su cuenta, puede recuperarlos haciendo clic en **¿Olvidó el nombre de usuario o la contraseña?** enlace debajo del botón Iniciar sesión.

Tendrá que responder las mismas preguntas que respondió cuando creó su cuenta.

Si necesita ayuda para desbloquear su contraseña o tiene problemas para recordar las respuestas a sus preguntas, comuníquese con un trabajador en el lobby o llame al Centro de Llamadas de Servicio al Cliente para obtener ayuda.

Aplicando con una solicitud en papel

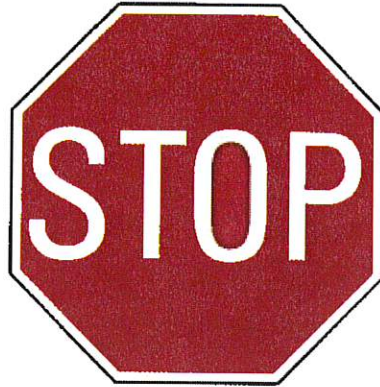
Déjalo en tu oficina local de HSD. También puede enviar por correo o por fax. Puede enviar su solicitud por correo a:

Central ASPEN Scanning Area
P.O. Box 830
Bernalillo, NM 87004



Contáctenos

Centro de Atención al Cliente: 1-800-283-4465
Número de fax de HSD: 1-855-804-8960
Sitio web de HSD: www.hsd.state.nm.us
Sitio web de YES-NM: www.yes.state.nm.us



IRS PENALTIES APPLY TO YOU!!

UNAUTHORIZED INSPECTION of returns or return information: It is unlawful to inspect any information (except as authorized by this title). PENALTY – Any violation shall be punishable upon conviction by a fine in any amount exceeding \$1,000 or imprisonment for not more than 1 year OR both, together with the cost of prosecution. IRC Section 7213A

UNAUTHORIZED DISCLOSURE of information, returns and return information: It is unlawful to disclose to any person, except as authorized in this title, any return or return acquired by him or another person. PENALTY – Any violation shall be a FELONY punishable by a fine in any amount exceeding \$5,000 or imprisonment of not more than 5 years OR both. IRC Section 7213

CIVIL DAMAGES FOR UNAUTHORIZED INSPECTION OR DISCLOSURE of returns and return information: In general, any individual who knowingly or by reason of negligence inspects or discloses any return or return information with respect to a taxpayer in violation of IRC Section 6103, such taxpayer may bring civil action for damages against such person. IRC Section 7431.

For more information, please refer to IRS Publication 1075

Report an unauthorized access or disclosure of tax information to:

IEVS Coordinator at 505-827-7289

Treasury Inspector General (TIGTA) Denver Field Office 1-303-291-6102

OR

TIGTA National Hotline 1-800-589-3718

Email a Data Incident Report to the IRS Office of Safeguards Inspections at
SafeguardsReports@IRS.gov

HSD Information Security Officer at 505-476-3988

HOW DO I APPLY?

You will need to fill out an application. You can get applications at your local ISD office or online at:

www.hsd.state.nm.us/LookingForAssistance.

You can apply:

- online (www.yes.state.nm.us)
- by phone for Medicaid only (1-855-637-6574)
- by mail (CASA, P.O. Box 830, Bernalillo, NM 87004)
- by fax (1-855-804-8960)
- in person (at your local ISD office)

THE APPLICATION

You can use the same application for SNAP, Cash Assistance, LIHEAP and most medical programs.

When you apply for help with food, money, energy costs or medical care, we will need certain documents from you to see if you qualify for each program. These documents are called "proofs." The application has a list of what proofs you may need. It is important to give us your proofs on time. If you are having trouble getting your proofs, please let us know right away. It is ISD's responsibility to help you.

Who Can Get Benefits?

Normally, to get benefits you must:

- 1) be a resident of New Mexico;
- 2) be under the income and resource limits for each program;
- 3) be a U.S. citizen or non-citizen with eligible immigration status; and
- 4) meet other program needs.

How Long Will It Take to Process My Application?

The Department must process your application within a certain number of days after you apply. Below is the maximum number of days it should take to find out if you can get benefits:

SNAP: 30 days, or 7 days if you qualify for expedited SNAP

Medicaid: 45 days for most kinds, or 90 days for Medicaid for a disability

NMWorks: 30 days

Education Works: 30 days

General Assistance: 90 days

FAIR HEARINGS

If your application is denied, or if you do not agree with something that happened in your case, you can ask for a fair hearing.

To ask for a fair hearing, call 1-800-432-6217, ex. 6.

Your Civil Rights/ Nondiscrimination Statement

This institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, disability, age, sex and in some cases religion or political beliefs.

The U.S. Department of Agriculture also prohibits discrimination based on race, color, national origin, sex, religious creed, disability, age, political beliefs or reprisal or retaliation for prior civil rights activity in any program or activity conducted or funded by USDA.

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

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

Submit your completed form or letter to USDA by:

- (1) mail: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410
- (2) fax: (202) 690-7442; or
- (3) email: program.intake@usda.gov.

For any other information dealing with Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) issues, persons should either contact the USDA SNAP Hotline Number at (800) 221-5689, which is also in Spanish or call the State Information/Hotline Numbers (click the link for a listing of hotline numbers by State); found online at: http://www.fns.usda.gov/snap/contact_info/hotlines.htm.

To file a complaint of discrimination regarding a program receiving Federal financial assistance through the U.S. Department of Health and Human Services (HHS), write: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 or call (202) 619-0403 (voice) or (800) 537-7697 (TTY).

This institution is an equal opportunity provider. (Revised 10/14/15)

To file a complaint through HSD of discrimination and/or rude treatment regarding a program receiving Federal or State financial assistance, a complaint form is available at the ISD office or you may write to: NM Human Services Department, ISD Civil Rights Director, P.O. Box 2348, Santa Fe, NM 87504-2348 or by fax (505) 827-7241.

Special Needs Information

If you are a person with a disability and you require this information in an alternative format, or require a special accommodation to participate in any public hearing, program or services, please contact the Human Services Department, American Disabilities Act (ADA) coordinator at 1-505-827-7701 or through the New Mexico Relay System TDD at 1-800-659-8331 or by dialing 711. The Department requests at least 10 days advance notice to provide requested alternative formats and special accommodations. (Revised 09/15/14)



NEW MEXICO HUMAN SERVICES DEPARTMENT

DOES YOUR FAMILY STRUGGLE TO MAKE ENDS MEET?

Maybe we can help!

The Human Services Department (HSD) runs public assistance programs for the State of New Mexico. We work to make the quality of life better for New Mexicans. We help eligible families to:



- buy food
- get jobs or job training



- pay for heating or cooling



- get cash payments

- get links to childcare and other services

- get health insurance coverage



For more information, please call 1-800-283-4465. You can visit us online at <http://www.hsd.state.nm.us/>

HSD's Income Support Division helps families see if they qualify for the programs listed in this pamphlet. See inside for a short overview of these programs.



MEDICAID

Medicaid is both a state and federal program. It gives health insurance to and pays certain bills for those who qualify. This state has programs for low-income adults and children. There are programs for pregnant women and women with breast or cervical cancer. There are also programs for people who are disabled or get long-term care in a medical facility. Some non-citizens may not be able to get Medicaid without an eligible immigrant status. However, Medicaid may pay their bills from an emergency.

Centennial Care

Most people in New Mexico's Medicaid will get services through Centennial Care. Centennial Care is the state's managed care Medicaid program. Some Native Americans can sign up for Centennial Care or get Medicaid without a managed care organization. This is called "fee-for-service."

For questions about Medicaid, call 1-888-997-2583.

You can also go online at:

www.hsd.state.nm.us/LookingForInformation



LOW INCOME HOME ENERGY ASSISTANCE PROGRAM (LIHEAP)

LIHEAP helps low-income New Mexicans pay for home heating or cooling costs one time each program year. LIHEAP may also be able to help you get heating or cooling services or prevent them from being disconnected.

Some tribes and pueblos have their own LIHEAP program. You can also find LIHEAP applications at various utility or fuel companies and other community organizations.

If you get food assistance, cash assistance or Medicaid, the Human Services Department may be able to use some of the information already on file with the Department to determine eligibility.

WHEN WILL I KNOW IF I CAN GET SNAP BENEFITS?

Your LIHEAP benefit is sent right to your utility company or home fuel provider. They then credit your account. If your energy provider is not a LIHEAP vendor, a check is mailed to you for paying your heating or cooling bill.

For more information, please call 1-800-283-4465.



SUPPLEMENTAL NUTRITION ASSISTANCE PROGRAM (SNAP)

SNAP benefits help low income New Mexicans buy food. New Mexicans who qualify get a plastic card with a monthly benefit. They can use the card like a bank card to buy food.

WHAT HAPPENS AFTER I APPLY FOR SNAP?

Your application will be screened to see if you can get SNAP within 7 days from the date you sign up. During your interview, your caseworker may give or send you a list of things they still need from you. These things will tell the caseworker about you and your household. They will help your caseworker figure out if you qualify for SNAP benefits.

WHEN WILL I KNOW IF I CAN GET SNAP BENEFITS?

You will get a letter within 30 days. It will let you know if your SNAP application was approved.

You may receive SNAP benefits in as little as 7 days:

- if you have little or no money
- if your shelter costs are more than the money you earn
- if you meet the requirements for a migrant worker

HOW DO I GET SNAP BENEFITS?

When you are approved for SNAP benefits, you will be mailed an Electronic Benefit Transaction (EBT) card. Your SNAP benefits will be deposited into your EBT account each month. You can use the card to purchase food at most grocery stores.

For EBT questions, please call 1-800-283-4465.

SOME SENIORS CAN GET SNAP BENEFITS.

Some seniors can get SNAP benefits even if they own their own home or get meals delivered. A senior citizen with a low or fixed income may be able to get help buying food.

THE EMERGENCY FOOD ASSISTANCE PROGRAM (TEFAP)

TEFAP gives food to low-income New Mexicans through food pantries in each county. You can get TEFAP even if you receive SNAP. Households self-declare income and must provide proof of residency. Foods may include fruits, vegetables, protein, grains and dairy.

To find out if you qualify, please call 1-800-648-7167.



CASH ASSISTANCE

New Mexico has three types of cash assistance for certain adults and families. They are NM Works, Education Works and General Assistance. A one-time cash payment may work better for you than monthly benefits. If so, contact ISD about the diversion program.

NMWORKS

NMWorks gives work experience or job training and other services that lead to employment. Families can get short-term cash assistance while they look for work or become work-ready.

WHO CAN GET NMWORKS?

NM residents can get benefits if they have:

- income and resources of the household are low enough for the program, and
- at least one dependent child. The child must be age 17 or younger, or 18 and a full-time student who will graduate before age 19.

WHAT SERVICES HELP ME BECOME READY FOR WORK?

Most adults who get cash payments have to take part in NMWorks. This program helps adults find a job. Or it can help adults get the training or education needed to secure a job. A program in your area will work with you to review job skills and plan work activities. Some adults can do different or fewer activities and still get benefits.

EDUCATION WORKS (EW) PROGRAM

The EW program gives cash payments to low-income households with children who are dependents. This is so household members can get schooling past high school.

GENERAL ASSISTANCE (GA) PROGRAM

The GA program gives cash payments to disabled adults. It also gives payments to some children who do not qualify for other programs with cash payments.

WHO CAN GET GA?

NM residents may get GA benefits if they:

- are adults who are disabled, or
- are children under 18 who do not live with a close relative.

¿COMO PUEDO YO APLICAR?

Usted necesitará de llenar una aplicación. Las aplicaciones están disponibles en su oficina local de ISD o en línea en: www.hsd.state.nm.us/lookingforassistance.

Usted puede aplicar:

- En-línea (www.yes.state.nm.us)
- Por teléfono solo para Medicaid (1-855-637-6574)
- Por correo (CASA, POBOX 830 Bernalillo, NM 87004)
- Por fax (1-855-804-8960)
- En persona (en su oficina local de Income Support Division)

LA APLICACIÓN

La misma aplicación puede ser usada para SNAP, Asistencia de efectivo, LIHEAP y la mayoría de los programas médicos.

En el momento que usted solicita ayuda de asistencia de alimentos, dinero, costo de la energía y la atención médica, nosotros tendremos que mirar a ciertos documentos para ver si usted califica para cada programa. Estas son llamadas pruebas. Las "listas de verificación de pruebas" adjunta a la solicitud se enumeran los documentos que puede necesitar. Es importante proporcionar los documentos de prueba en tiempo. Si usted está teniendo problemas para obtener los documentos, por favor dejemos saber inmediatamente. Es responsabilidad del departamento ayudarle.

¿Quién puede recibir beneficios?

Generalmente, en orden para recibir los beneficios usted debe:

- 1) Ser residente de Nuevo Mexico
- 2) Cumplir con los límites de ingresos y recursos para cada programa.
- 3) Ser un ciudadano estadounidense o un no ciudadano pero con un estado de inmigración elegible
- 4) Cumplir con los requerimientos de otros programas.

¿Cuanto tiempo se tardara en procesar mi aplicación?

El departamento debe procesar su solicitud dentro de un cierto número de días después de aplicar. A continuación es el máximo de días que se debe tomar para averiguar si puede obtener beneficios:

SNAP:	30 días o 7 días si es elegible para SNAP expedido
Medicaid:	45 días para casi todas las categorías, 90 días para Medicaid en base a la discapacidad
NM Works:	30 días
Education Works:	30 días
General Assistance:	30 días

AUDIENCIAS JUSTAS

Si su aplicación es denegada o usted no está de acuerdo con algo que paso en su caso, usted puede preguntar por una audiencia justa.

Para pedir una audiencia justa llame al 1-800-432-6217 ext. 6

Sus Derechos Civiles / Declaración de no discriminación Se prohíbe a esta institución discriminar sobre la base de raza, color, nacionalidad, discapacidad, edad, sexo y, en algunos casos, creencias religiosas o políticas. El Departamento de Agricultura de los EE. UU. también prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, credo religioso, discapacidad, edad, creencias políticas, o en represalia o venganza por actividades previas de derechos civiles en algún programa o actividad realizados o financiados por el USDA.

Las personas con discapacidades que necesiten medios alternativos para la comunicación de la información del programa (por ejemplo, sistema Braille, letras grandes, cintas de audio, lenguaje de señas americano, etc.), deben ponerse en contacto con la agencia (estatal o local) en la que solicitan los beneficios. Las personas sordas, con dificultades de audición o discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA por medio del Federal Relay Service [Servicio Federal de Retransmisión] al (800) 877-8339. Además, la información del programa se puede proporcionar en otros idiomas. Para presentar una denuncia de discriminación, complete el **Formulario de Denuncia de Discriminación del Programa del USDA**, (AD-3027) que está disponible en línea en: http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html y en cualquier oficina del USDA, o bien escriba una carta dirigida al USDA e incluya en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de denuncia, llame al (866) 632-9992. Haga llegar su formulario lleno o carta al USDA por:

- (1) correo: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410
fax: (202) 690-7442; o
- (2) correo electrónico: program.intake@usda.gov.

Para obtener información adicional relacionada con problemas con el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés), las personas deben comunicarse con el número de línea directa USDA SNAP Hotline al (800) 221-5689, que también está disponible en español, o llame a los números de **información/líneas directas de los estados** (haga clic en el vínculo para ver una lista de los números de las líneas directas de cada estado) que se encuentran en línea en: http://www.fns.usda.gov/snapp/contact_info/hotlines.htm

Para presentar una denuncia de discriminación relacionada con un programa que recibe asistencia financiera federal a través del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS, por sus siglas en inglés), escriba a: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, o llame al (202) 619-0403 (voz) o al (800) 537-7697 (sistema TTY). Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades. (Revisado 10/14/15)

Para presentar una queja a través de HSD de la discriminación y/o el tratamiento grosero con respecto a un programa donde reciba asistencia financiera federal o estatal, un formulario de queja está disponible en la oficina de ISD o usted también puede escribir a: NM Human Services Department, ISD Rights Director, P.O. Box 2348 Santa Fe, 87504-2348 o envíarlo por fax al



Información de Necesidades Especiales Si Ud. es una persona con alguna incapacidad y Ud. requiere esta información en un formato alternativo o requiere algún tipo de acomodamiento especial para poder participar en cualquier audiencia pública, programa o servicios, comuníquese con el Coordinador de La Ley de Estadounidenses con Discapacidades del Departamento de Servicios Humanos llamando al número 1-505-827-7701, o a través del Sistema de Retransmisión de Nuevo México TDD al 1-800-659-6331 o puede oprimir 711. El Departamento solicita la comunicación previa de por lo menos 10 días por anticipado para poder proporcionar los formatos alternativos y acomodamientos especiales que Ud. solicite. (Revisado 09/15/14)



NEW MEXICO HUMAN SERVICES DEPARTMENT

¿SU FAMILIA TIENE PROBLEMAS PARA LLEGAR A FIN DE MES?

¡Quizás podamos ayudar!

El Departamento de Servicios Humanos (HSD) administra los programas de asistencia pública para el Estado de Nuevo México. Trabajamos para mejorar la calidad de vida de los residentes de Nuevo México asistiendo a las familias elegibles a:



- Comprar alimentos
- Obtener empleos o capacitación de empleo
- Proporcionar enlaces para servicios de cuidado de niños y otros 
- Proporcionar enlaces para servicios de cuidado de niño y otros 
- Recibir asistencia en efectivo
- Obtener cobertura de seguro de salud

Para más información por favor llame al 1-800-283-4465 o visítenos en línea en <http://www.hsd.state.nm.us/>

La División de Asistencia Económica del HSD ayuda a familias a determinar si califican o no para los programas descritos en este folleto. En el mismo se brinda una breve reseña de estos programas.



MEDICAID

Medicaid es un programa estatal y federal que provee seguro de salud y/o paga las facturas de Medicaid para las personas quienes califican. Nuevo Mexico tiene programas de Medicaid para los adultos y niños de bajos ingresos. Los Nuevo Mexicanos con discapacidades, y para los Nuevo Mexicanos que reciben atención institucional a largo plazo. Los inmigrantes quienes no pueden recibir Medicaid debido a que no tienen un estatus de inmigrantes y elegibles pueden calificar para que Medicaid pague las facturas de una emergencia.

CENTENNIAL CARE

La mayoría de las personas inscritas en el Medicaid de Nuevo Mexico recibirán sus servicios a través de Centennial Care, programa de Medicaid de cuidado de salud administrado por el estado. Algunos Nativos Americanos pueden elegir en inscribirse en el Centennial Care o recibir Medicaid sin una organización de cuidado administrado. Esto se denomina tasa por servicio.

Para preguntas acerca de Medicaid, llame al 1-888-997-2583, o en línea en: www.hsd.state.nm.us/LookingForInformation



ENERGIA EN LOS HOGARES DE BAJOS INGRESOS PROGRAMA DE ASISTENCIA (LIHEAP)

LIHEAP ayuda a Nuevo Mexicanos de bajos ingresos a pagar por calefacción y los costos de refrigeración del hogar una vez cada año del programa. LIHEAP también puede ser capaz de ayudar a obtener servicios de calefacción y refrigeración o prevenir que estos sean desconectados.

Algunas tribus y pueblos tienen sus propios programas de LIHEAP. Usted también puede encontrar las aplicaciones para LIHEAP en varias compañías de servicios públicos o de combustible y otras organizaciones de la comunidad.

Si usted recibe asistencia de comida, dinero en efectivo o Medicaid, el Departamento de Servicios Humanos puede ser capaz de utilizar alguna de la información que ya está en los archivos del departamento para determinar la elegibilidad.

¿COMO PUEDO RECIBIR BENEFICIOS DE LIHEAP?

Los beneficios de su hogar se envían directamente a su compañía de servicios públicos o su proveedor de combustible en casa por crédito para su cuenta. Si su proveedor de energía no es un vendedor de LIHEAP, un cheque es enviado por correo a usted para que lo use en pagar su cuenta de calefacción y refrigeración

Para más información, por favor llame al 1-800-283-4465 option 6



NUTRICIÓN SUPLEMENTARIA PROGRAMA DE ASISTENCIA (SNAP)

Los beneficios de SNAP ayudan a los Nuevo Mexicanos de bajos recursos a comprar alimentos. Los Nuevo Mexicanos quienes califican reciben una tarjeta de plástico con un beneficio mensual que puede ser usado como una tarjeta de banco para comprar alimentos.

¿QUE SUCEDE DESPUÉS DE QUE APLICO PARA SNAP?

Su aplicación se proyectará para ver si usted puede obtener SNAP dentro de los 7 días a partir de la fecha de su aplicación. Durante la entrevista se le dará o enviará una lista de cosas que todavía puede que necesite proporcionar. Esta información le dirá al trabajador social acerca de usted y su familia para determinar si usted califica para los beneficios de SNAP.

¿CUÁNDO SABRÉ SI PUEDO RECIBIR LOS BENEFICIOS DE SNAP?

Se le mandará una carta dentro de los 30 días de la fecha de su aplicación dejándole saber si su aplicación de SNAP fue aprobada.

Usted puede recibir los beneficios de SNAP en tan solo 7 días si:

- Usted tiene poco o no tiene dinero.
- Sus costos de vivienda son más que el dinero que gana.
- Usted cumple con los requisitos especiales para un trabajador inmigrante.

¿COMO RECIBO LOS BENEFICIOS DE SNAP MEDICAID?

Quando usted es aprobado para los beneficios de SNAP, se le enviará por correo una tarjeta de transacción electrónica de beneficios (EBT). Sus beneficios de SNAP serán depositados dentro de su cuenta de EBT cada mes. Usted puede usar la tarjeta para comprar comida en casi todas las tiendas de alimentos.

Para preguntas sobre EBT, por favor llame al 1-800-283-4465

MUCHAS DE LAS PERSONAS MAYORES PUEDEN OBTENER BENEFICIOS DE SNAP.

Muchas de las personas mayores elegibles no se dan cuenta de que ellos pueden recibir los beneficios de SNAP incluso si son dueños de su propio hogar o reciben comidas a domicilio. Si usted es una persona mayor y es cuidador (a) y tiene un ingreso bajo o fijo, usted puede ser elegible para obtener ayuda comprando alimentos.

El programa de asistencia de comida de emergencia (TEFAP)

TEFAP provee alimentos para los Nuevo Mexicanos a través de despensas de alimentos en cada país. Usted puede obtener TEFAP incluso si usted recibe SNAP. Las familias tienen que declarar sus ingresos propios y proporcionar prueba de residencia. Alimentos pueden incluir frutas, verduras, proteínas, granos y productos lácteos.

Para averiguar si usted califica, por favor llame al 1-800-648-7167



CASH ASSISTANCE

NM tiene tres tipos de asistencia de efectivo para ciertos adultos y familias en Nuevo Mexico, NM Works, trabajos de educación y asistencia general. Si un pago en efectivo de una sola vez puede satisfacer sus necesidades mejor que una asistencia mensual, contacte ISD acerca de un programa de desvío.

NM WORKS: NMWorks provee educación, capacitación de empleo y otros servicios que conduzcan a un empleo. Las familias pueden recibir asistencia en efectivo temporal mientras buscan trabajo o se preparan para trabajar.

¿CÓMO PUEDO OBTENER NMWORKS?

Los residentes de Nuevo Mexico pueden obtener los beneficios si ellos tienen:

- El ingreso y los recursos de su familia deben estar por debajo de los límites del programa
- Debe tener al menos „hijo dependiente de 17 años o menor, o 18 y que sea estudiante a tiempo completo graduándose antes de cumplir 19 años de edad

¿QUÉ SERVICIOS PUEDEN AYUDARME A PREPARARME PARA TRABAJAR?

A la mayoría de los adultos que reciben asistencia en efectivo se les requiere participar en NMWorks. Este programa de trabajo ayuda a los adultos a encontrar un empleo y obtener capacitación o educación necesaria para asegurar un trabajo. Un programa en su área trabajará con usted para revisar las habilidades laborales y planear las actividades de trabajo. Algunos adultos pueden hacer diferentes o menos actividades y aún así obtener los beneficios.

EDUCATION WORKS CASH ASSISTANCE

El Programa de NMWorks está diseñado para proporcionar asistencia financiera a las familias de bajos ingresos con hijos dependientes mientras asisten a educación superior.

GENERAL ASSISTANCE (GA) PROGRAM

El Programa de Asistencia General proporciona asistencia en efectivo para adultos discapacitados y algunos hijos que no califiquen para otros programas de asistencia en efectivo.

¿CÓMO PUEDO OBTENER ASISTENCIA GENERAL?

Los residentes pueden obtener los beneficios si ellos:

- Debe ser un adulto que se encuentre discapacitado de manera temporal o permanente, o
- Debe ser un niño menor de 18 años de edad que no viva con un pariente cercano.

At Your Hearing

You Have a Right to Present Your Case

Before your hearing, fax or send copies of documents and other evidence to your Judge at the address on your hearings notice.

At the hearing you can:

- Explain to the Judge what you want and why you should get it.
- Explain why the documents or other evidence you sent the Judge help prove your side of the story.
- Explain why you disagree with HSD.
- Ask HSD's staff and witnesses questions.

The Judge may ask you questions, so they can understand what your case is all about.

Be patient and respectful in the hearing.

After the Hearing

After the hearing, the Judge will make a report called, "Recommended Decision". The Human Services Division Director will decide whether the action was right or wrong, based on your Fair Hearing. After the Director has made a decision, you will get a letter called, "Hearing Decision" that will tell you what the result of the hearing was. You do have the right to appeal this decision if you do not agree with it, so read this letter carefully to follow instructions on how to do this. You have 30 days to file the appeal.

If You Need Help:

You Can Have Someone Help You

- You can have a representative to help you at the hearing. This can be an attorney, a friend, a family member or anyone that you name help you.
- You will need to inform your Judge that you are having someone help you. They may require you to write out something or fill out a form.

Getting Legal Help

HSD will not pay for a lawyer. However, the Law Access Hotline provides advice over the phone and may be able to help you with resolving difficulties with HSD or the hearing process. They can also direct you to the nearest NIM Legal Aid Office.

Law Access Hotline:

1-800-340-9771



You have a right to an interpreter at no cost to you. Let HSD know if you will need an interpreter before or during the hearing by calling: 1-800-432-6217 x 6

Special Needs Information

If you are a person with a disability and you require this information in an alternative format, or require a special accommodation to participate in any public hearing, program or services, please contact the Human Services Department, American Disabilities Act (ADA) coordinator at 1-505-827-7701 or through the New Mexico Relay System TDD at 1-800-659-8331 or by dialing 711. The Department requests at least 10 days advance notice to provide requested alternative formats and special accommodations. (Revised 09/15/14)



HSD

FAIR
HEARING



HUMAN SERVICES
DEPARTMENT

Contacting the

Human Services Department

Fair Hearings Bureau

1-800-432-6217 x 6

1-505-476-6217

Fax: 1-505-476-6213

P.O. Box 2348

Santa Fe, NM 87504

Requesting a Hearing: Why, How and When.

Can I request a Fair Hearing?

You have a right to a Fair Hearing about certain things that the Human Services Department (HSD) does in your case that you disagree with, such as:

- Denying your application
- Lowering your benefits
- Stopping your benefits
- Not timely processing your application

What is a Fair Hearing?

A Fair Hearing is your chance to be heard. If you do not agree with what HSD did on your case, you may ask for a Fair Hearing. A person who has not worked on your case will look at what happened and make a recommendation on whether the action was right or wrong. This person is called an Administrative Law Judge (ALJ). An HSD Division Director then makes the Department's final decision.

When Should I request a Fair Hearing?

Request a Fair Hearing as soon as possible. You have up to **90 days** from the date of the notice of action, to request a Fair Hearing, if you want to keep getting your regular benefits until the hearing, then you only have **13 days** after the date on the notice to ask for them to continue.

Tip: You can withdraw your hearing request in writing or verbally if your problem is solved.

WAYS TO REQUEST A HEARING

- ◆ Ask for a hearing at your local ISD office; or
- ◆ Fill out the hearing request section on a notice you received from ISD and return it to ISD; or
- ◆ Ask for a Fair Hearing Request form (ISD 215) and return it to the Hearings Bureau or your local ISD office; or
- ◆ Call the Fair Hearings Bureau or your local ISD office.

Your Civil Rights Non-discrimination Statement
This institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, disability, age, sex and in some cases religion or political beliefs.

The U.S. Department of Agriculture also prohibits discrimination based on race, color, national origin, sex, religious creed, disability, age, political beliefs or reprisal or retaliation for prior civil rights activity in any program or activity conducted or funded by USDA. Persons with disabilities who require alternative means of communication for program information (e.g. Braille, large print, audiotope, American Sign Language, etc.) should contact the Agency (State or local) where they applied for benefits. Individuals who are deaf, hard of hearing or have speech disabilities may contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339. Additionally, program information may be made available in languages other than English.

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

Submit your completed form or letter to USDA by:

- (1) mail: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410
- (2) fax: (202) 690-7442; or
- (3) email: program.intake@usda.gov

For any other information dealing with Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) issues, persons should either contact the USDA SNAP Hotline Number at (800) 221-5689, which is also in Spanish or call the State Information Hotline Numbers (click the link for a listing of hotline numbers by State); found online at: http://www.ams.usda.gov/snaps/contact_infodirectories.htm.

To file a complaint of discrimination regarding a program receiving Federal financial assistance through the U.S. Department of Health and Human Services (HHS), write: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 or call (202) 619-0403 (voice) or (800) 537-6767 (TTY).

This institution is an equal opportunity provider. (Revised 10/14/15)

To file a complaint through HSD of discrimination and/or rude treatment regarding a program receiving Federal or State financial assistance, a complaint form is available at the ISD office or you may write to: NM Human Services Department, ISD Civil Rights Director, P.O. Box 2348, Santa Fe, NM 87504-2348 or by fax (505) 827-7241.

Preparing for Your Hearing

Date and Time of Your Hearing

Within 10 days prior to your hearing, you should receive a Scheduled Notice of Fair Hearing. This form will tell you when and what time your hearing will be held. Since most hearings are done on the phone, this form will have a telephone number and a code that you need to access the hearing. If you do not go to or call in to your hearing, your claim will be dismissed. If you cannot have the hearing at the scheduled time, you must call the phone number on the notice before the hearing date to reschedule. You can only postpone the hearing one time.

Summary of Evidence

HSD staff must create a "Summary of Evidence". This document should explain:

- How HSD processed and determined your case.
- All the information and documents HSD used to decide what to do in your case.
- The rules or policies HSD followed.

This SOE should be sent to you, but you can ask HSD staff or your case worker to get you a copy before the hearing.

Examine Your Case File

You have a right to look through your own case file and all documents to be used at the hearing. HSD staff must give you copies of documents you need to prepare for your hearing free of charge.

Important: If the hearing is not resolved in your favor, you may have to repay all or part of the benefits you received after

Tip: Keep copies of all your papers and letters from HSD, as well as the envelopes.

En Su Audiencia.

Usted Tiene el Derecho a Presentar Su Caso

Antes de su audiencia, envíe por fax ó envíe las copias de los documentos y otras evidencias a su oficial de audiencias a la dirección indicada en la notificación de su audiencia.

En la Audiencia Usted Puede:

- Explicar al oficial de audiencias qué es lo que usted quiere y por qué debería de tenerla.
- Explicar por qué los documentos y otras evidencias que usted envía el oficial de audiencias ayudarán a probar su versión de los hechos.
- Explicar por qué usted no está de acuerdo con el HSD.
- Haga preguntas al personal de HSD y testigos.

El Juez podría hacerle preguntas para entender su caso.

Sea paciente y respetuoso(a) durante la audiencia.

Después de la Audiencia

Después de la audiencia, el Juez hará un reporte llamado "Decisión Recomendada". El Director de la División de Servicios Humanos decidirá si la acción tomada fue correcta ó no, basándose en su Audiencia Justa. Después que el Director haya tomado la decisión, usted recibirá una carta llamada "Decisión de la Audiencia" la cual le dirá los resultados de la audiencia. Usted tiene el derecho de apelar la decisión, si usted no está de acuerdo con ella, así que lea esta forma cuidadosamente y siga las instrucciones de cómo llenarla. Usted tiene 30 días para apelar.

Si Usted Necesita Ayuda:

Usted Puede Tener a Alguien para que lo Ayude

- Usted puede ser ayudado por abogado ó por cualquier otra persona que usted autorice.
- Si alguien lo está ayudando con su audiencia, complete una "Solicitud para Acceso del Registro del Caso" (Form ISD 121), de esta manera HSD sabrá que esa persona es su representante autorizado.

Para Obtener Asistencia Legal

HSD no pagará por un abogado. Sin embargo, la Línea Directa de Acceso Legal le proporciona consejos por teléfono y quizás pueda ayudarle a resolver sus dificultades con el HSD ó el proceso de la audiencia. Ellos también le pueden dirigir a la oficina de Asistencia Legal NM mas cercana a usted.

Línea Directa de

Acceso Legal:

1-800-340-9771

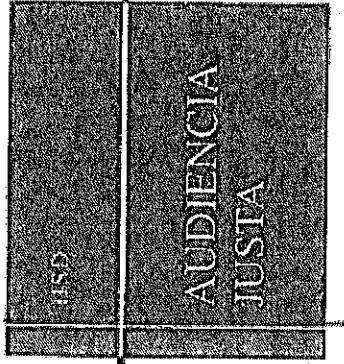


Usted tiene el derecho a un intérprete gratuitamente. Informe al HSD si usted necesita un intérprete antes ó durante la audiencia llamando al: 1-800-432-6217 x 6.

Información de Necesidades Especiales Si Ud. es una persona con alguna incapacidad y Ud. requiere esta información en un formato alternativo ó requiere algún tipo de acomodamiento especial para poder participar en cualquier audiencia pública, programa o servicios, comuníquese con el Coordinador de La Ley de Estadounidenses con



Discapacidades del Departamento de Servicios Humanos llamando al número 1-505-827-7701, o a través del Sistema de Retransmisión de Nuevo México TDD al 1-800-659-8331 o puede oprimir 711. El Departamento solicita la comunicación previa de por lo menos 10 días por anticipado para poder proporcionar los formatos alternativos y acomodamientos especiales que Ud. solicite. (Revisado 09/15/14)



HUMAN SERVICES
DEPARTMENT

Cómo ponerse en contacto con el
Departamento de Servicios
Humanos

Oficina de Audiencia Justa:

1-800-432-6217 x 6

1-505-476-6217

Fax: 1-505-476-6213

P.O. Box 2348

Santa Fe, NM 87504

Solicitando una Audiencia: Por qué, Cómo y Cuándo

¿Puedo Solicitar una Audiencia Justa?

Usted tiene el derecho a tener una Audiencia Justa referente a ciertas decisiones que el Departamento de Servicios Humanos (Human Services Department (HSD)) hizo en su caso y que usted no está de acuerdo con ello, tales como:

- Negarle su solicitud
- Disminuir sus beneficios
- Detener sus beneficios
- No procesar a tiempo su solicitud

¿Que es una Audiencia Justa?

Una Audiencia Justa es su oportunidad para ser escuchado. Si usted no está de acuerdo con lo que el Departamento de Servicios Humanos (HSD) hizo en su caso, usted puede solicitar una Audiencia Justa. Una persona que no haya trabajado en su caso revisará lo sucedido y formulará una recomendación sobre si la acción tomada fue correcta o no. Esta persona es nombrada Juez de Derecho Administrativo (Administrative Law Judge (ALJ)). Después un Director de División del HSD tomará la decisión final del Departamento.

¿Cuándo Debería Solicitar una Audiencia Justa?

Solicite una Audiencia Justa lo más pronto posible. Usted tiene hasta 90 días para solicitar una Audiencia Justa desde la fecha de la notificación de la acción. Si usted desea seguir recibiendo sus beneficios regulares hasta la audiencia, entonces usted sólo tiene 13 días después de la notificación, para solicitar seguir recibiendo los.

FORMAS PARA SOLICITAR UNA AUDIENCIA:

- ◆ Solicite la audiencia en su oficina local de ISD; ó
- ◆ Llame la sección de solicitud de audiencia en la notificación que recibió desde ISD y regrésela al ISD; ó
- ◆ Pida una forma para Solicitud de Audiencia Justa (ISD 215) y regrésela a la Oficina de Audiencias ó a su oficina local ISD; ó
- ◆ Escriba su solicitud de audiencia en un papel y regrésela al ISD; ó
- ◆ Llame a la Oficina de Audiencia Justa ó a su oficina local de ISD.

Consejo: Usted puede retirar su solicitud de audiencia por escrito o verbalmente, si su problema ha sido resuelto.

Sus Derechos Civiles: Declaración de no discriminación. Se prohíbe a esta institución discriminar sobre la base de raza, color, nacionalidad, discapacidad, edad, sexo, en algunos casos, creencias religiosas o políticas. El Departamento de Agricultura de los EE. UU. también prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, credo religioso, discapacidad, edad, creencias políticas, o en represalia o venganza por actividades previas de derechos civiles en algún programa o actividad realizada o financiadas por el

USDA. Las personas con discapacidades que necesitan medios alternativos para la comunicación de la información del programa (por ejemplo, sistema Braille, letras grandes, cintas de audio, lenguaje de señas americano, etc.), deben ponerse en contacto con la agencia (estatal o local) en la que solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con dificultades de audición o discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA por medio del Federal Relay Service (Servicio Federal de Re-transmisión) al (800) 877-8339. Además, la información del programa se puede proporcionar en otros idiomas.

Las personas con discapacidades que necesitan medios alternativos para la comunicación de la información del programa (por ejemplo, sistema Braille, letras grandes, cintas de audio, lenguaje de señas americano, etc.), deben ponerse en contacto con la agencia (estatal o local) en la que solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con dificultades de audición o discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA por medio del Federal Relay Service (Servicio Federal de Re-transmisión) al (800) 877-8339. Además, la información del programa se puede proporcionar en otros idiomas.

Para presentar una denuncia de discriminación, complete el Formulario de Denuncia de Discriminación del Programa del USDA, (AD-3027) que está disponible en línea en: http://www.arsz.usda.gov/comp/ada/ada_cust.html y en cualquier oficina del USDA, o bien escriba una carta dirigida al USDA e incluya en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de denuncia, llame al (866) 622-9982. Haga llegar su formulario lleno o carta al USDA por:

(T) correo: U.S. Department of Agriculture

Office of the Assistant Secretary for Civil Rights

1400 Independence Avenue, SW

Washington, D.C. 20259-9410

(F) fax: (866) 690-7432 ó

(E) correo electrónico: program.mails@usda.gov.

Para obtener información adicional relacionada con problemas con el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP), por sus siglas en inglés), las personas deben comunicarse con el número de línea directa USDA SNAP Hotline al (800) 221-5689, que también está disponible en español, o llame a los números de líneas directas de los estados que se encuentran en línea en: www.fns.usda.gov/snaps/contact-us-english

Para presentar una denuncia de discriminación relacionada con un programa que recibe asistencia financiera federal a través del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS, por sus siglas en inglés), escriba al HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, o llame al (202) 619-9493 (voz) o al (800) 537-7687 (sistema TTY).

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades. (Revisado 10/14/15)

Para presentar una queja a través de HSD de la discriminación y/o el tratamiento grosero con respecto a un programa donde recibe asistencia financiera federal o estatal, un formulario de queja está disponible en la oficina de ISD ó usted también puede escribir a: NH Human Services Department, ISD Rights Director, P.O. Box 2348 Santa Fe, 87504-2348 ó envíelo por fax al (505) 827-7241.

Preparándose para su Audiencia

Fecha y Hora de Su Audiencia

Dentro de los 10 días antes de su audiencia, usted deberá recibir una notificación con la hora, fecha, y lugar de su audiencia y con la información acerca del proceso de la audiencia. Dado el caso que casi todas las audiencias son hechas por teléfono, esta forma también proveerá el número de teléfono y código necesario para acceder a la audiencia. Si usted no se presenta ó no llama para su audiencia, su reclamación será cancelada. Si usted no puede tener la audiencia a la hora programada, usted deberá llamar al número de teléfono que está en la notificación antes de la fecha de la audiencia para reprogramar una nueva fecha. Usted podrá posponer la audiencia una sola vez.

Resumen de la Evidencia

El personal del HSD creará un "Resumen de Evidencia". Este documento deberá explicar:

- Cómo el HSD procesó y determinó su caso.
- Toda la información y documentos que el HSD utilizó para decidir qué hacer en su caso.
- Las reglas ó políticas seguidas por el HSD.

Obtener una copia de este documento le ayudará a entender lo que va explicar al oficial de la audiencia. Pregunte al personal de HSD ó al trabajador de su caso por una copia.

Examine Su Expediente

Usted tiene el derecho de revisar el expediente de su propio caso todos los documentos que sean utilizados en la audiencia. El personal de HSD debe darle copia de los documentos que usted necesite para preparar su audiencia de forma gratuita.

Importante: Si la audiencia no se resolvió a su favor, usted podría tener que devolver todo ó parte de los beneficios que usted recibió después de que solicitó la audiencia justa y hasta que la decisión final fue determinada.

Important Things to Know About EBT Services

- Cash benefits are available on the 1st day of each month.
- SNAP benefits are distributed from the 1st of each month through the 20th depending on the last 2 digits of your Social Security Number.
- You cannot be charged a fee to use your SNAP benefits.
- You cannot be required to make a minimum purchase to use your SNAP benefits.
- You may request a 60-day transaction statement from EBT Customer Service.
- You may use your New Mexico EBT Card in other states. (Remember to call your eligibility case worker if you are planning to move.)
- Your SNAP benefits will remain in your account for 12 months. If you do not use the benefits at all during the 12-month period, the benefits will be removed from your account.
- Your Cash benefits will remain in your account for 180 days. If you do not use the benefits at all during the 180-day period, the benefits will be removed from your account.
- Once a SNAP or Cash benefit is removed from your account due to non-use, the benefit cannot be restored or replaced.

Adjustments to Your EBT Account

Errors on your EBT account do not happen often, but can occur. If you notice an error in your account, call EBT Customer Service at 1-800-843-8303 to report the problem. You have 90 days from the date of the suspected error to report and file a claim on your account. If a system error causes you to receive funds to which you were not entitled or causes your account to not be charged for a transaction you did, an adjustment may be completed to reclaim the funds or settle the transaction. If you disagree with the action taken, you may request a fair hearing within 90 days of the date of the adjustment. For information about your hearing rights or to request a fair hearing, please contact NMHSD Customer Service: 1-800-283-4465.

Customer Service Websites

Check your balance, review your transactions, change your PIN, or get other account information on the internet at www.ebtEDGE.com

For useful information about SNAP, Cash Assistance, Energy Assistance, Child Support and other government benefits for which you may qualify, visit

www.hsd.state.nm.us

Customer Service Numbers

Monday through Friday, 8 a.m. to 4:30 p.m.

1-800-283-4465

24-Hour Service - 1-800-843-8303

Your Civil Rights Nondiscrimination Statement

This institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, disability, age, sex and in some cases religion and political beliefs. The U.S. Department of Agriculture also prohibits discrimination against its customers, employees, and applicants for employment on the bases of race, color, national origin, age, disability, sex, gender, identity, religion, reprisal, and where applicable, political beliefs, marital status, familial or parental status, sexual orientation, or all or part of an individual's income is derived from any public assistance program, or protected genetic information in employment or in any program or activity conducted or funded by the Department. (Not all prohibited bases will apply to all programs and/or employment activities.) If you wish to file a Civil Rights program complaint of discrimination with USDA, complete the USDA Program Discrimination Complaint Form, found online at http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, or at any USDA office, or call (866) 632-9992 to request the form. You may also write a letter containing all of the information requested in the form. Send your completed complaint form or letter to us by mail at U.S. Department of Agriculture, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20250-9410, by fax (202) 690-7442 or email at program.intake@usda.gov. Individuals who are deaf, hard of hearing or have speech disabilities may contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339; or (800) 845-6136 (Spanish). For any other information dealing with Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) issues, persons should either contact the USDA SNAP Hotline Number at (800) 221-5689, which is also in Spanish or call the State Information/Hotline Numbers (click the link for a listing of hotline numbers by State); found online at http://www.fns.usda.gov/snap/contact_info/hotlines.htm. To file a complaint of discrimination regarding a program receiving Federal financial assistance through the U.S. Department of Health and Human Services (HHS), write: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 or call (202) 619-0403 (voice) or (800) 537-7697 (TTY). USDA and HHS are equal opportunity providers and employers. (Revised 07/15/14)

Special Needs Information

If you are a person with a disability and you require this information in an alternative format, or require a special accommodation to participate in any public hearing, program or services, please contact the Human Services Department, American Disabilities Act (ADA) coordinator at 1-505-827-7701 or through the New Mexico Relay System TDD at 1-800-659-8331 or by dialing 711. The Department requests at least 10 days advance notice to provide requested alternative formats and special accommodations. (Revised 09/15/14)



YOUR NEW MEXICO HUMAN SERVICES DEPARTMENT (HSD) EBT BENEFITS CARD



New Mexico Human Services Website

www.hsd.state.nm.us

EBT Customer Service Website

www.ebtEDGE.com

Help Desk Phone Numbers

Monday through Friday 8am to 4:30pm

1-800-283-4465

24-Hour Service

1-800-843-8303

Welcome to New Mexico EBT (Electronic Benefits Transfer) – the safe, convenient and easy way for you to use your government benefits.

If you are eligible for SNAP benefits, you can use your New Mexico EBT Card to purchase qualified food items at any participating grocer.

If you are eligible for Cash benefits, you can use your New Mexico EBT Card to withdraw your benefits at ATMs, or get cash or pay for purchases at participating stores.

Words to Know

POS (point-of-sale) Machine
POS machines located in retail and grocery stores allow you to buy food with your food assistance benefits and food or non-food items with your cash benefits. Some retailers may also allow you to get cash at a POS machine.

ATM (automated teller machine)
An ATM is a cash machine found at banks, stores and other places that allows you to get your cash benefits

PIN (personal identification number)
A PIN is a four-number secret code that must be used when you use your New Mexico EBT Card to make sure no one can use your card. ATMs and POS machines will not work unless you enter your PIN. It is important to remember your PIN. **DO NOT SHARE YOUR PIN WITH ANYONE.**

Quest® Mark
Quest® is the sign you will find on store doors, check-out lanes, ATMs, and POS machines that lets you know your New Mexico EBT Card can be used there.

Transaction Fee
There is never a fee charged for using your SNAP benefits to buy food. There is never a fee charged for using your Cash benefits to buy food or get cash at a POS.

- No Fees**
- SNAP Benefit Purchases
 - Cash Purchases
 - Cash Back with Cash Purchases
 - Cash Withdrawals at a POS machine

Fees

- Cash Withdrawals at an ATM are 50 cents

Surcharges

Some ATMs may surcharge you each time you use their ATM machine to withdraw cash. If you do not wish to pay the surcharge, you can choose another location that does not surcharge.

Know Your Balance before You Shop

The best way to know your balance(s) is to keep your last receipt. You may also obtain your balance by:

- Logging on to www.ebEDGE.com, or
- Calling the Customer Service number, **1-800-843-8303**, on the back of your card, or
- Checking your Cash or SNAP account balances at an ATM or POS machine.

About Your PIN

- You must select your PIN (secret code) before you can use your card. Go to www.ebEDGE.com or call Customer Service: 1-800-843-8303.
- NEVER write your PIN on your card, or on anything you keep with your card.
- Keep your PIN secret. Never give your PIN to your worker, family members, store cashiers, or anyone else.
- If someone takes your card and knows your PIN, they can use up ALL your benefits. These benefits cannot be replaced.
- You have 3 tries to enter your PIN correctly. After the third try, you will not be able to use your card until the next day.
- If you cannot remember your PIN, or if someone learns your PIN, immediately select a new PIN. Go to www.ebEDGE.com or call Customer Service: 1-800-843-8303.

How to Use Your New Mexico Card at a POS or ATM Machine

1. Before you shop, check your last receipt for your balance, or go to www.ebEDGE.com or call Customer Service: 1-800-843-8303.
2. Follow the instructions displayed on the POS/ATM screen.
3. Wait for your receipt. Check your receipt to make sure the amount is the same amount you spent. If the receipt is wrong, tell the cashier right away.
4. Keep your receipt so you will know your balance before you shop the next time.
5. Put your card in a safe place.

Food Assistance Voucher Transactions

- Some grocers that do not have POS machines will fill out a paper form called a voucher for your food assistance purchase. The cashier will fill in the form and ask you to sign it. **DO NOT** give your PIN to the cashier.
- The cashier will call to see if you have enough benefits in your account to buy the food. You will be given a copy of the form.

System Unavailable

- In rare situations when the EBT system is not working, some stores may allow you to use your SNAP benefits to purchase your food and will process your transaction at a later time. In these cases, you may not see a purchase subtracted from your balance immediately. It may take up to ten days for the purchase transaction to clear and may be subtracted in the next month.
- Do not give the cashier your PIN!

Take Care of Your Card

- NEVER tell anyone your PIN.
- Do not write your PIN on your card.
- Keep your card safe and clean.
- Keep your card away from magnets and electronics.
- Do not leave your card in the sun.

EBT Customer Service

Call 1-800-843-8303 or visit www.ebEDGE.com

- To know the date your benefits will be deposited in your account each month.
 - To know if your benefits have been deposited into your account and to get your account balance.
 - To hear or see your most recent transactions.
 - If you want to select or change your PIN.
- Call Customer Service at 1-800-843-8303**
- To report your card lost, stolen, damaged, or not received in the mail.
 - If your card does not work.
 - If your card is taken by an ATM.
 - If someone finds out your PIN.
 - If you have other questions or problems with your card.

Cosas Importantes Acerca de los Servicios de EBT

- Los beneficios de efectivo están disponibles el día 1 de cada mes.
- Los beneficios de SNAP son distribuidos del 1 al 20 de cada mes, dependiendo de los 2 últimos dígitos de su Número del Seguro Social.
- No se le puede cobrar por el uso de sus beneficios de SNAP.
- No se le puede requerir que haga una compra mínima para usar sus beneficios de SNAP.
- Usted puede solicitar una declaración de transacción a 60 días al Servicio al Cliente de EBT.
- Usted puede usar su Tarjeta EBT de Nuevo México en otros estados. (Si está planeando mudarse, recuerde llamar a su trabajador social a cargo).
- Sus beneficios de SNAP permanecerán en su cuenta durante 12 meses. Si no usa los beneficios en absoluto durante el período de 12 meses, los beneficios serán retirados de su cuenta.
- Sus beneficios de efectivo permanecerán en su cuenta durante 180 días. Si no usa los beneficios en absoluto durante el período de 180 días, los beneficios serán retirados de su cuenta.
- Una vez que un beneficio de SNAP o efectivo es retirado de su cuenta debido a que no fueron usados, dicho beneficio no podrá ser devuelto ni reemplazado.

Modificaciones en su Cuenta EBT

No se producen errores en su cuenta EBT con frecuencia, pero estos pueden ocurrir. Si observa un error en su cuenta, llame al Servicio al Cliente de EBT al 1-800-843-8303 para informar sobre el problema. Usted tiene 90 días desde la fecha del presunto error para informar sobre y presentar un reclamo sobre su cuenta.

Si un error del sistema hace que usted reciba fondos que no le corresponden o hace que no se cobre en su cuenta el costo de una transacción que realizó, se podrá completar un formulario de modificación para reclamar los fondos o dejar asentada la transacción. Si está en desacuerdo con la acción realizada, puede solicitar una audiencia justa dentro de los 90 días desde la fecha de la modificación.

Para solicitar información sobre sus derechos de audiencia o para solicitar una audiencia justa, comuníquese al Servicio al Cliente de NMHSD. 1-800-283-4465.

Sitios Web de Servicio al Cliente

Comprobar su saldo, revise sus transacciones, cambie su PIN, o acceda a otras informaciones de su cuenta a través de Internet en www.ebtEDGE.com

Para acceder a información útil sobre SNAP, Cash Assistance (Asistencia en Efectivo), Energy Assistance (Asistencia Energética), Apoyo para Niños y otros beneficios gubernamentales para los cuales usted puede estar apto, visite www.hsd.state.nm.us

Números del Servicio al Cliente

Lunes a Jueves, 8 a.m. a 4:30 p.m.
1-800-283-4465

Servicio las 24 horas

1-800-843-8303

Sus Derechos Civiles /

Declaración de no discriminación

Esta institución tiene prohibido discriminar en base a raza, color, nacionalidad, discapacidad, edad, sexo, y en algunos casos religión y convicciones políticas. El Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (por sus siglas en inglés "USDA") también prohíbe la discriminación contra sus clientes, empleados, y solicitantes de empleo en base a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, identidad de género, religión, representas y, según corresponda, convicciones políticas, estado civil, parentesco, orientación sexual, o si los ingresos de una persona provienen en su totalidad o en parte de un programa de asistencia pública, o información genética protegida de empleo o de cualquier programa o actividad realizada o financiada por el Departamento. (No todos los criterios prohibidos se aplicarán a todos los programas y/o actividades laborales). Si desea presentar una queja por discriminación del programa de Derechos Civiles ante el USDA, complete el [USDA Program Discrimination Complaint Form](http://www.usda.gov/complaint_form) (formulario de quejas por discriminación del programa del USDA), que puede encontrar en el Internet en http://www.ascr.usda.gov/complaint_form_cust.html, o en cualquier oficina del USDA, o llame al (866) 632-9992 para solicitar el formulario. También puede escribir una carta con toda la información solicitada en el formulario. Envíenos su formulario de queja completo o carta por correo postal a U.S. Department of Agriculture, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20250-9410, por fax al (202) 690-7442 o por correo electrónico a program.misake@usda.gov. Las personas sordas, con dificultades auditivas, o con discapacidad del habla pueden contactar al USDA por medio del Federal Relay Service (Servicio federal de transmisión) al (800) 877-8339 o (800) 845-6136 (en español). Para obtener más información acerca de cuestiones del programa SNAP, las personas deben contactar al número de línea directa del USDA SNAP al (800) 221-5689, que también está en español, o llamar a State.InformationHotline.Numbers (dé clic en el enlace para obtener un listado de números de línea directa por estado); lo puede encontrar en Internet en http://www.hhs.usda.gov/snaps/contact_info/hotlines.htm. Para presentar una denuncia de discriminación referente a un programa que reciba asistencia financiera federal por medio del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services; HHS, por sus siglas en inglés), escriba a: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 o llame al (202) 619-0403 (voz) o (800) 537-7697 (TTY). El USDA y el HHS son proveedores y empleadores que ofrecen igualdad de oportunidades. (Revisado 07/15/14)



Información de Necesidades Especiales

Si Ud. es una persona con alguna incapacidad y Ud. requiere esta información para poder participar en cualquier audiencia pública, programa o servicios, comuníquese con el Coordinador de La Ley de Estadounidenses con Discapacidades del Departamento de Servicios Humanos llamando al número 1-505-827-7701, o a través del Sistema de Retransmisión de Nuevo México TDD al 1-800-659-8331 o puede oprimir 711. El Departamento solicita la comunicación previa de por lo menos 10 días por anticipado para poder proporcionar los formatos alternativos y acomodamientos especiales que Ud. solicite. (Revisado 09/15/14)

SU NUEVO MEXICO DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS (HSD) TARJETA DE BENEFICIOS DE EBT



Nuevo México Departamento de Servicios

Humanos Sitio Web

www.hsd.state.nm.us

EBT Servicio al Cliente Sitio Web

www.ebtEDGE.com

Números del Servicio al Cliente

Lunes a Viernes 8am to 4:30pm

1-800-283-4465

Servicio las 24 horas

1-800-843-8303

Bienvenido a EBT de Nuevo México

(Transferencia de Beneficios Electrónicos) – la forma segura, conveniente y fácil de usar sus beneficios gubernamentales. Si usted está apto para los beneficios de SNAP, puede usar su Tarjeta EBT de Nuevo México para adquirir productos alimenticios aptos en cualquier tienda participante. Si usted está apto para los beneficios de Cash, puede usar su Tarjeta EBT de Nuevo México para retirar sus beneficios en cajeros automáticos (ATM), o retirar efectivo o pagar compras en tiendas participantes.

Términos Importantes

Cajeros POS (puntos de venta)

Los cajeros de Puntos de Venta (POS) ubicados en tiendas minoristas y de comestibles le permiten comprar comida a través de sus beneficios de asistencia alimentaria y productos comestibles o no comestibles a través de sus beneficios en efectivo. Algunos minoristas también le pueden permitir acceder a dinero en efectivo en un cajero POS.

ATM (cajero automático)

Un ATM es un cajero para extraer dinero en efectivo ubicado en bancos, tiendas y otros lugares para que pueda acceder a sus beneficios en efectivo.

PIN (número de identificación personal)

Un PIN es un código secreto de cuatro números que debe ser usado al hacer uso de su Tarjeta EBT de Nuevo México para asegurarse de que ninguna otra persona pueda usar su tarjeta. Los cajeros automáticos (ATM) y Puntos de Venta (POS) no funcionan a menos que ingrese su PIN. Es importante que recuerde su PIN. NO COMPARTA SU PIN CON NADIE.

Marca Quest®

Quest® es el símbolo que encontrará en las puertas de las tiendas, cajas de supermercados, cajeros automáticos (ATM) y POS, el cual le permite saber que su Tarjeta EBT de Nuevo México puede ser usada allí.



Costo de Transacción

No se cobra ningún costo por usar sus beneficios de SNAP para comprar comida. No se cobra ningún costo por usar sus beneficios de efectivo para comprar comida o extraer dinero en un cajero POS.

Sin Costo

- Compras a través de Beneficios de SNAP
- Compras de efectivo
- Devoluciones en Compras de efectivo
- Retiros en Efectivo en un cajero POS

Con Costo

- Los retiros de efectivo en un cajero automático (ATM) tienen un costo de 50 centavos.

Recargos

Algunos cajeros automáticos (ATM) pueden cobrar recargos cada vez que use su cajero automático (ATM) para retirar efectivo. Si no desea pagar el recargo, puede elegir otra ubicación donde no se cobre el mismo.

Conozca su Saldo antes de Hacer

Compras

La mejor forma de conocer su saldo es guardando su último recibo. Usted también puede obtener su saldo:

- Ingresando a www.ebtEDGE.com, o llamando al número del Servicio al Cliente, **1-800-843-8303**, en el reverso de su tarjeta, o
- Consultando sus saldo de cuenta de efectivo o SNAP en cajeros automáticos (ATM) o POS.

Acerca de su PIN

- Usted debe seleccionar su PIN (código secreto) para poder usar su tarjeta. Visite www.ebtEDGE.com o comuníquese al Servicio al Cliente: **1-800-843-8303**.
- NUNCA escriba su PIN en su tarjeta ni en otra cosa que guarde con su tarjeta.
- Guarde su PIN secreto. Nunca dé su PIN a su empleado, miembros familiares, cajeros de tiendas o otra persona.
- Si alguien toma su tarjeta y conoce su PIN, podrá usar TODOS sus beneficios. Estos beneficios no pueden ser reemplazados.
- Usted cuenta con 3 intentos para ingresar su PIN correctamente. Luego del tercer intento, no podrá usar su tarjeta hasta el día siguiente.
- Si no recuerda su PIN, o si alguien aprende su PIN, de forma inmediata seleccione un nuevo PIN. Visite www.ebtEDGE.com o comuníquese al Servicio al Cliente: **1-800-843-8303**.

Uso de su Tarjeta de Nuevo México en un Cajero Automático (ATM) o Punto de Venta (POS)

1. Antes de hacer una compra, compruebe su saldo en su último recibo, o visite www.ebtEDGE.com o llame al Servicio al Cliente: **1-800-843-8303**.
2. Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla del POS/ATM.
3. Espere a que su recibo sea emitido. Compruebe su recibo para asegurarse de que la cantidad es la misma que gastó. Si hay un error en el recibo, indique el mismo al cajero de inmediato.
4. Guarde su recibo para conocer su saldo antes de su próxima compra.
5. Guarde su tarjeta en un lugar seguro.

Transacciones de Cupones de Asistencia Alimenticia

- Algunas tiendas que no cuentan con cajeros POS completarán un formulario de papel llamado cupón para su compra de asistencia alimenticia. El cajero completará el formulario y le pedirá que firme el mismo. NO le dé su PIN al cajero.
- El cajero llamará para verificar que usted cuenta con suficientes beneficios en su cuenta para comprar la comida. Le será entregada una copia del formulario.

Sistema No Disponible

- En raras ocasiones en que el sistema EBT no esté funcionando, es posible que algunas tiendas le permitan usar sus beneficios de SNAP para comprar comida y que procesen su transacción en una ocasión posterior. En estos casos, es posible que su compra no aparezca descontada de su saldo inmediatamente. Es posible que la transacción de la compra tarde hasta diez días en ser procesada y es posible que sea descontada al mes siguiente.
- ¡No le dé su PIN al cajero!
- **Cuide su Tarjeta**
 - NUNCA le diga su PIN a nadie.
 - No escriba su PIN en su tarjeta.
 - Guarde su tarjeta de forma segura y limpia.
 - Guarde su tarjeta lejos de imanes y dispositivos electrónicos.
 - No deje su tarjeta al sol.

Servicio al Cliente de EBT

Lláme al **1-800-843-8303** o visite www.ebtEDGE.com

- Para saber la fecha en que sus beneficios fueron depositados en su cuenta cada mes.
 - Para saber si sus beneficios fueron depositados en su cuenta y para acceder al saldo de su cuenta.
 - Para escuchar o ver sus transacciones más recientes.
 - Si desea seleccionar o modificar su PIN.
- Comuníquese al Servicio al Cliente al 1-800-843-8303**
- Para informar que su tarjeta fue extraviada, robada, o que no fue recibida por correo.
 - Si su tarjeta no funciona.
 - Si su tarjeta es retenida por un cajero automático (ATM).
 - Si alguien averigua su PIN.
 - Si desea realizar otras consultas o tiene problemas con su tarjeta.