



HUMAN SERVICES  
DEPARTMENT

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

---

## Manual Revision Memorandum

---

### ISD MR 19-05

**TO:** ISD Employees  
**FROM:** Karmela Martinez, Acting Director, Income Support Division *KMZ*  
**RE:** Required Postings – SNAP Quality Control (QC) Reviews  
**DATE:** June 20, 2019

The purpose of this memorandum is to introduce the **SNAP Quality Control (QC) Reviews** factsheet, in English and Spanish, as a required lobby posting. Upon receipt of this memorandum, please ensure that the following posters are posted, side-by-side, in a prominent location in the lobby:

- **SNAP Quality Control (QC) Reviews (Issued 5/19)**
- **Control de Calidad de SNAP (QC) Comentarios (Emitado el 5/19)**

Laminated copies of these posters have been ordered for the offices. Please post the attached paper copies until the laminated copies are received.

If you have any questions regarding this MR, or if you do not receive laminated copies of the posters, please contact Carolyn Craven, Quality Assessment Bureau Chief, at 505-827-7224, or at [Carolyn.Craven@state.nm.us](mailto:Carolyn.Craven@state.nm.us).

Attachments: SNAP Quality Control (QC) Reviews (Issued 5/19)  
Control de Calidad de SNAP (QC) Comentarios (Emitado el 5/19)

## 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.*