



## Preguntas Frecuentes

Estamos lanzando el proyecto **W<sup>5</sup>** para poder servir a nuestros participantes mejor, entender quienes son nuestros clientes, lo que hacen, cuando necesitan comida, donde están localizados y porque vienen al Redwood Empire Food Bank (REFB).

**P: ¿Qué es el programa W<sup>5</sup>?**

R: El programa **W<sup>5</sup>** es una base de datos de los clientes. Es fácil de usar, está basada en la nube digital y está diseñada para coordinar el proceso de admisión de clientes, mejorar el mantenimiento de registros, rastrear la asistencia proveída, y permitir manejar rápida y fácilmente los reportes del banco de comida de los programas de alivio del hambre.

**P: ¿Qué significa el W<sup>5</sup>?**

R: El **W<sup>5</sup>** viene de la letra W de las preguntas en inglés: Quién(Who), Qué(What), Donde(Where), Cuando(When) y Porque(Why). Estas son preguntas para entender mejor a nuestros clientes en la búsqueda de acabar con el hambre.

**P: ¿Por qué está el REFB haciendo el programa W<sup>5</sup>?**

R: El REFB quiere servir mejor a la comunidad para poder luchar contra el hambre. **W<sup>5</sup>** ayudará al REFB a entender quienes son nuestros clientes, que hacen ellos, cuando necesitan comida, donde están localizados y porque ellos vinieron al banco de comida. Queremos saber si alguien está interesado en programas gubernamentales incluyendo WIC, CalFresh y SSI.

**P: ¿Quién tiene acceso a la información?**

R: La información proveída se ingresa en una base de datos administrada por el REFB. Esta base de datos es segura y protegida con una contraseña. La tecnología y seguridad de la base de datos es retenida con los mismos estándares de seguridad de los bancos y no será compartida con nadie. La información no será compartida con nadie afuera del Redwood Empire Food Bank.

**P: ¿Qué tan seguro es el programa W<sup>5</sup>?**

R: La plataforma está cifrada y la base de datos es complaciente a HIPAA. Cuando la información es ingresada o vista, esto es comunicado con el servidor cifrado. Esto asegura que la conexión sea segura. La información ingresada sólo podrá ser vista por los empleados del Redwood Empire Food Bank y no será compartida con nadie afuera de la organización.



**P: ¿Qué información es requerida, y que información es opcional al registrarse? R:**

Se requiere el primer nombre, apellido, dirección, código postal y los miembros adicionales del hogar. Es muy importante que el cliente incluya a los miembros del hogar con los que ellos reciben, comparten y preparan los alimentos. La información demográfica es opcional, pero se ambiciona mucho conocerla para así entender mejor a quiénes servimos.

**P: ¿Porque quieren los nombres de mis otros miembros de mi familia?**

R: Tener los nombres de los otros miembros de su familia que viven en su hogar permitirá al REFB entender las necesidades únicas de cada participante. Por ejemplo, si tenemos materiales escolares disponibles, sería bueno saber las edades de los niños en el hogar. Si tenemos pañales disponibles, nos ayudaría mucho saber si tiene niños de edades entre 0-4. Si los miembros familiares son adultos, pudiéramos tener programas o servicios que les pudieran beneficiar dependiendo de las edades.

**P: ¿Qué pasa si no me registro?**

R: Este es un nuevo sistema del REFB que se está implementando a través de todos los sitios para coordinar el proceso de registro de la asistencia de comida. Los participantes solo necesitarán completar el formulario de entrada una vez para poderse registrar y recibirán una tarjeta de identificación que podrá ser usada en otras distribuciones en el área para asistencia de comida.

**P: ¿Puedo usar mi identificación de cliente en otras distribuciones o tengo que registrarme de nuevo?**

R: Solo necesita registrarse una vez. Usted recibirá una tarjeta de identificación que podrá ser usada en otros sitios de distribución del REFB.

**P: ¿Quién puede recibir la tarjeta de identificación?**

R: Cualquier persona inscrita en el programa que tenga un mínimo de 18 años podrá pedir una tarjeta de identificación.

**P: ¿Como el programa del W<sup>5</sup> archiva a el/la proxy (apoderado/a alguien quien puede recoger su comida por usted)?**

R: Nuestros clientes pueden registrar a un proxy permanente para que ellos puedan recoger comida para el cliente y serán guardados en el perfil del cliente. Una vez



que esta pandemia termine, necesitaremos firmas digitales de todos los participantes y sus proxys para guardarlos en la base de datos.