

**Programa de Cuidado Infantil de la Etapa 1
de YMCA Childcare Resource Service
CERTIFICACIÓN DE HABER RECIBIDO Y ENTENDIDO
EL MANUAL DEL PROGRAMA DE CUIDADO INFANTIL DE CRS**

Yo, _____, por el presente declaro que me han dado acceso al Manual del Programa de Cuidado Infantil de la Etapa 1 de CRS ymca.org/stage-1

Entiendo las políticas y procedimientos,

incluyendo la Política Contra el Fraude que debo cumplir para recibir beneficios de cuidado infantil.

Entiendo que en la Hoja de Asistencia mensual, el padre/madre/tutor únicamente es aprobado para los días y horas de cuidado infantil de acuerdo a lo autorizado en el Aviso de Acción. El padre/madre/tutor únicamente puede solicitar el reembolso de gastos para aquellas horas durante las cuales asistieron a una actividad aprobada y realmente se proporcionó cuidado infantil autorizado.

Entiendo que se requiere firmar con tinta diariamente la Hoja de Asistencia Mensual, a la hora exacta del inicio y final del cuidado infantil todos los días, con las horas de entradas y salidas y firma completa, por parte del padre/madre/tutor o persona autorizada aprobando las horas de asistencia de cuidado infantil. El proveedor únicamente puede solicitar el reembolso de gastos para aquellas horas durante las cuales se proporcionó realmente cuidado infantil autorizado. Durante los períodos en que se solicitó o de los cuales se solicitará el reembolso de pagos por cuidado infantil, el proveedor no llevará a cabo ningún otro empleo o actividad.

Entiendo que es mi responsabilidad reportar a ACCESS, al Asesor de Empleo (AE) y al Coordinador de Casos (CC), cualquier y todo cambio en la situación para tener derecho a participar en el programa de cuidado infantil dentro de un plazo de cinco días de calendario.

Certifico bajo protesta de decir la verdad que he leído y entiendo el Manual del Programa de Cuidado Infantil de la Etapa 1 de CRS y la declaración arriba mencionada.

Nombre del padre/madre/tutor

Firma del padre/madre/tutor Fecha

Nombre del proveedor/instalación

Firma del proveedor Fecha

Dirección de correo electrónico

Esta página es dejada en blanco intencionadamente.

Contenido

	PÁGINA
BIENVENIDO	
A. CÓMO EMPEZAR: DERECHO A LA ETAPA 1	4
1. El sistema de cuidado infantil de tres etapas	4
2. Derecho a participar	4
3. Pasos para recibir una referencia	5
B. CÓMO SELECCIONAR UN PROVEEDOR DE CUIDADO INFANTIL	6
1. Decisión de los padres	6
2. Tipos de cuidado que podrá seleccionar un padre/madre/tutor	7
3. El Registro de TrustLine	8
C. INSCRIPCIÓN CON LA ETAPA 1 DE YMCA CRS	9
1. Inscripción del padre/madre/tutor	9
2. Inscripción de proveedores	9
3. El Aviso de Acción	11
4. Horas aprobadas de cuidado infantil (fijas comparadas con variables, tiempo de viaje, hogares con dos padres/madres/tutores)	12
D. MANTENIENDO LOS SERVICIOS DE CUIDADO INFANTIL	15
1. Responsabilidades de los padres/madres/tutores de proporcionar reportes	15
2. Proceso para cambiar de proveedor	16
3. Responsabilidades del proveedor de proporcionar reportes	17
4. Proceso de Post-Ayuda	17
5. Transferencias	18
E. CÓMO REPORTAR LA ASISTENCIA DE CUIDADO INFANTIL	19
1. Cómo acceder las hojas de asistencia	19
2. Fechas de entrega y fechas de pago	19
3. Hojas de Asistencia temporales	19
4. Cómo llenar debidamente la Hoja de Asistencia	20
5. Restricciones en las Hojas de Asistencias	21
6. Cómo obtener ayuda con las Hojas de Asistencia	22
F. REEMBOLSOS A LOS PROVEEDORES	23
1. ¿Cómo se calculan los pagos?	23
2. Política de ausencias	24
3. Copagos	25
4. Cuotas familiares	25
5. Cuotas de inscripción	26
6. Información del IRS y retenciones de sueldo	26
G. DESCONTINUANDO LOS SERVICIOS DE CUIDADO INFANTIL	27
1. Descontinuaciones de padre/madre/tutor	27
2. Proceso de apelación	27
3. Descalificaciones del proveedor	29
4. Sobrepagos	29
H. POLÍTICAS DE YMCA CRS	31
1. Política contra el fraude	31
2. Acceso ilimitado	32
3. Confidencialidad de los expedientes/registros	32
4. Política contra la discriminación	32
5. Política para la resolución de quejas	32
I. NÚMERO TELEFÓNICOS IMPORTANTES	34

Bienvenida

Bienvenido al Programa de Cuidado Infantil de la Etapa 1 de YMCA Childcare Resource Service (CRS). YMCA Childcare Resource Service se asocia con familias, proveedores, asociaciones de proveedores, y otras agencias de cuidado infantil, para promover el cuidado infantil de calidad que es accesible, a un precio razonable y apropiado para los niños de todas las edades.

El Programa de la Etapa 1 de YMCA CRS recibe fondos del Departamento de Servicios Sociales de California a través de la Agencia de Servicios de Salud y Servicios Humanos del Condado de San Diego, para poder administrar cuidado infantil subsidiado para las familias de CalWORKs en las regiones Norte y Central del Condado de San Diego. El propósito del programa de Oportunidades de Trabajo y Responsabilidad a los Niños de California (CalWORKs) es ayudarles a los padres/madres/tutores a lograr la meta principal de encontrar y obtener empleo para poder lograr la autosuficiencia económica. El Programa de Cuidado Infantil de la Etapa 1 de YMCA CRS es parte de este proceso, al ayudar con los costos de cuidado infantil mientras los padres/madres/tutores participan en empleo aprobado del Programa "Welfare to Work" (Transición del bienestar público al empleo), o en otras actividades diversas aprobadas que resultarán en conseguir empleo.

A. CÓMO EMPEZAR: DERECHO A LA ETAPA 1

1. El sistema de cuidado infantil de tres etapas

Etapa 1: Las familias entran a la Etapa 1 cuando están recibiendo ayuda en efectivo y están participando activamente en un plan de "Welfare to Work" aprobado por su Asesor de Empleo (AE). Algunas familias podrán permanecer en la Etapa 1 aun cuando su ayuda en efectivo sea descontinuada (conocido como Post-Ayuda), hasta por un período de 24 meses, si tienen la necesidad y tienen derecho.

Etapa 2: Las familias pasan a la Etapa 2 cuando se considera que tienen una actividad estable, un proveedor que proporciona cuidado en su propia instalación, y continúan teniendo derecho y la necesidad de servicios de cuidado infantil. Los Programas de Pagos Alternativos, que en San Diego es ya sea Pagos Alternativos de YMCA CRS o Child Development Associates (CDA), proporcionan servicio a las familias de la Etapa 2 así como a las familias con derecho que no están recibiendo ayuda en efectivo. Las familias pueden recibir cuidado infantil de la Etapa 2 por hasta un período de hasta 24 meses consecutivos a partir de la fecha en que fue descontinuada la ayuda en efectiva al adulto.

Etapa 3: Las familias inscritas en el cuidado subsidiado después de 24 meses en la Etapa 2 podrán tener derecho a los servicios de la Etapa 3 a través del programa de Pagos Alternativos, hasta que los niños lleguen a la edad en que no tienen derecho al programa o que la familia ya no tiene derecho a cuidados. Los fondos de la Etapa 3 son limitados, y no hay una manera automática de entrar y salir del programa.

2. Derecho a participar

La inscripción y derecho a participar en la Etapa 1 están basados en un criterio y prioridades establecidas por el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). Los subsidios para el cuidado infantil están sujetos a la disponibilidad de fondos.

Para tener derecho a los servicios de cuidado infantil de la Etapa 1, **el padre/madre/tutor** debe cumplir con las siguientes condiciones:

- El padre/madre/tutor actualmente debe estar recibiendo beneficios de CalWORKs;
- El padre/madre/ tutor debe estar participando en una actividad aprobada de "Welfare-to-Work" (WTW) o el programa de Cal-Learn;
- El padre/madre/tutor debe cumplir con los requisitos de ingresos mensuales establecidos por el programa de CalWORKs; El ingreso bruto mensual total de la familia debe estar en o por debajo del 70% del Ingreso Medio Estatal (ajustado en base al tamaño de la familia);
- El padre/madre/tutor vive en el Condado de San Diego y puede verificar su domicilio con documentación aprobada por la agencia;
- El padre/madre/tutor tiene un hijo con derecho menor de 13 años de edad (excepto de acuerdo a lo indicado en el derecho del hijo que a continuación se proporciona) en casa
- No hay ningún otro padre/madre o tutor legal, o miembro de la unidad de ayuda viviendo en la casa quien puede y está disponible para proporcionar cuidado

- El (los) padre(s)/madre(s)/tutor(es) quien(es) no está(n) recibiendo actualmente CalWORKs podrá(n) recibir Cuidado Infantil **Post-Ayuda de la Etapa 1** si:
 - No han transcurrido más de 24 meses desde que el padre/madre/proveedor de cuidados dejó de recibir ayuda en efectiva de CalWORKs y
 - La familia cumple con los requisitos en cuanto a necesidad e ingreso

Para tener derecho a los servicios de cuidado infantil de la Etapa 1, **el niño** debe cumplir los siguientes requisitos:

- Vivir con un padre/madre/tutor con derecho, como se menciona arriba
- Cumplir con los siguientes requisitos en cuanto a la edad:
 - Los niños de 11 y 12 años de edad podrán recibir servicios en la medida en que haya fondos disponibles.
 - La colocación preferencial de niños de 11 y 12 años de edad en un programa antes o después de la escuela. La ayuda para el cuidado infantil no se autorizará por horas cuando hay disponible un programa antes o después de la escuela.
 - Los niños de 13 años de edad o mayores podrán recibir servicio si:
 - El niño es física o mentalmente incapaz de estar sin supervisión, con base en documentación por escrito de un profesional legalmente calificado tal y como: un médico o psicólogo certificado con licencia
 - El niño recibe SSI/SSP
 - El niño está bajo la supervisión del tribunal.

3. Pasos para recibir una referencia

A continuación se describen los pasos para que una familia sea referida a servicios de cuidado infantil:

- El Asesor de Empleo (AE) (Employment Counselor - EC) de "Welfare to Work" (WTW, por sus siglas en inglés) del padre/madre/tutor autoriza un número específico de días y horas de cuidado

infantil, dependiendo de la actividad de WTW y/o empleo en el cual está participando, y los requisitos de participación de CalWORKS.

- El padre/madre/tutor selecciona o ya ha seleccionado un proveedor de cuidado infantil, y le indica al AE quien es dicho proveedor.
- El AE presenta un formato de referencias 27-128 de Cuidado Infantil al programa de Cuidado Infantil de la Etapa 1. La Sección C describe el proceso de inscripción con YMCA CRS.
- El AE también envía un formato CCP7 que indica el proveedor que el padre/madre/tutor ha seleccionado.

B. CÓMO SELECCIONAR UN PROVEEDOR DE CUIDADO INFANTIL

1. Decisión de los padres

YMCA CRS piensa que los padres de familia y tutores tienen el derecho y la responsabilidad de seleccionar un proveedor de cuidado infantil que sea seguro, saludable y apropiado para su hijo. Los padres/madres/tutores en el programa de Cuidado Infantil de la Etapa 1 seleccionan su propio proveedor de cuidado infantil.

Para obtener ayuda en seleccionar un proveedor de cuidado infantil quien cumpla con las necesidades de la familia, **el Departamento de Recursos y Referencias de YMCA Childcare Resource Service (R&R)** ofrece servicios de recomendaciones gratis y una base de datos de todos los centro de cuidado infantil con licencia, hogares familiares con servicios de cuidado infantil, agencias de institutrices y programas exentos de licencia ubicados en una escuela. Hay numerosos recursos comunitarios también que están disponibles para los padres/madres/tutores y proveedores. Los padres/madres/tutores y proveedores podrán llamar al 1-800-481-2151 para hablar con un Asesor de R&R.

También hay muchos consejos útiles disponibles para seleccionar a un proveedor de cuidado infantil que cumpla con las necesidades de la familia en ymca.org/es/apoyo-la-comunidad/servicios-de-recursos-de-cuidado-de-niños

- Los padres/madres/tutores deben entrevistar a los proveedores cuidadosamente, verificar las referencias, y ser muy meticulosos en seleccionar a una persona para cuidar a su hijo
- Se le recomienda al padre/madre/tutor estar involucrado en el programa de su hijo y de comentar cualquier problema directamente con el proveedor de cuidado infantil.
- CRS no selecciona ni recomienda a los proveedores
- El Programa de Cuidado Infantil de la Etapa 1 de CRS no incluye las inspecciones de casas y no garantiza la condición de la instalación de un proveedor ni el nivel o el tipo de supervisión proporcionada.
- CRS no se responsabiliza por lesiones o daños que surjan de las acciones de un proveedor de cuidado infantil
- CRS no es el empleador del proveedor; los proveedores se consideran Contratistas Independientes
- El padre/madre/tutor tiene el derecho de cambiar de proveedor de cuidado infantil cuando sea necesario.
 - Para obtener mayor información sobre cómo cambiar de proveedor, consulte la Sección C de este manual.

Los padres/madres/tutores tienen el derecho y la responsabilidad de ver el expediente de cualquier proveedor de cuidado infantil con licencia, poniéndose en contacto con "**Community Care Licensing**" (**Agencia que Otorga Licencias para Programas de Cuidado Infantil en la Comunidad**) al **(619) 767-2200**. El expediente contendrá información en relación al historial de licencias de la instalación y también podrá incluir quejas y/o violaciones anteriores al Código de Salud y Seguridad.

2. Tipos de cuidado que podrá seleccionar un padre/madre:

Cualquier cuidado infantil en el hogar con licencia, centro de cuidado infantil con licencia, o proveedor exento de licencia deberá poder participar en el Programa de Cuidado Infantil de la Etapa 1 de CRS si cumplen con los siguientes requisitos básicos:

- Ser mayor de 18 años de edad y poder trabajar legalmente en los Estados Unidos.
- Proporcionarle al Programa de Cuidado Infantil de la Etapa 1 de CRS toda la información y documentación requerida (cubierto en la Sección C).
- NO ser un padre/madre/tutor o padrastro y/o madrastra del niño, o miembro de la Unidad de Ayuda de CalWORKs de la familia.
- Permitir que los padres/madres/tutores tengan acceso ilimitado a sus hijos y a las personas cuidando a sus hijos, siempre que los niños estén bajo el cuidado del proveedor.
- Entender que personal de la Etapa 1 de YMCA CRS podrá llevar a cabo visitas al azar al sitio para poder proporcionar asistencia técnica con las Hojas de Asistencia e información respecto a la participación en el programa.
- Si tiene licencia, cobrar las mismas cuotas, y usar las mismas políticas, tanto a las familias subsidiadas como a las familias no subsidiadas en su instalación de cuidado infantil.
- Si tiene licencia, permanecer en cumplimiento con todas las leyes y reglamentos aplicables en cuanto a las licencias, incluyendo los requisitos sobre capacidades.
- Si está exento de licencia, cumplir con los requisitos del Registro de TrustLine (cubierto posteriormente en esta Sección).

Usando múltiples proveedores: El uso de más de un proveedor es permitido únicamente en ciertas circunstancias y podrá requerir documentación indicando que ninguno de los proveedores está disponible durante todo el período de tiempo en que el niño necesita cuidado infantil. Un Coordinador de Casos de YMCA CRS puede proporcionar mayor información.

Los siguientes son los tres tipos principales de cuidado infantil que podrá seleccionar un padre/madre/tutor inscrito en la Etapa 1 de YMCA CRS:

- Cuidado infantil en el hogar con licencia
El cuidado infantil en el hogar es un proveedor con licencia quien en forma regular proporciona cuidado, protección y supervisión a los niños en su propia casa. Un hogar familiar de cuidado infantil pequeño puede tener una licencia hasta para 8 niños, y un hogar familiar de cuidado infantil grande con un ayudante puede tener una licencia hasta para 14 niños.
- Centros de cuidado infantil
Un centro de cuidado infantil es un proveedor con licencia que en forma regular proporciona cuidado, protección y supervisión a niños en un lugar lo suficientemente grande para numerosos

niños y con el personal calificado en Desarrollo Infantil. Se le requiere al personal de cuidado infantil en los centros terminar unidades educativas en Desarrollo Infantil, y muchos centros incorporan la preparación para entrar a la escuela para los niños.

- Proveedores exentos de licencia

El cuidado infantil exento de licencia significa cuidado en el hogar del proveedor o de su familia cuando dicho proveedor no tiene licencia emitida por el Estado para brindar cuidado infantil. A los proveedores exentos de licencia únicamente se les permite cuidar a los hijos de una familia. Si el padre/madre selecciona a un proveedor exento de licencia y dicho proveedor proporciona cuidado en el hogar del padre/madre/tutor, **el padre/madre/tutor se considera como el empleador del proveedor, y es responsable de pagar el Seguro Social e Impuestos por discapacidad.**

3. El Registro de TrustLine

TrustLine es un proceso de toma de huellas digitales y verificación de antecedentes, llevado a cabo por el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS), el cual incluye verificaciones del Sistema de Antecedentes Penales de California y del Índice Central de Abuso Infantil en el Departamento de Justicia de California, y una verificación de los registros de la Oficina Federal de Investigación (FBI).

A los proveedores exentos de licencia quienes NO están emparentados con el niño como una Tía, Tío, o Abuelo(a) se les requiere registrarse con TrustLine antes de que YMCA CRS pueda emitir los pagos por el cuidado infantil. **Los pagos comenzarán únicamente después de que TrustLine dé su autorización y únicamente pueden ser retroactivos hasta por un período de 120 días de cuidado infantil aprobado y usado.** Los padres/madres/tutores tal vez querrán explorar opciones alternativas de cuidado infantil hasta que su proveedor deseado recibe la autorización de TrustLine.

Las personas registradas con Trustline no pueden tener:

- Fallos de culpabilidad inhabilitantes por delitos listados en el Sistema de Antecedentes Penales de California;
- Reportes comprobados de abuso infantil listados en el Índice Central de Abuso Infantil de California; o
- Fallos de culpabilidad inhabilitantes por delitos listados en el Sistema de Antecedentes Penales de la FBI;

Los padres/madres/tutores pueden llamar al 1-800-822-8490 entre las 9:00 a.m. y 5:00 p.m., de lunes a viernes, para determinar si el proveedor de cuidado infantil que están considerando está registrado con Trustline. Si la persona aún no está registrada con Trustline, se le proporcionará información sobre cómo un proveedor puede solicitar el registro con Trustline.

C. INSCRIPCIÓN CON YMCA CHILD CARE RESOURCE SERVICE

Esta Sección describe el proceso en el cual el padre/madre/tutor y proveedor completa el proceso de inscripción con YMCA CRS. **Sírvase tener en cuenta que el no completar alguno de los pasos de inscripción o no presentar los documentos requeridos dentro del período proporcionado por CRS resultará en que los servicios de cuidado infantil no sean aprobados.**

1. Inscripción del padre/madre/tutor

Todas las familias deben asistir a una cita de Ingreso (Intake) antes de que YMCA apruebe o reembolse dinero para cuidado infantil, para poder intercambiar información, llenar debidamente toda la documentación, y ser orientados en cuanto a las políticas de YMCA CRS. Una vez que el AE de "Welfare to Work" del padre/madre/tutor envíe la autorización 27-128 al Coordinador de Casos (CC) (Case Manager - CM) de YMCA CRS, una persona del personal de YMCA programará que se lleve a cabo el ingreso dentro de un plazo de 10 días.

Si el padre/madre/tutor necesita los servicios de un intérprete, el CC debe ser notificado inmediatamente, y debe hacerse antes de la cita.

Los **padres/madres/tutores** completarán lo siguiente:

- Convenio del padre/madre/tutor
- Formato en caso de emergencia
- Determinación de las necesidades de idioma
- Cuestionario de vivienda compartida
- Recibo del Manual
- Se le podrá pedir al padre/madre/tutor que proporcione certificados de nacimiento de ambos padres de familia y del proveedor, y otra documentación para verificar las relaciones, en caso de que el padre/madre/tutor seleccionen a un proveedor familiar exento de licencia.

2. Inscripción de proveedores

YMCA CRS no puede aprobar o pagar por cuidado infantil hasta que el proveedor también termine el proceso de inscripción, lo cual varía dependiendo del tipo de proveedor. Los proveedores exentos de licencia también deben asistir a una cita de ingreso.

- Los proveedores con licencia no inscritos en el Programa de Cuidado Infantil de la Etapa 1 con CRS tendrán acceso a los formatos de inscripción en el sitio Web de YMCA CRS ymca.org/stage-1 y se les requerirá presentar la documentación requerida. La documentación debe ser debidamente llenada y devuelta al Especialista en Servicios a Proveedores junto con cualquier documento adicional solicitado.
- Los proveedores con licencia ya inscritos en el Programa de Cuidado Infantil de la Etapa 1 de CRS serán contactados por teléfono y/o por correo en cuanto a cualquier información actualizada aplicable.

- i. **Todos los proveedores de cuidado infantil** tendrán que presentar lo siguiente:
 - **Un “Convenio de Cuotas entre el Padre/Madre y el Proveedor con Licencia” debidamente llenado.**
 - **Un formato W-9 firmado o (si el proveedor tiene licencia) un Número de Identificación de Contribuyente y Formato de Certificación.**
 - **Un formato 590 firmado.**
 - **Una “Certificación de haber recibido el Manual del Programa” debidamente firmada.**
- ii. Además de los cuatro documentos mencionados arriba, hay documentos adicionales que deben ser presentados con base en el tipo de proveedor.
 - a. Los centros de cuidado infantil también deben presentar lo siguiente:
 - Una copia de la Licencia vigente de la Instalación.
 - Una copia de la Lista de Cuotas vigentes.
 - Una copia de sus políticas para todos los padres/madres/tutores.
 - b. Los centros de cuidado infantil en el hogar con licencia también deben presentar lo siguiente:
 - Una copia de la Licencia vigente de la Instalación.
 - Una copia de la Lista de Cuotas vigentes.
 - Una copia de la tarjeta de Seguro Social (SS) del proveedor*.
 - Una copia de una identificación válida con foto, emitida por el gobierno (Identificación del Estado/Licencia de conducir)
 - Una copia de sus políticas para todos los padres/madres/tutores.
 - c. Los proveedores exentos de licencia también deben presentar lo siguiente:
 - Un formato de Inscripción a Trustline debidamente llenado
 - Recibo de haber terminado la toma de huellas digitales de TrustLine (no familiares)
 - Una Autocertificación de Salud y Seguridad para Proveedores Exentos debidamente llenada
 - Una copia de una identificación válida con foto emitida por el gobierno (Identificación del Estado/Licencia de conducir)
 - Un formato de Información en Caso de Emergencia e Identificación debidamente llenado
 - Una “Declaración de la Relación” completa y una copia del Certificado de Nacimiento/Licencia de Matrimonio para proveedores que sean familiares.
 - Terminar la Cita de ingreso en persona, con del personal de YMCA CRS
 - Una copia de la tarjeta de Seguro Social (SS) del proveedor*.

*Tarjetas de Seguro Social: El nombre en la tarjeta válida de identificación y en la tarjeta de SS deben ser el mismo. Si la tarjeta de SS indica que es válida únicamente para trabajar con autorización de INS/DHS, CRS necesitará una copia de la tarjeta válida de Residente Permanente del proveedor, o una tarjeta de Verificación de Empleo.

3. El Aviso de Acción

Un documento importante que el Coordinador de Casos de CRS envía al padre/madre/tutor es el Aviso de Acción. **Los servicios de cuidado infantil no son aprobados hasta que el Aviso de Acción es emitido.** Al proveedor únicamente se le reembolsará de acuerdo a un programa y sin exceder las cuotas máximas indicadas en el Aviso de Acción. El proveedor también recibirá una copia del Aviso de Acción.

Un Aviso de Acción puede avisarle al padre/madre/tutor de ya sea un aumento o una reducción en los beneficios, incluyendo:

- Aprobaciones
- Rechazos
- Aumento, reducción o cambio en el programa autorizado
- Cambio en las cuotas pagadas al proveedor de cuidado infantil
- Suspensión
- Aumento o reducción en la Cuota familiar
- Cualquier cosa que aumentará o prolongará los beneficios a los participantes

Muestra de un Aviso de Acción

**NOTICE OF ACTION
CHILD CARE APPROVAL**

COUNTY OF SAN DIEGO

STATE OF CALIFORNIA
HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY
CALIFORNIA DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES

Notice Date : 1/21/14
 Case Name : MARY SMITH
 Number : B12345
 Worker Name : SALLY JONES
 Number : Y123
 Telephone : 619-521-3055
 Address : 1750 5TH AVE 2ND FLOOR
SAN DIEGO CA 92101

(ADDRESSEE)

MARY SMITH
55 MAIN STREET
SAN DIEGO CA 92111

Questions? Ask your Worker.

State Hearing: If you think this action is wrong, you can ask for a hearing. The back of this page tells how.

As of 1/21/14 until 4/30/14, the county has approved your child care.

Your child care payment limit is figured on this notice, and is based on the information you gave us. The most we will pay for each eligible child is:

Child's Name:	Provider's Name	Payment Limit:
<u>PAUL SMITH</u>	<u>JILL JOHNSON</u>	<u>\$ 409.26</u>

If your approved activity/program is less than 30 days, you will not get another notice telling you when your payments end.

Child care payment will be paid to your provider.

The county will only pay child care for the hours and days you are attending your approved activity/program.

The rate is what your child care provider charges or the most we can pay based on your area's child care costs, whichever is less.

You must tell us before you change child care providers except in an emergency or we may not be able to approve and pay the new provider.

If you have selected a new provider that is required to register with Trustline, this provider is not eligible for repayment until they are registered with Trustline.

*Child Care hours have changed
 Hours/Days: Up to 30hrs/wk Monday-Friday between 630a-630p.
 Child care is not authorized during child's school hours when school is in session.*

PROVIDER
 BE ABLE TO
 If you have
 Trustline, th
 registered w

El primer renglón indicará el tipo de acción (Aprobación, Cambio, Rechazo, Suspensión), y la(s) fecha(s) en que entra(n) en vigor.

Child(ren): PAUL SMITH
 \$ 88.97 rate
 X 4.60 hours days weeks month
 = \$ 409.26 per month
 Provider name: JILL JOHNSON

La cuota máxima estimada que podrá serle pagada al proveedor, y el tipo de cuota (diaria, por hora, mensual).

Comentarios adicionales del Administrador de Casos de Cuidado Infantil respecto al horario y día de servicio para el cuidado infantil que ha sido aprobado. Podrá haber páginas adicionales.

4. Horas aprobadas de cuidado infantil

Para los padres/madres/tutores quienes son **Activos en CalWORKs**, el programa aprobado de cuidado infantil se basa en la actividad preaprobada de "Welfare to Work" del padre/madre/tutor, incluido en el formato 27-128 emitido por el AE.

Sírvase tener en cuenta lo siguiente: El padre/madre/tutor en forma regular debe presentarle al AE reportes de sus horas de participación. Si los reportes no se reciben o si el padre/madre/tutor tiene una baja participación, se podrá reducir o eliminar el cuidado infantil para reflejar la participación reportada.

Para los padres/madres/tutores quienes están recibiendo servicios de **cuidado infantil de Post-Ayuda**, el programa aprobado de cuidado infantil se basa en la verificación de la actividad del padre/madre/tutor (tal y como verificación de empleo) que es proporcionado **directamente** a su Coordinador de Casos de CRS.

Todos los padres/madres/tutores en cuidado infantil de la Etapa 1 serán aprobados para ya sea un Programa Fijo o un Programa Variable:

- Horario fijo
Un horario fijo es cuando la necesidad que tiene el padre/madre/tutor de contar con cuidado infantil es “fija” y es consistente cada semana. Un ejemplo de un horario fijo es: de lunes a viernes, 8:30 a.m. - 5:30 p.m.
- Programa variable
Un programa variable es uno en donde los días de actividad y/o turnos de trabajo del padre/madre/tutor varían de una semana a otra. Al padre/madre/tutor se le autorizará una cantidad máxima de horas de cuidado que pueden ser usadas cada semana y limitaciones en cuanto al inicio y final. Ejemplo: Un programa variable de hasta 30 horas, que suceden en cualquier momento entre las 8 am y 6 pm de lunes a viernes.

Tiempo de viaje

El tiempo para viajar (una cantidad de tiempo permitido para que el padre/madre/tutor deje a su hijo en el cuidado infantil y viaje directamente a la actividad) es determinado por el Coordinador de Casos con base en la solicitud del padre/madre/tutor, distancia y método de transporte. Si el padre/madre/tutor solicita más de 30 minutos de tiempo de viaje, el Coordinador de Casos usará sitios de mapeo en el Internet para verificar el tiempo de viaje estimado, y limitará el tiempo de viaje a lo que pudo verificar en el Internet, si fuera aplicable.

Hogares con dos padres/madres/tutores

En aquellos hogares en donde hay dos padres/madres/tutores, el cuidado infantil es pagado únicamente para turnos de trabajo, días y fechas que se traslapan durante los cuales AMBOS adultos están involucrados en su actividad al mismo tiempo, y/o lo que resulte menor del total de horas aprobadas.

Ejemplos:

- Si a un padre/madre/tutor se le aprueban 25 horas a la semana, y al otro padre/madre/tutor se le aprueban 30 horas, únicamente se autorizará 25 horas para cuidado infantil.
- Si la actividad de un padre/madre/tutor es de 8:00 am a 5:00 pm, y la actividad del 2^{ndo} padre/madre/tutor es de 10:00 am a 7:00 pm, el cuidado únicamente debe de ser aprobado de 10:00 am a 5:00 pm
- Si la actividad de un padre/madre/tutor comienza el 1^o de mayo, y la actividad del 2^{ndo} padre/madre/tutor comienza el 15 de mayo, el cuidado infantil no comenzará hasta el 15 de mayo.

Aquellas actividades durante las cuales YMCA CRS **no puede aprobar servicios de cuidado infantil** incluyen pero no están limitadas a:

- Cualquier actividad NO aprobada por el AE (o por el CC de YMCA si es Post-Ayuda)
- Cuando un padre/madre/tutor está recibiendo Pagos por Discapacidad, Compensación por accidentes de trabajo, tomando un descanso de la escuela, o dedicándose a actividades no aprobadas
- El tiempo en que el niño está recibiendo cuidado en otro cuidado subsidiado, escuela preprimaria, o programa después de la escuela
- El tiempo en que el niño está asistiendo a la escuela, o pudiera estar asistiendo a una escuela pública. Los niños en edad escolar deben de estar inscritos en una escuela pública o privada. Un niño no inscrito se le considera que faltó a la escuela sin justificación.
 - El estudio independiente y los estudios en su hogar deben cumplir con ciertos requisitos reglamentarios; el Coordinador de Casos de CRS puede proporcionar mayor información.

D. MANTENIENDO LOS SERVICIOS DE CUIDADO INFANTIL

1. Responsabilidades de los padres/madres/tutores de proporcionar reportes

Un padre/madre/tutor únicamente puede usar el cuidado durante su actividad aprobada. Los padres/madres/tutores tienen la responsabilidad de reportar cualquier cambio dentro de un plazo de cinco (5) días de calendario.

El Coordinador de Casos tiene diez (10) días para procesar cualquier cambio y emitir un Aviso de Acción. Cualquier reducción en los servicios recibirá un período de aviso de diez días.

Cambio	CalWORKs Activo: Dónde reportar	Post-Ayuda: Dónde reportar
Un cambio en el ingreso familiar del padre/madre/tutor. Esto incluye cualquier inicio, suspensión o cambio en recibir pagos del Seguro Social, pagos de discapacidad, de desempleo, CalWORKs, o de manutención de hijos.	ACCESS	Coordinador de Casos de la Etapa 1 de YMCA CRS
Un cambio en el domicilio del padre/madre/tutor. Un cambio en el (los) número(s) telefónico(s) del padre/madre/tutor.	ACCESS	ACCESS y Coordinador de Casos de la Etapa 1 de YMCA CRS
Un cambio en el tamaño de la familia del padre/madre/tutor. Esto incluye el matrimonio, tener un bebé, un hijo que se sale del hogar, u otro adulto que llega a vivir a su hogar.	ACCESS	ACCESS y Coordinador de Casos de la Etapa 1 de YMCA CRS
Un cambio en el programa educativo/de entrenamiento del padre/madre/tutor. Esto incluye el eliminar o añadir clases, un cambio en la escuela o sitio de entrenamiento	Asesor de Empleo (AE) de "Welfare to Work"	Coordinador de Casos de la Etapa 1 de YMCA CRS
Un cambio en el empleo del padre/madre/tutor. Esto incluye conseguir un trabajo nuevo, dejar un trabajo, o un aumento o reducción en las horas de trabajo.	Asesor de Empleo (AE) de "Welfare to Work"	Coordinador de Casos de la Etapa 1 de YMCA CRS
Cualquier cambio en la actividad del padre/madre/tutor, tal y como un cambio o dejar de: <ul style="list-style-type: none"> • estar buscando empleo; • asistir a servicios de salud mental; • asistir a Job Club; • participar en servicios comunitarios, • asistir a la escuela, o • cualquier otro cambio en la actividad de WTW 	Asesor de Empleo (AE) de "Welfare to Work"	Coordinador de Casos de la Etapa 1 de YMCA CRS

Cambio en la necesidad del padre/madre/tutor de tiempo para viajar a y de una actividad y proveedor	Coordinador de Casos de la Etapa 1 de YMCA CRS	Coordinador de Casos de la Etapa 1 de YMCA CRS
Cambio de proveedor de cuidado infantil	Coordinador de Casos de la Etapa 1 de YMCA CRS	Coordinador de Casos de la Etapa 1 de YMCA CRS
Cambio en las horas de la escuela del hijo del padre/madre/tutor, de sus actividades después de la escuela o programa preescolar fuera del cuidado reembolsado por YMCA CRS.	Coordinador de Casos de la Etapa 1 de YMCA CRS	Coordinador de Casos de la Etapa 1 de YMCA CRS

El no reportar los cambios arriba mencionados dentro de un plazo de cinco (5) días podrá resultar en que el padre/madre/tutor sea responsable de los pagos. El no reportar los cambios arriba mencionados podrá ser considerado como fraude. Sírvase consultar la Sección H para los detalles de la Política Contra el Fraude.

2. Proceso para cambiar de proveedor

Si un proveedor ya no cumple con las necesidades de la familia, el padre/madre/tutor podrá cambiar de proveedor al completar los pasos (a-d) descritos a continuación. Sírvase tener en cuenta que la autorización de TODOS los nuevos proveedores entra en vigor el primer lunes después de completar lo siguiente:

- a) Proporcionar aviso al proveedor actual
 Muchos proveedores con licencia exigen a los padres/madres/tutores que den un Aviso de Terminación con una o dos semanas de anticipación, antes de sacar al niño del cuidado. CRS no pagará por dos proveedores al mismo tiempo, por lo tanto se recomienda planear por anticipado para poder asegurar el pago del período de aviso para el actual proveedor con licencia (Se podrá hacer una excepción para situaciones de emergencia en donde la salud y seguridad del niño estén en peligro.)
- b) Infórmele al Coordinador de Casos inmediatamente
 El Coordinador de Casos de YMCA CRS debe confirmar las fechas de inicio y final con ambos proveedores, y tener suficiente aviso para hacer los arreglos necesarios para la documentación para el nuevo proveedor.
- c) Cumpla con cualquier formato que el padre/madre/tutor o el proveedor debe presentar
 Antes de que CRS pueda pagarle al nuevo proveedor, los formatos del proveedor debidamente llenados deben de estar en el expediente, de acuerdo a la Inscripción de Proveedores en la Sección C.
- d) Reporte problemas o preocupaciones con la salud o la seguridad.
 Si el padre/madre/tutor saca a su hijo del cuidado de un proveedor con licencia debido a un problema de salud o seguridad, el padre/madre/tutor debe reportarlo inmediatamente a la Community Care Licensing (la Agencia que otorga las licencias para programas de cuidado infantil

en la comunidad). Cualquier problema de algún proveedor sin licencia debe ser reportado al CC del padre/madre/tutor.

3. Responsabilidades del proveedor de proporcionar reportes

YMCA CRS también les exige a los proveedores que le reporten al Coordinador de Casos todos los cambios dentro de un plazo de cinco (5) días de calendario. Los cambios incluyen pero no están limitados a:

- Cambios de domicilio o número telefónico
- Un cambio en su Licencia de Cuidado Infantil Familiar o Centro
- Un cambio en las horas de asistencia de un niño
- Un cambio en las horas de operación del proveedor u horas disponibles para el cuidado
- Cuando un niño ya no está asistiendo
- Un cambio en las cuotas o cualquier política (tal y como Cuotas de inscripción, política de Terminación o Ausencias, Días festivos)
 - Se podrán hacer cambios a las cuotas y actualizaciones al contrato del proveedor únicamente una (1) vez por año fiscal (del 1º de julio al 30 de junio).Cualquier cambio a las cuotas o políticas del proveedor entrará en vigor el día lunes después de recibir la documentación (sin importar si el proveedor llevó a cabo el cambio en una fecha anterior).
- El proveedor reportará correcta y verdaderamente la asistencia en el cuidado infantil, ausencias y tarifas familiares en la Hoja de Asistencia de acuerdo a las Políticas de la Hoja de Asistencia de CRS (cubiertas en la siguiente Sección).

4. Proceso de Post-Ayuda

Cuando se discontinúa la ayuda en efectivo de un padre/madre/tutor, él/ella podrá tener derecho a la continuación de los servicios de cuidado infantil.

Un padre/madre/tutor de post-ayuda continuará recibiendo servicios de cuidado infantil con la Etapa 1 de CRS si:

- El padre/madre/tutor presenta documentación de la necesidad de la actividad y de su derecho a participar (en otras palabras, verificación de empleo y recibos de sueldo) al Coordinador de Casos dentro del período de tiempo requerido
- El padre/madre/tutor tiene barreras para transicionar a un programa de Pagos Alternativos, tal y como a un proveedor en el hogar, o estando en una actividad por menos de 40 días.
- El padre/madre/tutor debe renovar su derecho para participar en forma regular en citas de Recertificación.

El cuidado infantil de post-ayuda en la Etapa 1 será discontinuado 24 meses (2 años) después de la fecha de discontinuación de la ayuda en efectiva del padre/madre/tutor, o cuando una familia ya no tiene derecho, lo que suceda primero.

5. Transferencias

Una familia podrá transferir a la Etapa 2 del Programa de Pagos Alternativos para servicios de cuidado infantil cuando:

- Se considera que la familia esté “estable”: No ha habido ningún cambio en la necesidad de una actividad o proveedor durante por lo menos 60 días
- La familia está usando un proveedor con derecho fuera del hogar

Si los servicios de un padre/madre/tutor están siendo transferidos a otro programa, YMCA CRS le proporcionará más información al padre/madre/tutor sobre el proceso.

Si un padre/madre/tutor no puede ser contactado en relación a una posible transferencia a un programa de la Etapa 2, los servicios del padre/madre serán discontinuados.

- Cualquier cuidado usado que no fue aprobado a través de un Aviso de Acción en ya sea la Etapa 1 o la Etapa 2 no será reembolsado.
- Los programas de la Etapa 2 no ponen fechas retroactivas a las autorizaciones de cuidado infantil; El cuidado infantil es de aquí en adelante, a partir de cuando el padre/madre/tutor complete el proceso de ingreso y Certificación.

E. CÓMO REPORTAR LA ASISTENCIA DE CUIDADO INFANTIL

1. Cómo acceder las Hojas de Asistencia

La Etapa 1 de YMCA CRS reembolsa por el cuidado infantil aprobado con base en el cuidado reportado en las Hojas de Asistencia mensuales. Las Hojas de Asistencia para los proveedores de YMCA CRS, así como los estados mensuales de cuentas de pagos, deben ser accesados por los proveedores en el Portal de Cuidados en línea en <https://careportal.mcttechnology.com>. Los nuevos proveedores recibirán instrucciones en cuanto a cómo acceder este sitio. Hay una computadora e impresora disponible en la Oficina Principal de YMCA CRS para aquellos proveedores quienes no tengan acceso a una impresora.

2. Fechas de entrega y fechas de pago

Los Especialistas de Pagos de YMCA CRS procesan los pagos durante el mes **después del** mes de cuidado infantil.

Las Hojas de Asistencia no deben de ser presentadas antes de final del mes actual, a menos que la familia haya dejado de usar cuidado infantil con el proveedor.

El proveedor debe presentar las Hojas de Asistencia a la Oficina Principal de CRS de acuerdo a la primera letra del apellido legal del proveedor como sigue:

- **"A" a la "L"** es para presentar las Hojas de Asistencia para su pago en o después del día **1ero** del siguiente mes
- **"M" a la "Z"** es para presentar las Hojas de Asistencia para su pago en o después del **10mo** día del siguiente mes
 - Tenga en cuenta que cualquier Hoja de Asistencia de M-Z presentada más temprano no será procesada hasta el 10^{mo} día

Las Hojas de Asistencia debidamente llenadas y autorizadas recibidas en o después de la fecha original de entrega (día 1ero o 10^{mo} día como se indica arriba) serán procesadas **dentro de un plazo de 10 días de haber sido recibida** la Hoja de Asistencia. Este proceso asegura un programa regular de pagos para el alto volumen recibido de Hojas de Asistencia.

3. Hojas de Asistencia temporales

Si el cuidado comenzó antes de completar la inscripción del padre/madre/tutor, los proveedores usarán una **Hoja de Asistencia temporal** durante el primer mes de cuidado y la presentarán para su pago junto con una copia del Aviso de Acción.

- El proveedor y el padre/madre/tutor podrán dar seguimiento a la asistencia en su propia hoja de papel por separado, si contiene el mes, nombre del niño, nombre del padre/madre/tutor, nombre del proveedor, fechas del cuidado, horas de entrada y salida del cuidado, y las firmas del padre/madre/tutor y del proveedor, de la misma manera que las Hojas de Asistencia de YMCA.
- YMCA CRS también tiene una Hoja de Asistencia temporal que el Coordinador de Casos de YMCA proporcionará al padre/madre/tutor en la cita de Ingreso.

- Anexe la Hoja de Asistencia temporal a la Hoja de Asistencia de YMCA (cuando una está disponible después de que quede aprobado el caso del padre/madre/tutor) para presentarla para su pago.

Después de que quede aprobado el cuidado y que al padre/madre/tutor se le da un Aviso de Acción (NOA), el padre/madre/tutor y proveedor deben presentar las Hojas de Asistencia normales preimpresas con su información. **No se emitirá pago por ningún día o período de tiempo de cuidado que no cuente con la firma del padre/madre/tutor y la del proveedor según lo requerido por las Políticas de las Hojas de Asistencia.**

4. Cómo llenar debidamente una Hoja de Asistencia

La Hoja de Asistencia es un documento legal y está sujeta a una auditoría, puesto que es usada para recibir fondos Estatales y Federales. Se efectuará el pago con base en la información precisa y completa en la Hoja de Asistencia. No se podrá hacer correcciones a la Hoja de Asistencia después de que fue presentada.

- Use tinta azul o negra
- Debe contener la firma completa y la hora **exacta** de **entrada** (cuando el niño comienza el cuidado) para cada día de cuidado (usando la misma pluma)
- La sección de en medio es usada únicamente para reportar tiempo adicional de entradas y salidas del cuidado dentro del mismo día, tal y como cuando el niño asistió a la escuela; el tiempo exacto es registrado con las iniciales del proveedor.
- Debe contener la firma completa y la hora **exacta** de **salida** (cuando el niño sale del cuidado) para cada día de cuidado (usando la misma pluma)
- Cualquier **Cuota familiar** adeudada por y cobrada del padre/madre/tutor es registrada en la parte inferior de la Hoja de Asistencia
- Si un niño falta durante un día programado, cuando el niño regrese al cuidado infantil, el padre/madre/tutor debe escribir la **razón de la ausencia** en la columna de explicación y poner su firma para dicho día de ausencia. No registre una hora “de entrada” ni “hora de salida”.
- En la parte inferior de la Hoja de Asistencia hay un lugar para la firma y fecha completa del cliente y proveedor; todas las firmas deben ser consistentes en toda la Hoja de Asistencia
- No use líquido blanco corrector o marcador de color para resaltar la Hoja de Asistencia

Cuando falta información, o si la información está escrita incorrectamente, el pago al proveedor es demorado o rechazado.

Muestra de una Hoja de Asistencia



YMCA CHILDCARE RESOURCE SERVICE

Stage 1

112233

Provider Name:	SMITH, JANE	Month/Year:	January 2014
Child Name:	JEREMY A. BROWN	Child DOB:	12/15/2007
Parent Name:	MARIE L. BROWN	Case Manager:	Alma Vargas



Example of a child in care **full day**: parent signs.

Date	Time In (AM/PM)	Full Signature	Time Out (AM/PM)	Initials	Time In (AM/PM)	Initials	Full Signature	Time Out (AM/PM)	Comments
	8:02 AM	<i>Marie Brown</i>					<i>Marie Brown</i>	5:04 pm	
	7:59 AM	<i>Marie Brown</i>					<i>Marie Brown</i>	5:01 pm	
	8:01 AM	<i>Marie Brown</i>					<i>Marie Brown</i>	4:58 pm	
	7:57 AM	<i>Marie Brown</i>	9:02 AM	<i>SS</i>	2:31 PM	<i>SS</i>	<i>Marie Brown</i>	4:57 pm	
	7:59 AM	<i>Marie Brown</i>	9:01 AM	<i>SS</i>	2:32 PM	<i>SS</i>	<i>Marie Brown</i>	5:03 pm	
	2:30 PM	<i>Jane Smith</i>					<i>Marie Brown</i>	5:01 pm	
	2:32 PM	<i>Jane Smith</i>					<i>Marie Brown</i>	4:58 pm	
	8:00 AM	<i>Marie Brown</i>					<i>Jane Smith</i>	8:59 AM	
	8:02 AM	<i>Marie Brown</i>					<i>Jane Smith</i>	9:02 AM	
									Mom sick fee

Child in care **before and after school**: Provider initials middle column when child goes to and from school.

Example of a child in care **after school only**: Provider signs at school pick up (first entry), parent signs out in evening.

Example of a child in care for **morning only**: Parent signs in morning, provider signs at school drop off.

Recording family fee paid.

Example of a comment explaining child **absence**.

FAMILY FEE CERTIFICATION & RECEIPT/ATTENDANCE CERTIFICATION			
Part Time Daily Fee: \$2.00		Full Time Daily Fee: \$4.00	
<input checked="" type="checkbox"/> All Family Fees have been paid AND/OR a payment plan is in place between parent and provider. Amount Collected: \$ <u>52.00</u>		<input type="checkbox"/> Family Fees HAVE NOT been paid AND I DO NOT have a payment plan with this parent. Outstanding Balance Due: \$	
Parent Self-Certification I declare under penalty of perjury that the information herein is true and correct and that I am not receiving any other child care subsidy. I understand these child care hours are to be used only during pre-approved activities that entitle me to receive subsidized child care services. I understand any applicable family fees that I am required to pay, as stated above, have been paid in full.		Provider Self-Certification I declare under penalty of perjury that the information herein is true and correct and this child care was provided for the sole purpose for which this child was certified. I am not receiving child care payment for the child care services provided from any other source. I understand and acknowledge that any family fees the parent may be required to pay, as stated above, have been paid in full.	
Parent/Guardian Signature	Date:	Provider Signature	Date:
<i>Marie Brown</i>	1/31/14	<i>Jane Smith</i>	1/31/14

Full signatures at end of month.

5. Restricciones en las Hojas de Asistencia

Si una Hoja de Asistencia no está completa, si está incorrecta, inconsistente, o indica cuidado no siendo reportado en base diaria, puede ser devuelta. El padre/madre/tutor y proveedor serán contactados con formatos e instrucciones para poder quitar dicha restricción. El pago será procesado dentro de un plazo de diez días después de recibir una Autodeclaración aclarando o explicando el cuidado infantil que sucedió. Algunas razones por las cuales CRS podrá restringir el pago a un proveedor incluyen pero no están limitadas a:

- No registrar las horas y firmas diariamente
- Registrar horas y firmas (en la misma hoja) con un color diferente de tinta
- Redondear las horas en toda la Hoja de Asistencia
- Si faltan las firmas completas (horas de salida/entrada)
- Si falta la firma del padre/madre/tutor o del proveedor en la parte inferior de la Hoja de Asistencia
- Las firmas no son consistentes
- El proveedor no está registrando las horas de escuela del niño

6. Cómo obtener ayuda con las Hojas de Asistencia

Los miembros del personal de la Etapa 1 de YMCA CRS periódicamente llevan a cabo **Visitas al Sitio del Proveedor**, para ofrecer ayuda a los proveedores de cuidado infantil quienes son nuevos, que tienen preguntas, o con frecuencia se les retienen sus Hojas de Asistencia. Los proveedores también recibirán información respecto a entrenamientos y apoyo para los proveedores a través de los otros programas de CRS.

YMCA CRS también recomienda que los padres/madres/tutores y proveedores se reúnan con un miembro del personal en la Oficina Principal de YMCA CRS, para que revisen sus Hojas de Asistencia o para hacer preguntas en relación a cómo llenar sus Hojas de Asistencia.

Sírvase tener en cuenta que para poder asegurar un servicio y atención al cliente oportuno y adecuado en relación a sus preguntas, **se les recomienda a los padres/madres/tutores y proveedores que hagan una cita por anticipado** antes de presentarse en la Oficina Principal de CRS. Se les podrá pedir a los proveedores que se presenten sin cita después de las 4:45 pm, que hagan una cita para otro día, para tener suficiente tiempo para contestar todas las preguntas del padre/madre/tutor o proveedor.

F. REEMBOLSOS A LOS PROVEEDORES

1. ¿Cómo se calculan los pagos?

Las cantidades de pagos se determinan con base en una combinación de lo que cobra el proveedor, la cuota máxima permitida que CRS pagará, las políticas de pago de CRS y el cuidado infantil aprobado y usado. YMCA CRS seleccionará las cuotas que los proveedores cobrarán a las familias no subsidiadas (pago por cuenta de la familia), y/o las cuotas máximas, las que resulten más bajas (como se explica en esta Sección).

Lo que cobra el proveedor:

La cuota del proveedor es indicada en el Convenio de Cuotas entre el Padre/Madre y el Proveedor y/o hoja de cuotas. Los proveedores con licencia cobrarán las mismas cuotas que cobren a las familias que pagan por su cuenta. Cualquier cambio a las cuotas esperadas del proveedor únicamente puede ser hecho de aquí en adelante, como se indica en la Sección D.

Cuotas máximas:

CRS también usa las cuotas máximas establecidas por el Departamento de Educación de California llamadas Tarifas Regionales de Mercado (TRM), basadas en la cuota promedio de los costos de cuidado infantil en el área. Si el padre/madre/tutor o proveedor tiene interés en obtener información adicional acerca de las TRM, puede visitar el sitio Web del Estado de California <http://www3.cde.ca.gov/rcsc/>, y seleccionar el Condado de San Diego.

Cuidado infantil aprobado y usado:

Únicamente se reembolsará el cuidado infantil usado dentro de los días y turnos aprobados, y reportado exactamente en la Hoja de Asistencia. A los proveedores con licencia se les podrá pagar por algunas ausencias.

- Se podrán pagar cuotas por **hora** cuando el cuidado sea por menos de 30 horas a la semana y menos de 6 horas en cualquier día en particular.
- Se podrán pagar cuotas por **día** cuando haya un día de cuidado de 6 horas o más en la semana.
- Las cuotas por hora **siempre** se aplican cuando sean menos de 10 horas de cuidado a la semana.
- Se podrán pagar cuotas **semanales de tiempo parcial** cuando el cuidado es por menos de 30 horas por semana.
- Se podrán pagar cuotas **semanales de tiempo completo** cuando el cuidado es por 30 horas o más por semana.
- Se podrán pagar cuotas **mensuales** cuando el cuidado es en promedio de 30 horas o más a la semana y el cuidado se efectúa durante cada semana del mes.
- Se podrán pagar cuotas **nocturnas y fin de semana** en una base de caso por caso, dependiendo del número de horas en que el niño asista durante las noches/fines de semana **y** que haya verificación de que el proveedor cobra cuotas nocturnas y de fin de semana a las familias no subsidiadas.

2. Política de ausencias

Algunos proveedores de cuidado infantil con licencia solicitan pago por los días en que un niño no está presente. Los proveedores deben proporcionar verificación que una familia que paga por su cuenta es responsable del pago de las ausencias, antes de poder aprobar dicho pago. Las ausencias pagadas también deben suceder en días en que el niño está programado normalmente a asistir.

Para programas variables, la ausencia debe suceder en el día en que el niño estaba programado normalmente a asistir y cuando el padre/madre/tutor está programado para estar en una actividad.

Un proveedor con licencia no tiene derecho a recibir reembolso por las ausencias y el padre/madre/tutor podrá ser responsable por el pago SI:

- El proveedor de cuidado infantil no puede verificar que se espera que una familia que paga por su cuenta pague por las ausencias, o
- Una familia es aprobada para recibir cuidado en un programa impredecible debido a una actividad de estar de guardia, por día, o empleo como sustituto, o
- Una familia de alguna otra forma no fue programada para recibir servicios de cuidado infantil.

Tipos de ausencia	Cómo reportarlas	Pagadas o no pagadas (con licencia únicamente)	Limitaciones
Enfermedad del niño o del padre/madre/tutor, o cita médica	Anote la razón específica en la columna de Comentarios (por ejemplo, "Mamá enferma con gripe")	Pagada	Se requiere una verificación del médico en el décimo (10) día consecutivo de enfermedad y semanalmente en lo sucesivo, O cuando el niño falte a más de la mitad del cuidado programado. Se llevará a cabo una evaluación para determinar si existe la necesidad de continuar con el cuidado infantil del niño.
Días por motivos familiares: Los días en que un niño pasa tiempo con un padre/madre/tutor u otro familiar, en paseos educativos escolares, citas de un tribunal, etc.	Escriba la razón específica en la columna de Comentarios (por ejemplo, "Niño visitando a su Abuela")	Pagada	Hasta diez (10) por año fiscal (1º de julio al 30 de junio).
Día festivo del proveedor / cerrado el centro	Anote "Día festivo" en la columna de Comentarios	Pagada	Hasta diez (10) días por año fiscal , y la verificación de los días que está cerrado el centro debe estar de antemano en el expediente de CRS.
Emergencia familiar	Anote la razón específica en la	Pagada	Si el niño falta 10 días consecutivos, O si el niño falta a más de la mitad del

	columna de Comentarios (por ejemplo, "Muerte en la familia")		cuidado programado, se llevará a cabo una evaluación para determinar la necesidad de continuar con el cuidado infantil para el niño.
--	--	--	--

Las ausencias excesivas pueden resultar en una reducción en las horas aprobadas de cuidado infantil o en la discontinuación del programa por no usar el cuidado infantil.

3. Copagos

Si el padre/madre/tutor selecciona a un proveedor con una cuota que supera la cuota máxima (TRM), se le podrá requerir al padre/madre/tutor pagarle al proveedor la diferencia entre la cuota cobrada y la cuota máxima. Este pago es adicional a cualquier cuota familiar aplicable.

El padre/madre/tutor también es responsable de cualquier cargo que el proveedor solicite y que CRS no pague. Esto podrá incluir cuotas que el proveedor no puede verificar con una familia que paga por su cuenta, tal y como cuotas más altas para cuidado durante las noches y fines de semana, cuotas de inscripción, cargos por retraso de pago, períodos de terminación, o ausencias que no cumplen con los requisitos para el pago.

Sírvase tener en cuenta que YMCA CRS no les paga a los proveedores por períodos de aviso de terminación del servicio, y que el padre/madre/tutor podrá ser responsable de pagar las cuotas del aviso de terminación del servicio al proveedor.

4. Cuotas familiares

Únicamente a aquellas familias quienes ya no están recibiendo ayuda en efectivo se les podrá requerir pagar una Cuota Familiar, porque están basadas en los aumentos en el ingreso de la familia. La Cuota Familiar es una porción compartida de los costos de cuidado infantil. Las Cuotas Familiares se calculan como una cantidad mensual, ya sea de tiempo parcial o de tiempo completo, y varían entre \$21.00 al mes a \$373.00 al mes, dependiendo del ingreso bruto mensual de la familia y del tamaño de la familia. Se cobra una cuota mensual de tiempo parcial cuando las horas programadas son menos de 130 horas en un mes, y se cobra una cuota mensual de tiempo completo cuando las horas programadas en un mes son 130 ó más. El Departamento de Educación de California establece la escala de las Cuotas Familiares.

El padre/madre/tutor recibirá un Aviso de Acción con la cantidad, si la hay, de la cuota que debe pagar el padre/madre/tutor. La cuota podrá cambiar cuando cambie el ingreso de la familia.

Si se le requiere al padre/madre/tutor pagar una Cuota Familiar, esta cuota debe ser pagada directamente a su proveedor. El proveedor del padre/madre/tutor debe certificar en la parte inferior de la Hoja de Asistencia si la Cuota Familiar fue pagada. Las cuotas familiares son deducidas del pago al proveedor.

Si el padre/madre/tutor no paga la Cuota Familiar o si la cuota pagada no es reportada (en la Hoja de Asistencia, recibo, u otra documentación), el cuidado infantil podrá ser descontinuado.

5. Cuotas de inscripción

CRS podrá pagar Cuotas de Inscripción cobradas por los proveedores de cuidado infantil con licencia, bajo las siguientes condiciones:

- Estas cuotas son las mismas que son cobradas a las familias que pagan por su cuenta. La Cuota de Inscripción debe estar establecida en el convenio de cuotas o contrato del proveedor, al momento de la inscripción, y debe ser una cuota anual.
- La Cuota de Inscripción únicamente puede ser pagada cuando el pago del proveedor no supera la Tarifa Regional de Mercado (TRM). CRS tal vez tenga que pagar la Cuota de Inscripción durante el transcurso de varios meses de cuidado autorizado si ésta no puede ser pagada en su totalidad en un solo pago.
- La Cuota de Inscripción debe de solicitarse en la Hoja de Asistencia para el mes en que debe ser pagada la cuota.

6. Información del IRS y retenciones de sueldo

Los proveedores no son empleados de la YMCA CRS. Son contratistas independientes, empleados por cuenta propia. YMCA CRS no retiene impuesto sobre la renta federal o estatal; es responsabilidad del proveedor reportar sus ingresos y se les podrá requerir a los proveedores pagar impuestos al final del año. Al final del año de calendario, el proveedor de cuidado infantil enviará por correo un Formato 1099 (Reporte de Ingresos de no Empleados) del Condado de San Diego indicando los fondos totales recibidos durante dicho año de calendario. Los Formatos 1099 se emitirán cada mes de enero a todos los proveedores de cuidado infantil a quienes se les pagaron más de \$600 durante el año anterior.

Los proveedores se podrán poner en contacto con la oficina local del IRS para informarse acerca de los reglamentos del IRS y de las responsabilidades de ser un contratista independiente.

NOTA: Si un proveedor ya no está participando con CRS, es su responsabilidad asegurar que su domicilio más actual esté en el expediente al presentar un formato W-9 y un formato 590 reflejando su nuevo domicilio. El no actualizar el domicilio del proveedor podrá demorar la recepción del formato 1099.

CRS coopera totalmente con las agencias federales y estatales quienes emiten retenciones de sueldo debido a impuestos y reembolsos de manutención atrasados de hijos. Si CRS recibe una orden para retener el reembolso de un proveedor, dicho proveedor recibirá una notificación de parte de la agencia emitiendo la retención y una confirmación de que los futuros reembolsos serán retenidos. CRS no emitirá otro aviso.

G. DESCONTINUANDO LOS SERVICIOS DE CUIDADO INFANTIL

1. Descontinuaciones de padre/madre/tutor

Es política de CRS trabajar con los padres/madres/tutores para evitar una discontinuación no voluntaria. Algunas de las razones por las cuales un niño o familia podrá ser suspendido del programa incluyen:

- Los ingresos de dinero supera los lineamientos federales;
- Un niño ya no tiene derecho debido a su edad;
- El padre/madre/tutor ya no está trabajando y/o en un programa de entrenamiento aprobado;
- El Asesor de Empleo del padre/madre/tutor determina la no participación;
- Los formatos o documentos solicitados no fueron proporcionados;
- Proporcionar información falsa o engañosa;
- No reportar el cambio en una actividad, derecho a participar, u otros factores mencionados en las Responsabilidades de los Padres de Reportar;
- La cuota familiar asignada no fue pagada;
- No se completó una recertificación o actualización dentro del plazo de tiempo requerido; o
- Incumplimiento con las políticas y procedimientos del programa.

Si los servicios de un padre/madre/tutor están siendo discontinuados, el CC emitirá un Aviso de Acción. Este Aviso de Acción le informará al padre/madre/tutor y al proveedor sobre la discontinuación del programa, y la fecha en que la discontinuación entrará en vigor.

2. Proceso de apelación

Los padres/madres/tutores inscritos en el Programa de Cuidado Infantil de la Etapa 1 de CRS tienen el derecho de solicitar una audiencia justa si no están de acuerdo con una acción desfavorable propuesta o tomada por parte de CRS. Todos los derechos e instrucciones en cuanto a la apelación se incluyen en el Aviso de Acción. **El padre/madre/tutor tiene 90 días a partir de la fecha en que CRS emitió un aviso para solicitar una audiencia.** El padre/madre/tutor podrá tener a otra persona que lo acompañe, o nombrar a una persona que lo represente en la audiencia.

Para solicitar una audiencia, llene debidamente la última hoja del Aviso de Acción y entregue o envíe por correo el Aviso a:

County of San Diego, Health and Human Services
Appeals Section
1255 Imperial Avenue, Suite 300
San Diego CA 92101

El padre/madre/tutor también podrá llamar al 1-800-952-5253 para solicitar una audiencia, obtener información sobre sus derechos de apelación, u obtener ayuda legal. (Las personas con problemas de audición o del habla que usan TDD pueden llamar al 1-800-952-8349.)

Si el padre/madre/tutor solicita una audiencia antes de que la acción tome efecto, la ayuda con el pago de cuidado infantil podrá permanecer igual mientras el padre/madre/tutor espera la audiencia. **Si la decisión de la audiencia da la razón a CRS, el padre/madre/tutor debe pagarle al Condado de San Diego por cualquier subsidio adicional para el cuidado infantil que haya recibido el padre/madre/tutor.**

od, whichever is
ht, you will owe
is or Child Care
top your benefits
Stamps Child
lor:
as.
employment and
e this notice.
es payments will
even if you go to
portive services,
way we told you
u must go to the
the county pays
is not enough to
op going to the
m Program if we
rtive services for
s: The action on
rvice from your
h to contact your
ve questions.
cal child support
t even if you are
ort for you, they
n writing to stop.
collected but will
d to the county.
e will give you
he State Hearing
ht to see this file
of the county's
days before the
ring file to the
ments of Health
e. (W&I Code
s) REQUIRED FORM - NO SUBSTITUTES PERMITTED

To Get Help: You can ask about your hearing rights or for a legal aid referral at the toll-free number above. You may get free legal aid from the welfare rights office.
 Legal Aid Society - North County
 Attn: Legal Aid Society
 216 S. Tremont Street
 Oceanside, CA 92054
 (877) 534-2524

Legal Aid Society of San Diego
 Attn: Legal Aid Society
 110 South Euclid Ave
 San Diego, CA 92114
 (877) 534-2524

If you do not want to go to the hearing alone, you can bring a friend or someone with you.

Llene debidamente esta sección para solicitar una audiencia si usted no está de acuerdo con la acción tomada.

HEARING REQUEST

I want a hearing due to an action by the Welfare Department of _____ County about my:

Cash Aid Food Stamps Medi-Cal
 Other (list) _____

Here's Why: _____

If you need more space, check here and add a page.
 I need the state to provide me with an interpreter at no cost to me. (A relative or friend cannot interpret for you at the hearing.)
 My language or dialect is: _____

NAME OF PERSON WHOSE BENEFITS WERE DENIED, CHANGED OR STOPPED

BIRTH DATE _____ PHONE NUMBER _____

STREET ADDRESS _____

CITY _____ STATE _____ ZIP CODE _____

SIGNATURE _____ DATE _____

NAME OF PERSON COMPLETING THIS FORM

PHONE NUMBER _____

I want the person named below to represent me at this hearing. I give my permission for this person to see my records or go to the hearing for me. (This person can be a friend or relative but cannot interpret for you.)

NAME _____ PHONE NUMBER _____

STREET ADDRESS _____

CITY _____ STATE _____ ZIP CODE _____

3. Descalificaciones del proveedor

La participación de un proveedor con YMCA CRS podrá ser rechazada por las siguientes razones:

- Por no cumplir con el Título 22 de las normas de Licencias
- Si YMCA CRS determina que el proveedor estuvo por arriba de la capacidad de la licencia en cualquier momento
- Por no cumplir con los Reglamentos del Programa y/o las Políticas de la Agencia
- Por la falsificación de los registros de asistencia (horas, días, firmas incorrectas, etc.)
- Por no cumplir con mantener registros de asistencia en base diaria
- Si Trustline rechaza a un proveedor de cuidado infantil exento de licencia o el permiso de Trustline es revocado
- Por cobrar una cuota más alta para el cuidado infantil que la que se cobra a familias no subsidiadas
- Por no cobrar las Cuotas Familiares
- Por presentar cualquier documentación engañosa o fraudulenta
- Por cualquier actividad o comportamiento que pone en peligro la salud y seguridad de los niños inscritos
- Por recibir un aviso de "Community Care Licensing" (Agencia que Otorga Licencias para Programas de Cuidado Infantil en la Comunidad) indicando que está en proceso una Revocación u Orden de Suspensión Temporal (TSO)
- Por comportamiento ofensivo, de regaño o que amenace al personal o padres/madres/tutores

NOTA: Si ha habido una acusación de una violación de la licencia y Recursos y Referencias ha colocado al proveedor en la categoría de "No referir", el padre/madre/tutor será notificado inmediatamente, y se le pedirá que presente una Autodeclaración si decide o no continuar el cuidado infantil con el proveedor.

4. Sobrepagos

Cuando se determina que un proveedor fue pagado incorrectamente por cualquier cantidad en particular, se podrá emitir un Aviso de Sobre pago al padre/madre/tutor y/o al proveedor y se requerirá que devuelva el sobre pago. El padre/madre/tutor o el proveedor será responsable de pagar el sobre pago, dependiendo de la razón. El padre/madre/tutor o proveedor recibirá un Aviso de Acción que indicará el plazo de tiempo que tiene para pagar el sobre pago, la cantidad, los niños y la razón.

Algunas razones del sobre pago incluyen pero no están limitadas a:

- El Coordinador de Casos recibe un formato 27-128 reduciendo o suspendiendo las horas aprobadas en forma retroactiva
- Pago por el aviso de 10 días requerido a los proveedores por una reducción en horas
- Casos que fueron al proceso de apelación que fueron terminados a favor de CRS
- Cualquier cuidado que fue reportado en forma incorrecta o fraudulenta
- Cuotas incorrectas pagadas a los proveedores
- Cualquier cuidado durante el cual el padre/madre/tutor o proveedor fue posteriormente encontrado sin derecho a recibir los servicios.

Cuando hay instrucciones en el Aviso de Acción de Sobrepago para que el padre/madre/tutor o proveedor responda a la Oficina de Ingresos y Recuperación dentro de un plazo de diez (10) días. El padre/madre/tutor también tiene la opción de apelar.

H. POLÍTICAS DE YMCA CRS

1. Política contra el fraude

El fraude es la declaración falsa de hechos, efectuado con la intención de obtener beneficios a los cuales alguien no tiene derecho. El fraude existe cuando una persona:

- A sabiendas e intencionalmente, hace declaraciones o representaciones falsas para obtener beneficios, obtener la continuación o el aumento de beneficios o evitar una reducción de los beneficios;
- A sabiendas e intencionalmente, no da a conocer información que si fuese dada a conocer podría resultar en el rechazo, reducción o discontinuación de los beneficios; o
- Acepta beneficios sabiendo que no tiene derecho a ellos o acepta cualquier cantidad de beneficios sabiendo que son mayores que a lo que tiene derecho.

Ejemplos de fraude en el cuidado infantil:

- El padre/madre/tutor continúa llevando a sus hijos al proveedor de cuidado infantil y recibe un subsidio de cuidado infantil cuando ella/él no está trabajando, asistiendo a entrenamiento, o participando en actividades aprobadas previamente de "Welfare-to-Work" (WTW).
- El padre/madre/tutor intencionalmente no reporta un aumento en sus ganancias u otros ingresos
- El padre/madre/tutor intencionalmente no reporta cambios en su actividad, o las horas que ella/él trabaja o asiste a entrenamiento.
- El padre/madre/tutor recibe subsidios para el cuidado infantil mientras el padre/madre/tutor está en casa y es capaz de proporcionar cuidado.
- El padre/madre/tutor a sabiendas recibe cuidado infantil de CRS para un hijo mientras al mismo tiempo recibe subsidios para el cuidado infantil de parte de otra agencia.
- El padre/madre/tutor no reporta un matrimonio a sabiendo que el ingreso de su cónyuge resultaría en cargos familiares más altos o de que no tuviera derecho.
- El padre/madre/tutor y proveedor presentan Hojas de Asistencia para el pago de horas en que no se proporcionó cuidado infantil.
- El proveedor solicita una cuota más alta para una familia/hijo recibiendo subsidios que para una familia que paga por su cuenta.
- Cualquier otra confabulación entre el padre/madre/tutor y el proveedor para obtener subsidios de cuidado infantil a los cuales no se tiene derecho.

Cualquier subsidio de cuidado infantil recibido bajo condiciones fraudulentas dará motivo a que se inicie una acción judicial hasta donde lo permita la ley. Cualquier subsidio para el cuidado infantil recibido bajo condiciones fraudulentas debe ser devuelto o la cantidad adeudada será enviado a una agencia de cobranzas. Al padre/madre/tutor se le requiere reportar cualquier cambio en el empleo, ingreso, escuela o entrenamiento, tamaño de la familia, proveedor de cuidado infantil, o necesidad de cuidado infantil a ACCESS, al AE del padre/madre/tutor y al CC dentro de un plazo de cinco días de calendario del cambio.

2. Acceso ilimitado

Los padres/madres/tutores recibiendo subsidios para el cuidado infantil deben tener acceso ilimitado a su(s) hijo(s) cuando esté(n) bajo el cuidado del proveedor; a todos los registros por escrito relacionados con su(s) hijo(s); y acceso a su proveedor durante horas normales de operación. El padre/madre/tutor debe avisarle al CC si el proveedor de cuidado infantil no permite esto.

3. Confidencialidad de los expedientes/registros

Todas las solicitudes e información entregadas a CRS se mantienen en forma confidencial. La información es usada para determinar el derecho. La información necesaria para administrar el programa de cuidado infantil podrá ser compartida con el proveedor de cuidado infantil, otro personal del Condado, otras agencias de cuidado infantil, tales como YMCA Childcare Resource Services y Child Development Associates (CDA), y departamentos de Condado, tales como la División de Fraude de Asistencia Pública e Ingresos y Recuperación. Sin embargo, la información que un solicitante o receptor de servicios proporcione al CC no será divulgada a ninguna otra agencia o persona(s) sin el permiso por escrito del padre/madre/ tutor.

4. Política contra la discriminación

CRS y los proveedores de cuidado infantil deben operar bajo una base no discriminatoria. Todos los programas y acceso a los servicios están a disponibilidad de cualquiera, sin importar el sexo, orientación sexual, acoso sexual, género, identificación con un grupo étnico, raza, antepasados, origen nacional, religión, afiliación política, estado civil, color, o discapacidad mental o física.

5. Política para la resolución de quejas

Los padres/madres/tutores podrán presentar sus quejas ante "Community Care Licensing" (Agencia que Otorga Licencias para Programas de Cuidado Infantil en la Comunidad) cuando el padre/madre/tutor tenga una queja en contra de un proveedor con licencia. Community Care Licensing dará seguimiento a toda queja presentada en contra de un proveedor con licencia. Los padres/madres/tutores podrán presentar sus quejas en contra de un proveedor exento de licencia con su CC en CRS. Únicamente serán aceptadas aquellas quejas recibidas de violaciones contra la salud y seguridad lo suficientemente serias para reportarlas a Servicios de Bienestar Infantil. El proveedor será notificado por CRS cuando alguien presente una queja. El proveedor tiene el derecho de presentar una refutación por escrito. La resolución de la queja será puesta en manos de Servicios de Bienestar Infantil.

El personal de CRS tratará a todos los padres/madres/tutores con cortesía, equidad y respeto. El personal del programa de cuidado infantil no podrá llevar a cabo ninguna forma de discriminación con base en el sexo, orientación sexual, acoso sexual, género, identificación con un grupo étnico, raza, antepasados, origen nacional, religión, afiliación política, estado civil, color, o discapacidad mental o física. CRS ha establecido un procedimiento estandarizado para documentar, investigar y resolver las quejas, para asegurar el cumplimiento con todas las leyes y reglamentos estatales y federales. La queja se investigará y se resolverá al nivel más bajo posible. El Gerente del Programa o su representante

asegurarán que los empleados designados a la investigación de las quejas tengan un buen conocimiento de las leyes aplicables y de los programas.

Es la meta del personal de CRS establecer y mantener relaciones estrechas y profesionales con todos los padres, tutores, proveedores y la comunidad; proporcionar excelente servicio a los clientes; y resolver los problemas al nivel más bajo posible. Para hacer esto, el personal de CRS está comprometido a responder a las llamadas telefónicas dentro de un plazo de un día de trabajo. Los padres/madres/tutores y proveedores quienes no están recibiendo respuestas a sus preguntas de parte de un empleado de CRS, o quienes tienen preguntas acerca del servicio o trato, podrán llamar a la YMCA CRS al (619) 521-3055 y solicitar hablar con un Supervisor de la Etapa 1. Si un supervisor no está respondiendo a las preguntas y/o problemas, los padres/madres/tutores y proveedores podrán llamar al mismo número indicado arriba y solicitar hablar con el Director del Programa.

Un padre/madre/tutor también podrá presentar una queja por escrito en relación al servicio o trato por parte de cualquier empleado de CRS. El padre/madre podrá presentar una queja por escrito a:

YMCA CRS Stage 1 Program Director
3333 Camino del Rio South #400
San Diego, CA 92108

Si CRS no puede resolver la queja de un padre/madre, el padre/madre podrá ponerse en contacto con el Condado de San Diego, Agencia de Salud y Servicios Humanos (HHS), Administración de Cuidado Infantil por:

- Correo: County of San Diego
Health and Human Services Agency
ATTN: Child Care Administration
1255 Imperial Ave
4th Floor, Room 437
San Diego, CA 92101
- Teléfono: (619) 338-2948

CRS también agradece cualquier retroalimentación positiva, reconocimiento de algún empleado y/o sugerencias.

NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES

ASISTENCIA PÚBLICA

<u>INFORMACIÓN DE ASISTENCIA PÚBLICA</u> Información gratis y confidencial y recursos para comida, vivienda, atención médica, asesoramiento y más.	211
<u>ACCESS:</u> Para actualizar la información para tener derecho a CalWORKs, y para mayor información respecto a los programas de Family Resource Center.	1-866-262-9881
<u>LÍNEA TELEFÓNICA DIRECTA CONTRA EL FRAUDE Y DE ASISTENCIA PÚBLICA</u>	1-800-421-2252
<u>OFICINA DE INGRESOS Y RECUPERACIÓN:</u> Agencia de cobro de sobrepagos emitidos a un padre/madre/tutor o proveedor	619-515-6200

INFORMACIÓN PARA PROVEEDORES

<u>"COMMUNITY CARE LICENSING" (Agencia que otorga licencias para programas de cuidado infantil en la comunidad):</u>	
Revisar el expediente de la licencia para las instalaciones de cuidado infantil	619-767-2200
<u>REGISTRO DE TRUSTLINE</u>	1-800-822-8490

SERVICIOS DE EMERGENCIA Y DE APOYO

<u>LÍNEA TELEFÓNICA DIRECTA PARA LA VIOLENCIA DOMÉSTICA</u>	1-888-385-4657
<u>LÍNEA DIRECTA PARA SERVICIOS INFANTILES Y PARA REPORTAR EL ABUSO INFANTIL</u>	1-800-344-6000
<u>SERVICIOS A MENORES DE CALIFORNIA:</u> Fondos para el tratamiento de niños con ciertas limitaciones físicas y problemas médicos o enfermedades crónicas.	619-528-4000
<u>COORDINADOR DE DERECHOS CIVILES DE HHSA:</u> Quejas en cuanto a posibles violaciones de derechos civiles.	619-515-6788

YMCA CHILDCARE RESOURCE SERVICE

<u>OFICINA PRINCIPAL DE YMCA CRS:</u> Director del Programa de la Etapa 1, y Departamento de Pagos 3333 Camino Del Rio South Suite 400, San Diego, 92108	619-521-3055
<u>RECURSOS Y REFERENCIAS:</u> Referencias gratis a cuidado infantil y otros recursos relacionados con el cuidado infantil	1-800-481-2151
<u>CONSULTOR DE COMPORTAMIENTO INFANTIL:</u> Especialistas en Comportamiento Infantil quienes trabajan con proveedores y familias de niños con comportamientos desafiantes.	1-800-908-8883

OTROS PROGRAMAS DE SUBSIDIO

<u>PAGOS ALTERNATIVOS DE CHILD DEVELOPMENT ASSOCIATES (CDA)</u>	619-205-6200
<u>DEPARTAMENTO DE PAGOS ALTERNATIVOS DE YMCA CRS</u>	619-474-4707
<u>PUBLIC CONSULTING GROUP (GRUPO DE CONSULTORES PÚBLICOS)</u> (Etapa 1 para el Condado Este de San Diego)	619-441-0631