



# PROGRAMA DE PAGO ALTERNATIVO MANUAL PARA PADRES

SEPTIEMBRE 2024



# Contenido

- Acerca de 4Cs y el Programa de Pago Alternativo ..... 4**
  - Acerca del Consejo de Coordinación de Cuidado Infantil (4Cs) ..... 4
  - Acerca del Programa de Pago Alternativo..... 5
  - Principios Básicos del Programa de Pago Alternativo ..... 5
  - Opciones de Admisión..... 6
  - Elegibilidad por Ingresos, Tarifas Familiares y Estándares de Necesidad..... 7
- Normas y Políticas del Programa para Padres..... 12**
  - Certificación y Recertificación ..... 12
  - Notificación de Cambios..... 13
  - Presentación Oportuna de la Documentación o Información Solicitada ..... 13
  - Actualizaciones de la Solicitud y Cambios en los Servicios..... 13
  - Selección de un Proveedor Elegible..... 14
  - Uso de Servicios Autorizados ..... 14
  - Política de Ausencia y Abandono del Cuidado ..... 14
  - Seguimiento de la Asistencia a Cuidado Infantil ..... 16
  - Política de Errores en el Formulario de Asistencia..... 16
  - Pago Anticipado de Tarifas Familiares..... 17
  - Motivos de Cancelación, Suspensión o Denegación de los Servicios ..... 17
  - Política de Fraude e Información Falsa o Engañosa ..... 18
  - Política de Conducta para Clientes y Visitantes..... 19
  - Compromiso de Servicio al Cliente de 4Cs..... 21
- Pautas y Políticas de Elegibilidad de Proveedores .....26**
  - Hablar con un Proveedor Potencial sobre el Programa de Subsidios..... 26
  - Notificar a 4Cs sobre la Selección de un Proveedor y Cuándo Puede Comenzar el Cuidado Reembolsable..... 26
  - Criterios de 4Cs para Determinar la Elegibilidad del Proveedor..... 28
  - Recursos para Encontrar el Proveedor Adecuado..... 31
  - Eventos que Afectan la Elegibilidad del Proveedor ..... 33
  - Quejas de los Padres sobre los Proveedores de Cuidado Infantil..... 35

<b>Información sobre Reembolsos</b> .....	<b>36</b>
Comprensión, Seguimiento y Cálculo de un Subsidio .....	36
Cómo Pagar las Tarifas Familiares.....	39
Formularios de Asistencia: Registro de los Servicios Utilizados.....	41
Métodos de Reembolso, Estados de Cuenta Mensuales y Informe Anual de Reembolsos al IRS .....	45
Recordatorios Importantes para los Padres sobre la Comunicación con los Proveedores ....	47
<b>Apéndice</b> .....	<b>49</b>
Proceso de Solicitud y Qué Llevar a una Reunión de Certificación.....	49
Normas Estatales sobre el Cálculo de Elegibilidad por Ingresos, Tamaño de la Familia y Tarifas Familiares .....	50
Normas Estatales y Documentación Necesaria para Certificar la Necesidad de Servicios ....	56
Normas Estatales y Documentación Necesaria para Certificar Servicios con Base en Servicios de Protección Infantil (CPS) y Referencias en “Situación de Riesgo” .....	61
Normas Estatales y Documentación Necesaria para Certificar Servicios para Niños con Necesidades Especiales o Excepcionales.....	63
Cómo Apelar la Cancelación u Otro Cambio en los Servicios.....	64
Procedimientos Uniformes de Quejas por Presuntas Infracciones de la Ley.....	66



# Acerca de 4Cs y el Programa de Pago Alternativo

## Acerca del Consejo de Coordinación de Cuidado Infantil (4Cs)

Desde que se constituyó como una organización sin fines de lucro en 1972, 4Cs ha sido un recurso confiable para ayudar a los padres que viven y trabajan en el condado de San Mateo a encontrar y pagar el cuidado infantil y preescolar y a crecer como padres. También somos una ventanilla única para los 1000 proveedores de cuidado infantil y programas de preescolar autorizados de nuestro condado, invirtiendo en el desarrollo profesional del campo y ayudando a mejorar la calidad del programa a través de diversos programas y servicios. La misión de 4Cs es conectar y empoderar hoy a las familias, educadores y proveedores de cuidado infantil con recursos para tener un condado de San Mateo más fuerte mañana.

4Cs tiene tres áreas de enfoque principales:

- 1. Apoyo familiar:** a través de asesoría para padres sobre opciones de cuidado infantil y preescolar, referencias gratuitas a cuidado infantil autorizado, fortalecimiento de familias consideradas en riesgo, asistencia a familias trabajadoras para pagar el cuidado infantil y oportunidades de educación para padres gratuitas y de bajo costo;
- 2. Cuidado infantil y preescolar de calidad:** aumentar la calidad y ampliar la oferta de programas de cuidado infantil y preescolar, promover el desarrollo profesional de la fuerza laboral de cuidado infantil, fomentar la inclusión de niños con necesidades especiales en el cuidado infantil y brindar apoyo y asistencia continuos a los proveedores de cuidado infantil;
- 3. Salud y desarrollo infantil:** capacitación para proveedores de cuidado infantil y padres sobre desarrollo infantil, nutrición y salud,



La misión de 4Cs es conectar y empoderar hoy a las familias, educadores y proveedores de cuidado infantil con recursos para tener un condado de San Mateo más fuerte mañana.

evaluaciones de desarrollo y derivaciones para niños de 0 a 5 años, y educación de familias y proveedores sobre temas de salud clave.

4Cs es la única Agencia de Recursos y Referencias de Cuidado Infantil en el condado de San Mateo y somos la organización principal del condado que trabaja y se relaciona con todas las partes del sistema de prestación de servicios de cuidado infantil, incluidas: familias, proveedores de cuidado infantil, empresas y legisladores. 4Cs siempre ha sido líder en iniciativas relacionadas con los niños, las familias y el cuidado infantil. 4Cs es un socio activo en todas las principales colaboraciones del condado que afectan la educación y el cuidado de los niños pequeños.

## **Acerca del Programa de Pago Alternativo**

El Programa de Pago Alternativo ofrece subsidios para el cuidado infantil a familias de bajos ingresos que trabajan, buscan trabajo o están en capacitación laboral. El programa también apoya a las familias que necesitan cuidado infantil de relevo como parte de un plan de servicios de protección infantil, un plan para evitar el abuso o abandono infantil o porque los padres están médicamente incapacitados para cuidar a sus hijos durante alguna parte del día.

El programa está financiado y regulado por el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). También está sujeto a los mandatos legislativos y las normas del programa establecidas en el Código de Educación de California y el título 5 del Código de Reglamentos de California, el Código de Bienestar e Instituciones (WIC) del Departamento de Servicios Sociales de California, así como a todas las demás leyes estatales y federales aplicables. 4Cs debe establecer políticas razonables aprobadas por la Junta que garanticen el cumplimiento de todas las leyes y reglamentos aplicables, además de ayudar a los padres a encontrar cuidado infantil y otros recursos, prohibir la discriminación y prevenir el fraude. Este manual describe los principios, estándares y normas que 4Cs utiliza para guiar a los padres a través de la solicitud y los procedimientos del Programa de Pago Alternativo.

Las políticas o normas pueden estar sujetas a cambios tras la aprobación o revisión de la ley estatal o como resultado de instrucciones aclaratorias del CDSS. Los padres y proveedores recibirán una notificación por escrito de dichos cambios y tendrán la oportunidad de hacer preguntas y aprender cómo cumplirlos dentro de un plazo razonable.

## **Principios Básicos del Programa de Pago Alternativo**

El Estado exige que el Programa de Pago Alternativo de 4Cs opere de acuerdo con los siguientes principios rectores:

## Confidencialidad de los Servicios

El uso o la divulgación de cualquier información que se mantenga en el archivo de datos básicos sobre proveedores, padres o sus familias se limita a los fines directamente relacionados con la administración del programa de subsidios de 4Cs. Los ejemplos de requisitos administrativos para compartir información incluyen, entre otros, la presentación de datos a los financiadores, consultas razonables a terceros por parte del personal de 4Cs que ayudan a confirmar la elegibilidad de los padres o proveedores y/o [prevenir el fraude](#), e informes de incidentes de niños en peligro confirmados presenciados por el personal de 4Cs. No se hará ningún otro uso de esta información sin el consentimiento previo por escrito de los padres, a menos que lo ordene o cite un tribunal de justicia. A cada padre se le permitirá el acceso solo a la información de su expediente que le concierna (a menos que un tribunal ordene lo contrario) previa solicitud por escrito para revisarla en un momento y lugar razonables.

## Estándares Estatales de Admisión y Elegibilidad; No Discriminación

Para ser elegible para servicios de cuidado infantil subsidiados, las familias deben vivir o trabajar en el estado de California, cumplir con los estándares estatales de necesidad y elegibilidad por ingresos e ingresar al programa como beneficiario calificado de CalWORKs o al ser seleccionados de la lista de elegibilidad priorizada del condado de San Mateo. 4Cs brinda servicios sin importar la raza, color, ascendencia, religión, sexo, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, estado civil, orientación sexual, género, discapacidad mental o física, embarazo, parto o condiciones médicas según lo define la ley estatal, o cualquier otro estado legalmente protegido.

4Cs acoge con satisfacción la inscripción de niños con discapacidades y otras necesidades especiales y trabajará con los padres, proveedores de cuidado infantil, profesionales de la salud, educación y desarrollo infantil para maximizar el acceso a nuestros programas dentro del marco normativo estatal.



Haga clic aquí para obtener más información para las familias de niños con necesidades especiales.

## Opciones de Admisión

**Servicios Inmediatos:** Beneficiarios recientes de ayuda en efectivo de CalWORKs: Los anteriores beneficiarios de ayuda en efectivo cuyo beneficio de ayuda en efectivo se haya suspendido en los últimos veinticuatro (24) meses pueden ser elegibles para recibir de inmediato servicios de cuidado infantil subsidiados a través de 4Cs, si son elegibles por sus ingresos y tienen la necesidad. Los beneficiarios actuales o anteriores de CalWORKs deben

comunicarse con su asistente social de Bienestar del Condado para averiguar si califican para una transferencia o derivación a 4Cs.

 Para obtener más información sobre cómo ingresa una familia de CalWORKs al programa del Consejo de Coordinación de Cuidado Infantil, haga clic aquí.

**Lista de Elegibilidad de 4Cs:** Las familias que nunca han recibido ayuda en efectivo de CalWORKs o cuya ayuda en efectivo de CalWORKs se haya suspendido hace más de 2 años deben solicitar los servicios a través de la Lista de Elegibilidad de 4Cs. Las familias deben vivir, trabajar o asistir a la escuela en el condado de San Mateo para entrar a la lista de elegibilidad. A las familias que están en la lista de elegibilidad se les ofrece la oportunidad de inscribirse en orden de prioridad.

- 1. Primera prioridad para la inscripción:** Niños abandonados o maltratados que son beneficiarios de servicios de protección infantil, o niños que están en riesgo de ser abandonados o maltratados, mediante derivación por escrito de una agencia legal, médica o de servicios sociales.
- 2. Segunda prioridad para la inscripción:** Las familias que reúnen los requisitos de ingresos y tienen el ingreso mensual bruto más bajo en relación con el tamaño de la familia reciben la máxima prioridad. Si dos o más familias tienen la misma prioridad en relación con los ingresos, se admitirá primero a la familia que tenga un niño con necesidades excepcionales. Si no hay ninguna familia con la misma prioridad que tenga un niño con necesidades excepcionales, se admitirá primero a la familia con la misma prioridad en la que el idioma principal del hogar sea un idioma distinto del inglés. Si no hay ninguna familia con la misma prioridad en la que el idioma principal del hogar sea un idioma distinto del inglés, se admitirá primero a la familia con la misma prioridad que haya estado en la lista de elegibilidad durante más tiempo.

 Para obtener más información sobre cómo ingresa una familia de la Lista de Elegibilidad Centralizada al programa del Consejo de Coordinación de Cuidado Infantil, haga clic aquí.

## Elegibilidad por Ingresos, Tarifas Familiares y Estándares de Necesidad

### Elegibilidad por Ingresos:

Los estándares de elegibilidad por ingresos son establecidos por el estado de California a través de la Escala de Ingresos Promedio del Estado (SMI). Todas las familias, excepto

aquellas que reciben o están en riesgo de recibir Servicios de Protección Infantil, deben estar en el percentil 85 de SMI o por debajo de él para el tamaño de su familia en el momento de la admisión para aprobarles los servicios de cuidado infantil. Una vez que una familia está inscrita (incluidas las familias transferidas de otra agencia), debe permanecer en el percentil 85 del SMI o por debajo de él para seguir siendo elegible.

Tamaño de la familia 1 o 2	Tamaño de la familia 3	Tamaño de la familia 4	Tamaño de la familia 5	Tamaño de la familia 6	Tamaño de la familia 7	Tamaño de la familia 8 o más
\$6,595	\$7,472	\$8,712	\$10,106	\$11,500	\$11,761	\$12,023

 Haga clic aquí para obtener información detallada sobre cómo determina 4Cs el ingreso mensual bruto y el tamaño de la familia.

 Haga clic aquí para obtener información adicional sobre los servicios para las familias que reciben, o están en riesgo de recibir, Servicios de Protección Infantil y la documentación requerida para esta elegibilidad.

### Requisitos de la Tarifa Familiar:

Para recibir servicios de cuidado infantil subsidiados, todas las familias elegibles cuyos ingresos sean iguales o superiores al percentil 75 del SMI deben pagar parte de su monto subsidiado a través de una tarifa familiar diaria para recibir servicios de cuidado infantil subsidiados. Esto incluye a las familias con niños que reciben Servicios de Protección Infantil o que están en riesgo de maltrato o abandono infantil. Las tarifas familiares se evalúan en la inscripción inicial y las recertificaciones, y las familias pueden solicitar una reevaluación de sus tarifas familiares para reducirlas o eliminarlas. Visite [www.sanmateo4Cs.org](http://www.sanmateo4Cs.org) para consultar las tarifas familiares vigentes actualmente en función del ingreso mensual bruto y el tamaño de la familia.

 Haga clic aquí para obtener información detallada sobre cómo se evalúan y pagan las tarifas familiares.

### Necesidad de Servicios:

Todos los padres en el hogar de una familia elegible por ingresos también deben cumplir con los criterios estatales de necesidad que les impiden el cuidado y supervisión de su(s) hijo(s) durante alguna parte del día. Los subsidios para el cuidado infantil están disponibles para niños menores de 13 años en la medida en que los padres o tutores elegible tengan al menos una necesidad documentada y verificada de servicios según lo definido por el Estado (enumerado a

continuación) y el niño no esté en la escuela o bajo el cuidado de otro padre o adulto responsable. Los niños con necesidades especiales pueden ser elegibles para recibir servicios después de los 13 años; [haga clic aquí para obtener más información sobre los servicios para niños con necesidades especiales.](#)

TIPOS DE NECESIDADES QUE CALIFICAN PARA LOS SERVICIOS		
TIPO DE NECESIDAD ADMISIBLE	HORAS DE CUIDADO INFANTIL ELEGIBLES PARA SUBSIDIO	INFORMACIÓN DETALLADA
Empleo o trabajo por cuenta propia	Horas de trabajo verificadas mediante documentación más tiempo de viaje y/o sueño calificado.	<a href="#">Pág. 51</a>
Búsqueda de empleo	No menos de 12 meses de cuidado infantil con un máximo de 32.5 horas semanales. Las familias inscritas en el CAPP recibirían 24 meses de cuidado infantil por búsqueda de empleo.	<a href="#">Pág. 52</a>
Capacitación relacionada con la profesión o el trabajo	Horas de instrucción verificadas mediante documentación más tiempo de viaje y estudio calificado, hasta 6 años a partir de la fecha del primer acceso si se cumplen los requisitos de rendimiento académico definidos por el CDSS.	<a href="#">Pág. 53</a>
Incapacidad de los padres para cuidar a su hijo durante alguna parte del día	Horas solicitadas por escrito en un formulario de incapacidad completado por un profesional médico calificado y con licencia que no exceda un máximo de 50 horas por semana.	<a href="#">Pág. 54</a>
Búsqueda de vivienda permanente	No menos de 12 meses de cuidado infantil con un máximo de 32.5 horas semanales. Las familias inscritas en el CAPP recibirían 24 meses de cuidado infantil por búsqueda de vivienda permanente.	<a href="#">Pág. 54</a>
Suspensión temporal del servicio una vez inscrito en el programa	Solo disponible para familias ya inscritas según otros criterios anteriores. No disponible al momento de la admisión. Hasta 3 meses consecutivos por año fiscal (julio a junio); hasta 4 meses consecutivos por año fiscal debido a licencia médica o licencia familiar del empleo.	<a href="#">Pág. 55</a>

## Elección de los Padres entre Diversos Tipos de Proveedores

La elección de los padres significa que los padres tienen tanto el derecho como la responsabilidad de seleccionar entre diversos entornos posibles al proveedor de cuidado infantil elegible que mejor se adapte a las necesidades de la familia. Los tipos de proveedores

permitidos incluyen el cuidado en centros (con licencia y exentos de licencia), hogares de cuidado infantil familiar (incluyendo con licencia y exentos de licencia) y cuidado infantil en el hogar.

Para que un proveedor de cuidado infantil sea elegible para recibir reembolsos a través de este programa, el proveedor debe cumplir con los requisitos de licencia, verificación de antecedentes y otros requisitos establecidos por las regulaciones estatales. La elegibilidad del proveedor también está sujeta a ciertas restricciones establecidas por 4Cs como mejores prácticas para prevenir el fraude y garantizar la integridad del programa. [Consulte las Pautas y Políticas de Elegibilidad de Proveedores para obtener más detalles.](#)

Si un padre selecciona un proveedor de cuidado infantil en el hogar, debe presentar un formulario de autocertificación parental para reconocer que está asumiendo las responsabilidades de empleador del proveedor de cuidado infantil en el hogar exento de licencia y que es responsable de cumplir con las leyes laborales federales y estatales aplicables. 4Cs no es responsable ni está obligado a brindar asistencia técnica para ayudar a los padres a cumplir con los estándares de trabajo justo y las leyes laborales estatales y federales aplicables.



Haga clic aquí para obtener más información sobre cómo contratar a un proveedor en el hogar.

## Igualdad de Acceso al Mercado, Límites de Reembolso Estatales y Copagos

Los topes de reembolso basados en el mercado significan que 4Cs puede reembolsar a los proveedores de cuidado infantil elegibles solo hasta los límites establecidos por el Estado. Estos límites (Topes de Tarifa del Mercado Regional) están diseñados por el Estado para cubrir la mayoría de los costos de cuidado infantil en el condado de San Mateo durante el año en que se estudiaron las tarifas. Desafortunadamente, si bien 4Cs puede reembolsar hasta estos límites, 4Cs no puede garantizar que todos los servicios de cuidado infantil se reembolsen por el monto máximo cada mes, debido a que las regulaciones estatales también requieren deducciones para ciertos días según la manera en que opera el proveedor o en que cada padre haya documentado su necesidad de servicio y/o asistencia. Casi todos los padres que reciben un subsidio de 4Cs deberán pagar al menos una parte de sus propios costos durante algún tiempo a través de un copago.

Además, los topes de reembolso estatales están sujetos a una legislación que no siempre refleja el estudio más reciente de tarifas en el condado de San Mateo. Los proveedores pueden cobrar tarifas más altas que los topes estatales o cobrar por ciertos días que no sean reembolsables debido a las normas del programa. En estos casos, los padres deben revisar el presupuesto familiar y deben coordinarse con su proveedor para pagar dichos costos ellos

mismos antes de utilizar los servicios del proveedor. [Puede encontrar la política de reembolso de 4Cs aquí.](#)

## Responsabilidad de los Padres en la Contratación y Gestión de su Proveedor

Los padres son responsables de comprender las normas del programa de subsidios, contratar a su proveedor y gestionar sus servicios continuos a través de una comunicación saludable. Los padres deben comprender los cargos/tarifas de su proveedor en relación con los límites de su subsidio, así como cumplir con los términos y condiciones que el proveedor pueda tener para usar sus servicios (incluidos, entre otros, el pago de depósitos de seguridad, vacaciones del proveedor o multas de notificación). El Programa de Pago Alternativo está destinado a ser un beneficio para los padres y las familias y no está destinado a ser un programa de beneficios o un derecho para los proveedores. 4Cs no emplea proveedores y no puede intervenir entre los padres y los proveedores cuando hay una disputa.

## Responsabilidad de los Padres de Seguir las Normas del Programa

Los padres deben aceptar cumplir con todas las normas y políticas del programa 4Cs descritas en este manual para que se les aprueben los servicios. 4Cs debe garantizar que los padres sean responsables de cumplir con estas normas y políticas al rechazar el reembolso y/o interrumpir los servicios en caso de incumplimiento. Los padres que no comprendan alguna regla o política de este manual deben comunicarse con el Coordinador de elegibilidad familiar asignado o con un supervisor del programa para obtener una aclaración o una explicación adicional. [Para obtener más información sobre los estándares de servicio al cliente de 4Cs, haga clic aquí.](#)



# Normas y Políticas del Programa para Padres

Para inscribirse o permanecer inscritos en el programa, los padres deben cumplir con todas las normas y políticas de 4Cs.

## 1. Certificación y Recertificación

### Certificación:

Todos los nuevos solicitantes deberán certificar su elegibilidad y necesidad de servicios de cuidado infantil subsidiados en persona durante una reunión con su Coordinador de Elegibilidad Familiar asignado. 4Cs trabaja con los padres para completar la solicitud, explicar las normas del programa y referirlos a proveedores de cuidado infantil u otros servicios comunitarios que puedan necesitar.

Antes de la cita, los padres reciben [una lista de documentos que deben traer para respaldar su solicitud](#). Es posible que los padres deban enviar documentos adicionales después de la reunión, dependiendo de su solicitud. 4Cs revisa la solicitud y documentación de cada familia para determinar la elegibilidad, las tarifas familiares y el nivel de necesidad de servicios certificada que puede autorizarse.

En un plazo de 30 días naturales posteriores a la reunión, 4Cs envía un Aviso de Aprobación o Denegación de servicios. Si una familia es aprobada y ya ha seleccionado un proveedor elegible, también recibe un certificado (voucher) por cada niño que puede entregar al proveedor como comprobante de elegibilidad para el subsidio.



Haga clic aquí para obtener más información sobre cómo comprender sus beneficios de cuidado infantil, Avisos de Acciones (NOA) y Certificados de servicios.

Los padres cuya solicitud sea denegada o que no estén de acuerdo con el nivel de servicios autorizado pueden apelar la decisión de la agencia solicitando una audiencia local. [Aprenda cómo presentar una apelación.](#)

## Recertificación:

Todas las familias, incluidas aquellas que están apelando una acción, deben volver a certificar su elegibilidad en persona al menos una vez cada 24 meses. Las familias cuya necesidad de certificación o recertificación sea la búsqueda empleo deberán volver a certificarse cada 12 meses (esto se aplica a las familias en los programas de Etapa 2 y Etapa 3). Aunque 4Cs notifica a los padres por escrito cuando es el momento de volver a certificar sus servicios, los padres también son responsables de saber cuándo vencen sus servicios de cuidado infantil y comunicarse con la agencia para volver a certificarlos.

## 2. Notificación de Cambios

Una vez que se aprueben los servicios, los padres pueden solicitar voluntariamente una reducción de la tarifa familiar o un aumento o disminución de los servicios. Las familias deben proporcionar la documentación de respaldo correspondiente para el cambio solicitado. Se recomienda a las familias que notifiquen a 4Cs sobre cualquier cambio en la dirección familiar, información de contacto, ubicación del proveedor de cuidado infantil o cualquier otra información que pueda afectar su solicitud o uso de los servicios o la capacidad de 4Cs para comunicarse con la familia.

## 3. Presentación Oportuna de la Documentación o Información Solicitada

4Cs solicitará la presentación de la documentación en el momento de la certificación y recertificación antes de una fecha límite designada. Los padres que tengan preguntas o sientan que no pueden cumplir con la solicitud de 4Cs deberán comunicarse con su Coordinador de Elegibilidad Familiar o un supervisor antes de la fecha límite para solicitar una extensión o analizar circunstancias especiales.

## 4. Actualizaciones de la Solicitud y Cambios en los Servicios

Cuando una familia presenta nueva información relacionada con su expediente, 4Cs debe actualizar la solicitud de servicios de la familia para reflejar el cambio en un plazo de 30 días naturales. 4Cs notificará a los padres si hay algún cambio en el nivel de beneficios de cuidado infantil subsidiado que se autorizó, con base en la nueva información. Si los padres no están de acuerdo con un cambio, pueden apelar la decisión de la agencia solicitando una audiencia local. [Aprenda cómo apelar.](#)

## 5. Selección de un Proveedor Elegible

Los padres que se inscriban por primera vez deben seleccionar un proveedor de cuidado infantil que sea elegible para recibir un reembolso de acuerdo con las políticas de 4Cs. Las familias inscritas que continúen con los servicios deben mantener un proveedor de cuidado infantil elegible para recibir un reembolso de acuerdo con las políticas de 4Cs. Los padres no deben asumir que un proveedor individual es elegible hasta que reciban un certificado (voucher) a nombre del proveedor como confirmación por escrito. No se emitirán reembolsos por servicios de cuidado infantil usados antes de la fecha en que 4Cs determine que el proveedor es elegible.



Haga clic aquí para obtener información completa sobre la política de elegibilidad de proveedores.

## 6. Uso de Servicios Autorizados

Los padres recién certificados que hayan sido aprobados para recibir servicios deben comenzar a utilizar servicios reembolsables con un proveedor elegible en un plazo de 30 días naturales a fin de permanecer inscritos.

Los padres con servicios activos que necesiten cambiar de proveedor pero no puedan encontrar uno, pueden solicitar la Suspensión Temporal de Servicios (TSS) del programa por hasta 3 meses consecutivos por año fiscal (julio-junio). Se suspenderá del programa a los padres que no reanuden el uso de servicios reembolsables con un proveedor elegible cuando termine su TSS.



Haga clic aquí para obtener más información sobre la TSS.

Los padres aprobados para recibir servicios con un proveedor elegible deben utilizar el cuidado infantil en consonancia razonable con la necesidad certificada descrita en el [Certificado de Servicios](#). Se permiten pequeños ajustes en la asistencia al centro de cuidado infantil siempre que los padres los expliquen y no afecten significativamente la cantidad de horas o días programados de servicios regulares autorizados por 4Cs. Los padres que requieran servicios adicionales ocasionales deben comunicarse antes con su Coordinador de Elegibilidad Familiar para asegurarse de que el tiempo adicional sea elegible para el reembolso.

## 7. Política de Ausencia y Abandono del Cuidado

Una vez inscritos, los padres deben utilizar sus horas de cuidado infantil de manera ampliamente consistente con las horas autorizadas en su Aviso de Acción y Certificado de

Cuidado Infantil. La falta de uso de los servicios de cuidado infantil por más de 30 días puede resultar en la cancelación del servicio. Si una familia no se ha comunicado con su proveedor durante siete (7) días naturales consecutivos y no le ha notificado al proveedor el motivo por el cual no ha utilizado los servicios, 4Cs intentará comunicarse con la familia para hacer un seguimiento del plan de la familia para regresar a los servicios de cuidado infantil. Si no hay comunicación de los padres por 30 días consecutivos, la familia puede ser eliminada por abandono del cuidado.

<b>POLÍTICAS DE DÍAS DE AUSENCIA DE 4CS</b>			
<b>MOTIVO DE AUSENCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DÍAS REEMBOLSABLES</b>	<b>VERIFICACIÓN REQUERIDA</b>
Médico o Enfermedad	Enfermedad del niño o los padres	Hasta cinco (5) días consecutivos sin documentación de respaldo.	Después de cinco (5) días consecutivos, se requiere la documentación profesional médica correspondiente.
Emergencias familiares	Emergencias médicas; muerte de un familiar; robo, incendio, inundación, accidente o cualquier situación que interrumpa el acceso de la familia al cuidado infantil, la seguridad del niño u otras circunstancias atenuantes.	Ilimitado	Ninguna
Visitas a otro de los padres ordenadas por la corte	Permite a los padres cumplir con los acuerdos de custodia ordenados por la corte.	Como lo ordene la corte	Documentos de la corte necesarios en el expediente del caso que describan el acuerdo de visitas o custodia

Días en Beneficio del Niño	Criterio de los padres en beneficio del niño, como días libres, vacaciones familiares, recreación, visitas a uno de los padres sin custodia, etc.	10 días acumulados por año fiscal (julio-junio)  (Servicios de Protección Infantil (CPS) días ilimitados)	Ninguno
----------------------------	---	---	---------

## 8. Seguimiento de la Asistencia a Cuidado Infantil

Los padres o un representante autorizado deben registrar la hora real de entrada y salida (redondeada al minuto más cercano) y plasmar su firma completa en tinta para cada entrada en cada día en que se brinde cuidado. Los formularios de asistencia nunca deben llenarse todos a la vez ni después de los hechos. El proveedor deberá registrar la entrada y/o salida de los niños en edad escolar a los que recoja o deje en la escuela. Los días de ausencia deben explicarse con el motivo de la ausencia y la firma del padre. Los registros de asistencia deben certificarse como verdaderos y precisos mensualmente. [Aquí encontrará más detalles sobre la documentación de cuidado infantil.](#)

## 9. Política de Errores en el Formulario de Asistencia

Salvo lo indicado anteriormente, si 4Cs recibe un formulario de asistencia que no cumpla con los requisitos del programa respecto a documentar los servicios diariamente o que contenga información que genere dudas significativas sobre la autenticidad del registro (como documentar la asistencia a la escuela en días en que las escuelas están cerradas), 4Cs tomará las siguientes medidas dentro de cada año fiscal para orientar a los padres y hacer cumplir las normas del programa:

**PRIMER INCIDENTE:** se reembolsa al proveedor, los padres reciben orientación verbal, se envía la primera carta de error a los padres.

**SEGUNDO INCIDENTE:** se reembolsa al proveedor, los padres reciben orientación verbal, se envía la segunda carta de error a los padres.

**TERCER INCIDENTE:** se reembolsa al proveedor, los padres reciben orientación verbal, se envía la tercera carta de error a los padres y un Aviso de Acción de cancelación.

**CUARTO INCIDENTE:** (si la cancelación anterior se revoca en apelación con orientación y advertencias adicionales): se reembolsa al proveedor, cuarta carta de error y los servicios se cancelan a través de un Aviso de Acción enviado a los padres.

## 10. Pago Anticipado de Tarifas Familiares

Las familias sujetas al pago de una tarifa familiar deben pagarla directamente a su proveedor de cuidado infantil a principios de cada mes antes de utilizar los servicios y deben presentar un recibo aceptable como comprobante de pago cada mes a fin de continuar con los servicios. Las familias pueden crear un plan de pago con su proveedor.



Haga clic aquí para obtener información completa sobre cómo calcular y pagar una tarifa familiar.

## 11. Motivos de Cancelación, Suspensión o Denegación de los Servicios

4Cs puede cancelar, suspender o denegar los servicios de cuidado infantil (entre otras) por cualquiera de las siguientes razones:

- La familia está recibiendo CalWORKs y es elegible para los servicios de la Etapa 1.
- El ingreso mensual bruto familiar excede los topes de elegibilidad del programa.
- Al momento de la certificación o recertificación, la familia no tiene ninguna necesidad calificada y/o certificada de servicios de cuidado infantil.
- Una familia no completa el proceso de certificación o recertificación según lo exige la política 4Cs.
- Los padres no presentan la documentación requerida o la información solicitada por 4Cs antes de la fecha límite.
- La familia infringe la política de 4Cs sobre el uso oportuno de los servicios aprobados y/o las ausencias.
- La familia no selecciona un proveedor elegible y/o no utiliza los servicios reembolsables según lo requerido.
- La familia no proporciona un comprobante adecuado del pago de las tarifas familiares de acuerdo con la política de 4Cs.
- Los padres infringen la política de 4Cs con respecto al fraude y/o envío intencional de información falsa o engañosa.
- Los padres certifican falsamente en el formulario de asistencia mensual que no ha habido cambios en su elegibilidad o necesidad.
- Los padres no cumplen con la política de 4Cs sobre el seguimiento de asistencia a los servicios de cuidado infantil y/o completar los formularios de asistencia.
- Los padres no cumplen con la política de conducta de clientes y visitantes de 4Cs.
- Suspensión o reducción de la financiación del programa 4Cs por parte de agencias federales, estatales, del condado u otras.
- Los padres deciden retirarse voluntariamente del programa.

## 12. Política de Fraude e Información Falsa o Engañosa

El CDSS exige que 4Cs informe a todas las familias y a sus proveedores que reciben servicios de cuidado infantil subsidiados o pagos de subsidios que, si los fondos para el cuidado infantil se obtienen proporcionando información fraudulenta, falsa o incompleta u omitiendo información intencionalmente, 4Cs buscará activamente todas las vías disponibles para recuperar los fondos pagados por los servicios de cuidado infantil. Esta recuperación puede incluir un plan de reembolso, el envío de la deuda al servicio de cobros o una acción legal por parte de la oficina del fiscal de distrito. Además, proporcionar información falsa o engañosa intencionalmente; no informar intencionalmente hechos materiales relacionados con cambios que puedan afectar la elegibilidad, la necesidad de servicios, el cálculo de las tarifas familiares o el reembolso por cuidado infantil; o cualquier otra actividad fraudulenta dará lugar a la cancelación del programa.

La información falsa o engañosa incluye (entre otras) la presentación intencional en comunicación verbal, electrónica o escrita de información falsa, falsificada o engañosa o la omisión intencional de divulgar información o cambios que puedan afectar la elegibilidad de la familia o la necesidad de cuidado infantil, la determinación del tamaño de la familia o la tarifa familiar, la determinación de la elegibilidad del proveedor para recibir un reembolso o la determinación del monto del reembolso pagado al proveedor para:

- Comenzar a recibir beneficios o servicios de cuidado infantil,
- Aumentar o continuar los beneficios o servicios existentes,
- Detener una reducción de beneficios o servicios,
- Permitir la participación de un proveedor de cuidado infantil,
- Aumentar el monto de pago o la tasa de pago por el cuidado infantil.
- Crear cualquier otra forma de beneficio para los padres o el proveedor.

### Los ejemplos incluyen (entre otros):

- Información falsa, falsificada, engañosa u omitida en relación con empleo, horario de trabajo o ingresos (especialmente aumentos de ingresos), estado civil o de miembros de la familia, estado de necesidad del niño, lugar de residencia de los padres, ubicación de los servicios de cuidado infantil, horas y días de asistencia al cuidado infantil, términos comerciales del proveedor o tarifas para familias no subsidiadas, licencia del proveedor u otro estado de elegibilidad.
- Confabulación con empleadores, capacitadores, funcionarios escolares o proveedores de cuidado infantil para tergiversar la información reportada sobre la elegibilidad, necesidad, uso o ubicación de servicios de cuidado infantil subsidiado.
- Utilizar a sabiendas servicios de cuidado infantil subsidiados cuando no existe una necesidad calificada o cuando los padres ya no son elegibles para recibir cuidado infantil subsidiado.
- No informar sobre la recepción de fondos o beneficios por servicios de cuidado infantil subsidiado por parte de otra agencia.

- Afirmar o aceptar falsamente en un formulario de asistencia que se recibieron horas de cuidado infantil cuando no se proporcionó ninguna.
- Registrar horas o firmas para documentar las horas de cuidado infantil en cualquier momento que no sea el tiempo real en ocurrieron los servicios (en una fecha anterior o posterior a la de los servicios).
- Falsificación de firma (firma no registrada por la persona representada).
- Firma incorrecta del familiar o proveedor (firma de una persona que no es realmente responsable del cuidado y la supervisión del niño en el momento de dejarlo y recogerlo del centro de cuidado infantil).
- Certificar la exactitud de los formularios de asistencia (incluida la firma final) en una fecha anterior a la fecha en que se brindó el cuidado.
- Modificar los formularios de asistencia para reflejar horas de cuidado infantil distintas a las que realmente ocurrieron.

### **13. Política de Conducta para Clientes y Visitantes**

4Cs se compromete a crear un entorno en el que los empleados, voluntarios, clientes o cualquier otra persona que acuda a las oficinas y eventos de 4Cs siempre sean tratados con respeto y profesionalismo. Si algún cliente o no cliente se comporta de manera inaceptable con un cliente de 4Cs o un empleado o voluntario que participe en actividades de 4Cs, 4Cs aplicará las siguientes medidas correctivas según corresponda:

1. Denegar o cancelar todos los servicios.
2. Prohibir el contacto personal con empleados o voluntarios de 4Cs, de modo que los servicios de 4Cs solo estén disponibles por medios escritos, excepto para reuniones formales de recertificación, audiencias de apelación o reuniones de verificación de identidad de proveedores exentos de licencia.
3. Prohibir el acceso a las instalaciones de 4Cs por cualquier motivo, excepto reuniones formales de recertificación, audiencias de apelación o reuniones de verificación de identidad de proveedores exentos de licencia.
4. Denunciar amenazas de daño corporal, daño corporal real o cualquier otra actividad ilegal contra cualquier empleado, voluntario u otro cliente de 4Cs ante las autoridades locales, estatales o federales correspondientes. Además, 4Cs puede solicitar una orden de restricción, a su discreción.
5. Tomar cualquier otra acción que se considere apropiada bajo las circunstancias no excluidas en la política de 4Cs u otra ley federal o estatal aplicable.

A efectos de la política, “conducta inaceptable” incluye, entre otras, cualquiera de las siguientes conductas:

1. Cualquier amenaza o daño corporal real o actividad ilegal contra otro cliente o un empleado o voluntario que participe en actividades de 4Cs.
2. Cualquier forma de acción que pueda constituir acoso según la política de acoso de 4Cs, como:

- Cualquier tipo de acoso, incluido el acoso por edad, sexual, étnico o racial; hacer insultos raciales o étnicos; participar en conducta sexual; hacer insinuaciones sexuales.
  - Contacto inapropiado.
  - Hacer coqueteos, insinuaciones o proposiciones sexuales; participar en abuso verbal de naturaleza sexual, racial o étnica; hacer comentarios gráficos o degradantes sobre una persona o su apariencia.
  - Mostrar objetos o imágenes sexualmente sugerentes.
3. Peleas, patadas u otros daños físicos o intentos de daño hacia un cliente de 4Cs, empleado o voluntario que participe en actividades de 4Cs.
  4. Hacer contacto físico ofensivo o abusivo.
  5. Hacer declaraciones falsas, crueles o maliciosas sobre cualquier empleado o voluntario de 4Cs o sobre 4Cs y sus servicios, operaciones, políticas, prácticas o gestión.
  6. Maldiciones, malas palabras u otro lenguaje abusivo o vulgar dirigido a un cliente de 4Cs, empleado o voluntario que participe en actividades de 4Cs.
  7. Traer o poseer pistolas o armas o cualquier dispositivo peligroso o nocivo a las instalaciones de 4Cs o en una función de 4Cs.
  8. Estar en posesión, vender, usar o estar bajo la influencia de una sustancia alcohólica ilegal o no autorizada en las instalaciones de 4Cs o en una función de 4Cs.
  9. Intentar coaccionar o interferir con un empleado o voluntario de 4Cs en el desempeño de sus funciones en cualquier momento. Por ejemplo:
    - Realizar afirmaciones infundadas, maliciosamente embarazosas o falsas contra un empleado, cliente o voluntario a través de cualquier medio, incluida la comunicación verbal, electrónica o escrita, para influir en las decisiones sobre los servicios del programa.
    - Hacer declaraciones falsas o engañosas o realizar cualquier acción que interfiera o inhiba de manera inapropiada el acceso de un cliente a los servicios de 4Cs.
    - Vociferar, gritar o hablar en tono agresivo y elevando la voz.
    - Comportarse de manera descortés o no mantener relaciones laborales satisfactorias con otros clientes, empleados y voluntarios de 4Cs.
    - Realizar o intentar realizar o participar en cualquier actividad fraudulenta, deshonesto o engañosa de cualquier tipo que involucre a los empleados o los servicios de 4Cs.
    - Cualquier publicación, vandalización o eliminación de avisos o carteles en las instalaciones de 4Cs; escribir en los tableros de anuncios de 4Cs sin autorización de la gerencia.
    - Apropiación o malversación de fondos, propiedad u otro material propiedad de 4Cs.
    - Conducta inmoral o indecencia en las instalaciones de 4Cs.
    - Infracciones deliberadas o repetidas de los procedimientos de seguridad o las normas de protección.

- Cualquier otro acto que ponga en peligro la seguridad, salud o bienestar de otra persona o que sea de magnitud suficiente para provocar la interrupción de las actividades de 4Cs.

## **Compromiso de Servicio al Cliente de 4Cs**

4Cs valora mucho su doble función como administrador de los fondos públicos y recurso para los padres de bajos ingresos de nuestra comunidad. 4Cs considera que los padres que reciben nuestros servicios tienen derecho a ser tratados con cortesía y respeto; a recibir respuestas rápidas, completas y precisas a sus preguntas o solicitudes; y a tener acceso a recursos que les ayuden a comprender y cumplir con los complejos requisitos del programa. A continuación, se explica dónde pueden acudir los padres para obtener orientación sobre las normas del programa, respuestas a sus preguntas y soluciones a los problemas que puedan surgir mientras reciben los servicios del Programa de Pago Alternativo.

## **Cómo Guiará 4Cs a los Padres Respecto a los Requisitos de Cumplimiento**

### **ESTE MANUAL**

Este manual se entrega a cada familia participante en el momento de la certificación o recertificación y también está disponible en línea en [www.sanmateo4Cs.org](http://www.sanmateo4Cs.org). El manual contiene una descripción general del Programa de Pago Alternativo e información detallada sobre las normas que los padres deben seguir para participar. También incluye las políticas y procedimientos que utiliza 4Cs para determinar los días y horas de los beneficios de cuidado infantil que son elegibles para reembolso. Los padres que tengan preguntas sobre la información del Manual para Padres pueden comunicarse con su Coordinador de Elegibilidad Familiar asignado o con un supervisor en cualquier momento.

### **REUNIONES DE CERTIFICACIÓN Y RECERTIFICACIÓN EN PERSONA**

Todos los padres que solicitan o están inscritos para recibir los servicios del Programa de Pago Alternativo de 4Cs reciben orientación personalizada sobre el programa y referencias a recursos familiares y de cuidado infantil al menos una vez cada 24 meses durante su reunión de certificación o recertificación presencial o remota. Siempre que sea posible, 4Cs se adapta a los horarios de trabajo u otras necesidades de los padres al organizar esta reunión confidencial de 90 minutos, a fin de evitar que los padres tengan que ausentarse del trabajo o poner en peligro su empleo. Los padres pueden llevar a sus hijos con ellos a su cita en persona. Los padres inscritos pueden utilizar los servicios de cuidado infantil subsidiados durante este tiempo de reunión o pueden llevar a sus hijos con ellos a 4Cs, como prefieran.

## **AVISO POR ESCRITO CON PLAZOS DE RESPUESTA RAZONABLES**

Si 4Cs realiza cambios en los beneficios de cuidado infantil aprobados, requiere documentación adicional de los padres o tiene que comunicar a las familias otra información que pueda afectar su participación en el programa, 4Cs envía un aviso por escrito a la dirección postal de los padres proporcionada en su solicitud de servicios. 4Cs les da a los padres un aviso razonable (o el aviso requerido por las regulaciones según corresponda) de las próximas fechas de vigencia de los cambios, las fechas límite para la presentación de documentos, las consecuencias (si las hubiera) del incumplimiento y a quién contactar si tienen preguntas o inquietudes.

Si bien el personal de 4Cs también se comunica rutinariamente con los padres de otras maneras, como por teléfono o correo electrónico, las regulaciones del programa y la política de la Agencia exigen que todas las notificaciones formales de 4Cs se realicen por escrito y que el personal de 4Cs las entregue en persona con acuse de recibo por parte de los padres o por correo postal de EE. UU. Debido a este requisito, es importante que los padres informen a 4Cs de cualquier cambio en su dirección o información de contacto tan pronto como se produzca, como lo exigen las normas del programa.

## **ADAPTACIONES PARA EL IDIOMA, ALFABETIZACIÓN Y CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES**

4Cs atiende las solicitudes de los padres para que la información del programa esté disponible en un idioma que ellos comprendan, siempre que sea posible. Todos los formularios, folletos (incluido este manual) y cartas de 4Cs están disponibles en español. Se pueden considerar otros idiomas previa solicitud y 4Cs puede hacer arreglos para que haya traducción simultánea disponible en las reuniones en persona o por teléfono para la mayoría de los idiomas hablados.

Los padres que no puedan leer los materiales escritos de 4Cs pueden solicitar arreglos especiales para que un miembro del personal de 4Cs lea la documentación en voz alta y la explique por teléfono o en persona. Siempre que sea posible, 4Cs hace adaptaciones para ayudar a los padres sin vivienda permanente o con discapacidades a encontrar formas de maximizar su acceso y cumplir con los requisitos del programa dentro del marco de las regulaciones y políticas.

## **Qué Esperar del Personal de 4Cs**

### **SUS PREGUNTAS O INQUIETUDES**

A todas las familias que solicitan o reciben servicios de 4Cs se les asigna un Coordinador de Elegibilidad Familiar dedicado a administrar su expediente. Los Coordinadores de Elegibilidad Familiar ayudarán a los padres con los complejos requisitos del programa, ayudarán con referencias de cuidado infantil o de cualquier otro tipo y responderán cualquier pregunta que los padres puedan tener sobre nuestros servicios. Los Coordinadores de Elegibilidad Familiar están capacitados para usar el buen juicio y tomar decisiones que maximicen el acceso de los

padres a los beneficios de cuidado infantil dentro de los parámetros de las regulaciones estatales y la política de la Agencia.

Las familias pueden esperar que las traten con cortesía y respeto. Pueden esperar que las normas del programa se expliquen detalladamente y se apliquen de manera apropiada y justa. Los padres pueden esperar recibir una respuesta a los mensajes telefónicos, correos electrónicos, faxes u otros mensajes o solicitudes dentro de un día hábil.

Si bien los padres son bienvenidos a acudir personalmente a 4Cs para dejar documentos o hacer preguntas en cualquier momento durante el horario de atención, se les solicita que programen una cita si necesitan reunirse con su Coordinador de Elegibilidad Familiar asignado para que 4Cs pueda atender a todas las familias de manera más eficiente y eficaz. Las solicitudes urgentes de citas se atenderán dentro de un día hábil.

Los padres pueden solicitar hablar con un supervisor en cualquier momento y por cualquier motivo.

## **PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS**

Los padres que presenten los formularios de asistencia originales u otros documentos originales a 4Cs pueden traerlos en persona a la oficina de 4Cs durante el horario de atención, dejarlos en el buzón de 4Cs fuera del horario de atención o enviarlos por correo. Los padres siempre deben solicitar un recibo u otra forma de confirmación de su presentación. Lamentablemente, 4Cs no puede hacer copias de los documentos originales cuando se presentan en la recepción de 4Cs, pero se recomienda encarecidamente a los padres que hagan sus propias copias antes de traerlos o enviarlos.

Si no se requieren documentos originales, se pueden enviar copias o imágenes escaneadas al Coordinador de Elegibilidad Familiar asignado por fax o correo electrónico.

Dirección para presentar documentos en persona, por correo o por fax:

4Cs of San Mateo County  
Sobrato Center for Non-Profits - Redwood Shores  
330 Twin Dolphin Drive, Suite 119  
Redwood City, CA 94065

Horario de atención: lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.

(El buzón está disponible fuera del horario de atención. Está ubicado a la derecha de la entrada a la oficina de 4Cs).

Número de fax: 650-596-5103

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE LOS PADRES

4Cs agradece cualquier otro comentario, pregunta o inquietud que los padres puedan tener sobre los servicios de 4Cs. Los padres que tengan preguntas sobre los servicios generales o deseen expresar un cumplido pueden comunicarse a nuestra línea principal al 650-517-1400 o enviar un correo electrónico a [info@sanmateo4Cs.org](mailto:info@sanmateo4Cs.org).

Los padres que reciben servicios de cuidado infantil a través del programa de subsidios de 4Cs tienen derecho a presentar una queja sobre las políticas, procedimientos y decisiones de 4Cs, o sobre el desempeño de nuestro personal. 4Cs tomará todas las quejas con seriedad y hará todo lo posible por resolver las diferencias de manera cortés y oportuna. Los padres no recibirán represalias por parte de la agencia o del personal individual como resultado de presentar una queja.

Los padres deben presentar la queja por escrito o solicitar hablar con el Gerente de Elegibilidad Familiar sobre su queja.

Family Eligibility Manager  
Child Care Coordinating Council  
San Mateo County  
330 Twin Dolphin Drive, Suite 119  
Redwood City, CA 94065

## APELACIONES

Los padres que no estén de acuerdo con una decisión de 4Cs sobre sus servicios de cuidado infantil deben comunicarse con el funcionario de audiencias local de 4Cs para programar una apelación. Los padres que estén apelando una acción tienen derecho a solicitar la continuación del servicio de cuidado infantil durante todo el proceso de apelación. Los padres que no estén de acuerdo con la decisión tomada durante la audiencia local pueden solicitar una apelación ante el CDSS. Los servicios de cuidado infantil continúan automáticamente hasta que el CDSS tome una decisión final.



Haga clic aquí para obtener más información sobre cómo apelar una decisión de la Agencia.

## REGALOS

El personal de 4Cs no puede aceptar obsequios de ningún tipo por parte de los clientes, incluidas muestras gratuitas de productos o alimentos. Los padres que deseen hacer una contribución formal a 4Cs como donación deben visitar nuestro sitio web [www.sanmateo4Cs.org](http://www.sanmateo4Cs.org) o comunicarse con el Director Ejecutivo al 650-517-1435.

## **SEGURIDAD INFANTIL**

Para la seguridad de los niños, padres, clientes y el personal de 4Cs, los visitantes que traigan niños a las oficinas y eventos de 4Cs siempre deberán acompañarlos y supervisarlos.



# Pautas y Políticas de Elegibilidad de Proveedores

En el Programa de Pago Alternativo de 4Cs los padres deben seleccionar y contratar a su propio proveedor de cuidado infantil. Al buscar cuidado infantil, las familias que deseen utilizar el Programa de Pago Alternativo para ayudar a pagar sus servicios de cuidado infantil deben considerar la elegibilidad del proveedor para el programa, además de consideraciones como la calidad, la proporción de niños por adulto, el horario de atención, la ubicación y el costo.

Una vez que una familia seleccione un proveedor, 4Cs confirmará la elegibilidad del proveedor seleccionado para recibir reembolsos. Sin embargo, 4Cs no emplea ni evalúa al proveedor y no puede responder por la calidad de los servicios que recibirán los padres. Si los padres tienen una disputa con su proveedor, 4Cs no puede intervenir en nombre de ninguna de las partes para resolver el conflicto. Además, los límites de reembolso estatales para los servicios varían según el tipo de proveedor que seleccionen los padres (entre otros factores) y no hay garantía de que todos los costos estén cubiertos por un subsidio.

 Haga clic aquí para saber cómo se calculan los reembolsos.

La aceptación de los reembolsos de subsidios de 4Cs por parte de los proveedores es estrictamente voluntaria. Los proveedores tienen la libertad de elegir brindar servicios a cualquier familia y aceptar reembolsos a través de 4Cs. Los proveedores también tienen la libertad de dejar de participar en cualquier momento y por cualquier motivo.

Por lo tanto, dado que los acuerdos de cuidado infantil reembolsados a través del programa de subsidios son voluntarios para ambas partes, los padres deben comprender totalmente los límites de elegibilidad y reembolso y revisarlos con sus posibles proveedores antes de seleccionar un proveedor.

## **Hablar con un Proveedor Potencial sobre el Programa de Subsidios**

Se recomienda encarecidamente a los padres que aborden los siguientes temas cuando hablen con proveedores de cuidado infantil actuales y potenciales:

## Presupuesto Disponible de los Padres para Gastos de Cuidado Infantil

Incluyendo (entre otros) el monto máximo permitido de reembolso del subsidio autorizado para cada tipo de proveedor, las limitaciones del reembolso del subsidio por días de ausencia, días de cierre o días de "aviso", el monto de cualquier tarifa familiar aplicable y la capacidad de los padres para pagar los costos no cubiertos por el programa de subsidio.



Haga clic aquí para obtener más información sobre los horarios de cuidado infantil elegibles para reembolso.

## Tarifas de Costo Total del Proveedor y Otros Cargos por Servicios

Incluyendo (entre otros) copagos, depósitos de seguridad, tarifas de inscripción, tarifas de materiales o comidas, tarifas de excursiones, cargos por pagos atrasados, cargos por horas extras, cargos por trabajo fuera de horario, pago por días de ausencia y pago por días de cierre. Se deben hacer acuerdos para el pago de cualquier costo no cubierto por el programa de subsidios.

## Qué Califica para el Reembolso

Los días, horas y fechas de los servicios de cuidado infantil de los padres que son elegibles para el reembolso del subsidio, y las normas del programa de 4Cs con respecto al seguimiento de la asistencia, las tarifas familiares y la elegibilidad del proveedor. [Lea más sobre las tarifas familiares y el seguimiento de asistencia aquí.](#) La información de elegibilidad del proveedor se encuentra en la siguiente sección.

## Las Normas del Proveedor

Los términos comerciales exigidos por el proveedor en su contrato o manual que incluyen, entre otros, asistencia, aviso previo de cambios o retiro, horarios y días de operación, límites de capacidad y grupos de edad permitidos.

## Notificar a 4Cs sobre la Selección de un Proveedor y Cuándo Puede Comenzar el Cuidado Reembolsable

### Las Solicitudes de los Proveedores Deben Hacerse Verbalmente o por Escrito

Una vez que los padres encuentren un proveedor que deseen contratar (y que cumpla con los requisitos de elegibilidad de 4Cs que se describen a continuación), deben presentar una solicitud escrita o verbal con la información de contacto del proveedor y otra información

relevante que 4Cs necesitará para determinar la elegibilidad. Al recibir la solicitud, 4Cs enviará al proveedor seleccionado una lista de los documentos necesarios para verificar la elegibilidad en un plazo de un día hábil. Los proveedores individuales que estén exentos de licencia también deberán reunirse con un representante de 4Cs en persona para verificar su elegibilidad.

## Se Requiere Aviso Previo para Cambiar de Proveedor

Los padres que deseen cambiar de proveedor deben presentar por escrito su solicitud para un nuevo proveedor al menos 14 días naturales antes del último día de servicios con su proveedor actual, a fin de tener tiempo suficiente para finalizar los reembolsos con su antiguo proveedor e iniciar el contacto con el nuevo proveedor. Los padres que abandonen el servicio con su antiguo proveedor y/o comiencen los servicios con su nuevo proveedor en un plazo menor a los 14 días de la notificación por escrito a 4Cs serán los únicos responsables de cualquier penalización o tarifa en la que incurran con cualquiera de los proveedores durante el período de notificación.

## Los Servicios se Vuelven Elegibles para Reembolso solo Después de que se Emite un Certificado

Los servicios de cuidado infantil no son elegibles para reembolso antes de la fecha en que 4Cs reciba toda la documentación requerida y verifique la elegibilidad del proveedor mediante la emisión de un certificado de cuidado infantil válido para los servicios prestados a los padres a nombre del proveedor y de cada niño. Los padres son los únicos responsables de pagar los servicios utilizados antes de esta fecha.

## Velocidad del Proceso de Revisión de Elegibilidad

La velocidad con la que 4Cs determina la elegibilidad del proveedor puede variar desde un día hábil hasta varias semanas, según la rapidez con la que los padres o el proveedor presenten la documentación requerida y las circunstancias de cada situación. Si no se puede verificar la elegibilidad de un proveedor de cuidado infantil dentro de los 14 días naturales posteriores a la recepción de la solicitud, se solicitará a los padres que seleccionen otro proveedor elegible o se le aplicará una Suspensión Temporal de Servicios de acuerdo con la política de 4Cs.

## Criterios de 4Cs para Determinar la Elegibilidad del Proveedor

4Cs determina la elegibilidad individual de cada proveedor de cuidado infantil para recibir un reembolso por los servicios de cuidado infantil subsidiados de acuerdo con los requisitos estatales y federales que se describen en la siguiente tabla. La elegibilidad se verifica mediante la documentación cuando los padres seleccionan a un proveedor por primera vez y,

posteriormente, cuando cambia la información relevante en el expediente del proveedor o de los padres, o cada 12 meses, lo que sea menor. El estado exige que 4Cs establezca políticas que eviten el fraude o el uso indebido de los fondos del programa. 4Cs se reserva el derecho de solicitar documentación adicional a los padres y/o proveedores en cualquier momento, para aclarar o resolver información conflictiva o infundada sobre las circunstancias, ubicación y personas involucradas en los servicios de cuidado infantil subsidiados.

<b>TIPOS DE PROVEEDORES ELEGIBLES Y REQUISITOS PARA PARTICIPAR</b>	
<b>CENTRO DE CUIDADO INFANTIL: CON LICENCIA</b>	
Los centros de cuidado infantil con licencia y regulados por la División de Emisión de Licencias (Community Care Licensing) ofrecen cuidado y educación a los niños en un entorno grupal a tiempo parcial o completo. También pueden ofrecer servicios de preescolar y cuidados antes y después de la escuela.	<p>Requisitos de elegibilidad estatales y federales</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Licencia válida para cuidado infantil</li> <li>2. Número de identificación fiscal y certificación de situación fiscal</li> <li>3. Tarifas publicadas</li> <li>4. Condiciones de servicio para todos los clientes</li> <li>5. Autocertificación de cumplimiento de los requisitos del programa</li> </ol>
<b>CENTRO DE CUIDADO INFANTIL: EXENTO DE LICENCIA</b>	
Ciertos programas recreativos o relacionados con la escuela que cumplen los requisitos están exentos de licencia por parte de la División de Emisión de Licencias. Estos programas suelen estar conectados directamente con una escuela para brindar servicios antes o después de la escuela o durante las vacaciones escolares.	<p>Requisitos de elegibilidad estatales y federales</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exención de licencia verificable.</li> <li>2. Número de identificación fiscal y certificación de situación fiscal</li> <li>3. Tarifas publicadas</li> <li>4. Condiciones de servicio para todos los clientes</li> <li>5. Autocertificación de cumplimiento de los requisitos del programa</li> </ol>
<b>HOGAR DE CUIDADO INFANTIL FAMILIAR: CON LICENCIA</b>	
Los hogares de cuidado infantil familiar autorizados y regulados por la División de Emisión de Licencias ofrecen servicios de cuidado infantil a varias familias en el propio hogar del proveedor. Los hogares de cuidado infantil familiar pueden tener horarios más flexibles para los padres que trabajan en horarios	<p>Requisitos de elegibilidad estatales y federales</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Licencia válida para cuidado infantil en el hogar del proveedor.</li> <li>2. Número de identificación fiscal y certificación de situación fiscal</li> <li>3. Tarifas publicadas</li> <li>4. Condiciones de servicio para todos los clientes</li> </ol>

## TIPOS DE PROVEEDORES ELEGIBLES Y REQUISITOS PARA PARTICIPAR

no tradicionales y algunos están abiertos por las noches y los fines de semana.

5. Autocertificación de cumplimiento de los requisitos del programa

### EXENTO DE LICENCIA

Las personas exentas de licencia (familiares, amigos y vecinos) que ofrecen servicios de cuidado infantil en su propio hogar a los niños de no más de una familia, además de sus propios hijos, están exentas de licencia por parte de la División de Emisión de Licencias y no están reguladas.

Requisitos de elegibilidad estatales y federales

1. Proveedor mayor de 18 años
2. Proveedor registrado en [Trustline](#), con solicitud presentada o exento de registro
3. Número de identificación fiscal y certificación de situación fiscal
4. Autodeclaración de salud y seguridad completada y firmada por los padres y el proveedor (o formulario de exención).
5. Declaración de tarifas
6. Autocertificación de cumplimiento de los requisitos del programa

### CUIDADO A DOMICILIO (NIÑERA/TRABAJADORA DEL HOGAR)

Las regulaciones federales definen a los proveedores de cuidado a domicilio como personas que cuidan a los niños en su propio hogar, independientemente de la relación que tengan con el niño o de quién sea el propietario del hogar. Los proveedores que viven en el mismo hogar que el niño se consideran proveedores a domicilio.

Requisitos de elegibilidad estatales y federales

1. Los padres deben firmar un formulario de autocertificación reconociendo que están asumiendo las responsabilidades de empleador del proveedor a domicilio y son responsables de cumplir con las [leyes federales y estatales de empleo](#) aplicables.
2. El proveedor debe cumplir con todos los requisitos de elegibilidad de los hogares de cuidado infantil familiar exentos de licencia mencionados anteriormente.

Además de los requisitos de elegibilidad establecidos por el gobierno estatal y federal anteriormente mencionados, los titulares de licencias de cuidado infantil individuales o las personas exentas de licencia están excluidas de participar en el programa de subsidios de 4Cs si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

- El proveedor también es uno de los padres que actualmente recibe servicios de cuidado infantil subsidiados.

- El proveedor es un individuo contabilizado en el tamaño de la familia o unidad de asistencia de una familia que actualmente recibe servicios de cuidado infantil subsidiados.
- El proveedor también es uno de los padres que anteriormente recibía servicios de cuidado infantil subsidiados y fue expulsado por presentar información falsa o engañosa o fraude.
- El proveedor es un Hogar de Cuidado Infantil Familiar exento de licencia (proveedor familiar, amigo o vecino) que brinda los servicios en un lugar que no es su hogar.
- El proveedor es un Hogar de Cuidado Infantil Familiar exento de licencia (proveedor familiar, amigo o vecino) que brinda atención en un lugar que 4Cs no puede verificar de forma independiente mediante documentación razonable u otros métodos apropiados.
- El proveedor es un Hogar de Cuidado Infantil Familiar exento de licencia (proveedor familiar, amigo o vecino) que vive con otro proveedor de cuidado infantil que también brinda atención en el hogar.
- El proveedor es una persona exenta de licencia que brinda servicios a más de una familia inscrita en un programa de cuidado infantil subsidiado durante un mes.
- El proveedor es una persona exenta de licencia cuya identidad 4Cs no puede verificar a través de documentación razonable.
- El proveedor es una persona exenta de licencia que no se ha reunido en persona con el representante autorizado de 4Cs para verificar su identidad según lo requerido.

## Recursos para Encontrar el Proveedor Adecuado

### REFERENCIAS DE CUIDADO INFANTIL DE 4CS: ENCONTRAR PROVEEDORES QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES DE CADA FAMILIA

El Servicio de Recursos y Referencias de 4Cs ofrece información actualizada sobre la disponibilidad y las opciones de cuidado infantil y preescolar, así como otros recursos familiares en todo el condado de San Mateo. Aproximadamente 1000 proveedores de cuidado infantil autorizados que atienden a niños, desde bebés hasta la edad escolar, se encuentran en nuestra base de datos de referencias. La base de datos incluye todas las instalaciones de cuidado infantil y preescolar autorizados, así como algunos programas que están exentos de licencia.

Los asesores de referencias están disponibles de lunes a viernes de 9 a 4 para responder preguntas y hacer referencias gratuitas según las necesidades familiares identificadas, las edades de los niños, la ubicación y el tipo de atención solicitada, comunicándose al 650-517-1460 o a [info@sanmateo4Cs.org](mailto:info@sanmateo4Cs.org). Los padres también pueden realizar sus propias búsquedas visitando [www.sanmateo4Cs.org](http://www.sanmateo4Cs.org) en cualquier momento.

## Ley de Oliver: Cómo Averiguar si un Proveedor Tiene Quejas o Infracciones de Licencia

En el año 2000, se aprobó la ley Oliver en el estado de California, que otorga a los padres el derecho a obtener información sobre licencias de los centros de cuidado infantil. Esta ley exige que todos los programas de Recursos y Referencias informen a los padres sobre sus derechos de acceso a copias públicas de los informes de licencias, las denuncias presentadas o cualquier infracción de un centro.

Los padres pueden obtener un informe de licencia del proveedor, que incluye archivos sobre quejas e infracciones, comunicándose a las Oficinas de la División de Emisión de Licencias en San Bruno al 650-266-8843. Los padres también tienen la opción de obtener esta información directamente de un centro de cuidado infantil autorizado. Todos los centros de cuidado infantil autorizados deben poner los informes de licencia a disposición del público.

Se recomienda encarecidamente a los padres que revisen el historial de licencias de un posible proveedor de cuidado infantil autorizado antes de dejar a su hijo bajo cuidado.

## Ley de Megan: Cómo Averiguar si un Proveedor Vive con un Delincuente Sexual Registrado o Cerca de él

En 1996, se aprobó la ley Megan, que exige que las autoridades policiales de todos los estados registren a las personas condenadas por delitos sexuales y pongan esta información a disposición del público. La ley Megan también exige que los estados notifiquen a las comunidades sobre los delincuentes sexuales en su área. Los padres pueden obtener una lista de delincuentes sexuales en su área visitando [www.meganslaw.ca.gov](http://www.meganslaw.ca.gov).

Se recomienda encarecidamente a los padres que informen sobre los delincuentes sexuales registrados en el área antes de dejar a sus hijos bajo cuidado.

## Trustline: Revisión de Antecedentes para Proveedores de Cuidado Infantil

TrustLine es el registro de proveedores de cuidado infantil, tutores y consejeros a domicilio de California que han completado una revisión de antecedentes a través del Departamento de Justicia de California. Las personas que tienen que completar el proceso de TrustLine deben presentar sus huellas digitales en un sitio local participante. Los proveedores que soliciten TrustLine no pueden recibir reembolsos hasta que 4Cs envíe su solicitud de TrustLine para su procesamiento. El proceso de TrustLine puede demorar desde unos días hasta un año o más, según las circunstancias. Cualquier proveedor de cuidado infantil cuya solicitud de registro de TrustLine se haya cerrado, denegado o revocado, incluyendo tíos o abuelos del niño a cargo, no serán elegibles para recibir reembolsos a través del programa de subsidios.

Los proveedores que no hayan solicitado previamente el registro y que pidan una exención de los requisitos de registro de TrustLine porque son tíos o abuelos del niño deben presentar prueba documental de la relación de un tercero para calificar.

Los padres pueden averiguar si un proveedor está registrado en TrustLine o solicitar más información comunicándose a la oficina de TrustLine al 1-800-822-8490 o visitando su sitio web en: [www.trustline.org](http://www.trustline.org).

## Cuidado a Domicilio (Niñeras): Enlaces a Recursos sobre Salario Mínimo y Requisitos Fiscales para Padres

Los proveedores de cuidado infantil que cuidan a un niño en el hogar donde reside el niño, independientemente de quién sea el propietario del hogar o cuál sea el parentesco del proveedor con el niño, están definidos por los códigos laborales y tributarios estatales y federales como "trabajadores domésticos". Esto significa que son empleados por los padres (y no autónomos). También significa que los padres deben cumplir con todas las leyes laborales relacionadas con salario mínimo, nómina, compensación laboral e impuestos conocidos como "impuestos de niñera". A continuación, se incluyen enlaces a información sobre dichas leyes y a dónde dirigirse si tiene preguntas:

Departamento del Trabajo de EE. UU.: [www.dol.gov/compliance](http://www.dol.gov/compliance)

Servicio de Impuestos Internos: [www.irs.gov/publications/p926/index.html](http://www.irs.gov/publications/p926/index.html)

Departamento de Desarrollo Laboral de California:

[www.edd.ca.gov/pdf\\_pub\\_ctr/de8829.pdf](http://www.edd.ca.gov/pdf_pub_ctr/de8829.pdf)

[www.taxes.ca.gov/Payroll\\_Tax/household.shtml](http://www.taxes.ca.gov/Payroll_Tax/household.shtml)

[www.edd.ca.gov/siteassets/files/pdf\\_pub\\_ctr/de44.pdf](http://www.edd.ca.gov/siteassets/files/pdf_pub_ctr/de44.pdf)

## Eventos que Afectan la Elegibilidad del Proveedor

### Cambio de Domicilio o Titularidad del Proveedor

Los proveedores de todo tipo que cambien la dirección donde se prestan los servicios de cuidado infantil sin notificar a 4Cs y/o presentar la documentación de elegibilidad para la nueva dirección dejarán de ser elegibles para el reembolso dentro de los 2 días hábiles posteriores al cambio. Los padres que no informen por escrito a 4Cs sobre el cambio de ubicación de su proveedor de cuidado infantil en un plazo de 5 días naturales serán expulsados del programa. Las instalaciones de los proveedores que se vendan o cambien de propietario sin notificar a 4Cs dejarán de ser elegibles para el reembolso a partir de la fecha del cambio.

## Periodo de Prueba, Suspensión o Revocación de la Licencia de Cuidado Infantil

Cuando la División de Emisión de Licencias notifica a 4Cs que la licencia de un proveedor de cuidado infantil ha sido suspendida, revocada o puesta en estado de prueba, las regulaciones estatales exigen que 4Cs notifique el cambio de estado a los padres que utilizan al proveedor para sus servicios subsidiados en un plazo de 2 días hábiles. Si la licencia del proveedor ha sido suspendida o revocada, el proveedor deja de ser elegible para el reembolso después de 2 días hábiles y los padres deben seleccionar un nuevo proveedor elegible lo antes posible. Si no pueden encontrar un nuevo proveedor inmediatamente, pueden colocarlos en una Suspensión Temporal de Servicios de acuerdo con la política de 4Cs. Si la licencia del proveedor ha sido puesta en estado de prueba, los padres puede optar por (i) permanecer con ese proveedor; (ii) seleccionar un nuevo proveedor elegible inmediatamente sin previo aviso; o (iii) ser colocados en Licencia de Servicio de Plazo Limitado de acuerdo con la política de 4Cs.

## Cierre o Denegación de TrustLine

Cuando el administrador de TrustLine notifica a 4Cs que la solicitud de registro en TrustLine de un proveedor de cuidado infantil ha sido cerrada, rechazada o revocada, las regulaciones estatales exigen que 4Cs notifique el cambio de estado a los padres que utilizan dicho proveedor para sus servicios subsidiados. En este caso, el proveedor deja de ser elegible para el reembolso en un plazo de dos días hábiles posteriores a la fecha de vigencia indicada en la carta de TrustLine y los padres deben seleccionar un nuevo proveedor elegible lo antes posible. Si no pueden encontrar un nuevo proveedor de inmediato, pueden colocarlos en Licencia de Servicio de Plazo Limitado de acuerdo con la política de 4Cs.

## 4Cs No Puede Confirmar la Elegibilidad Continua del Proveedor, Fraude, Información Falsa o Engañosa o Conducta del Proveedor con el Personal de 4Cs

4Cs puede considerar no elegibles a los proveedores por cualquiera de los siguientes motivos:

- El proveedor no presenta la documentación solicitada por escrito por 4Cs como comprobante de elegibilidad continua antes de la fecha límite requerida.
- El proveedor participa en una actividad prohibida según la [Política de "Fraude e Información Falsa o Engañosa"](#) de 4Cs.
- El proveedor incurre en una conducta inaceptable según lo definido en la [Política de "Conducta del Clientes y Visitantes"](#) de 4Cs.

Ya no se autorizará el reembolso del subsidio de los servicios 14 días naturales después de la fecha de notificación de inelegibilidad del proveedor por parte de 4Cs. Los padres deben seleccionar un nuevo proveedor elegible lo antes posible. Si no pueden encontrar un nuevo proveedor inmediatamente, pueden colocarlos en Licencia de Servicio de Plazo Limitado de acuerdo con la política de 4Cs.

# Quejas de los Padres sobre los Proveedores de Cuidado Infantil

## Proveedores con Licencia

Las quejas de los padres con respecto a la calidad de la atención o seguridad del entorno de cuidado infantil deben dirigirse a la División de Emisión de Licencias del Departamento de Servicios Sociales del Estado de California al 650-266-8843.

## Proveedores Exentos de Licencia

Las quejas de los padres sobre la salud y seguridad en un entorno de cuidado infantil que no esté autorizado o regulado por la División de Emisión de Licencias deben presentarse por escrito ante 4Cs con detalles sobre la naturaleza de la queja, fecha y hora de cualquier incidente específico, nombre y dirección del proveedor y firma completa del padre o madre. Con base en la autodeclaración de los padres, 4Cs notificará a ellos y al proveedor que los servicios reembolsables cesarán en 14 días naturales, a menos que se reciba una declaración escrita firmada tanto por los padres como por el proveedor declarando que la deficiencia de salud y seguridad se ha corregido. 4Cs informará a los padres que las quejas sobre salud y seguridad deben reportarse a la unidad de Servicios de Protección Infantil correspondiente del departamento de bienestar del condado.

4Cs mantendrá un registro de las quejas de los padres junto con cualquier refutación por escrito presentada por el proveedor e informará a los padres que soliciten servicios con el proveedor en cualquier momento posterior sobre la naturaleza general de la queja y cualquier refutación del proveedor.



# Información sobre Reembolsos

## Comprensión, Seguimiento y Cálculo de un Subsidio

### Aviso de Acción: Aviso de Servicios Aprobados

Cuando se aprueba o actualiza una solicitud de servicios, 4Cs determina la cantidad de cuidado infantil que será elegible para reembolso después de una revisión de la necesidad de los padres y la documentación presentada para respaldarla. Se notifica a los padres la cantidad de horas por día que son elegibles a través de un formulario de Aviso de Acción (vea un ejemplo a continuación). Si los padres no están de acuerdo con el motivo de la acción o con las horas y días de cuidado infantil autorizados en el Aviso, pueden solicitar una audiencia local para apelar la decisión de la Agencia.

 Haga clic aquí para obtener más información sobre cómo apelar.

### Certificado de Servicios: Descripción de los Servicios Aprobados

Cuando los padres seleccionan un proveedor de cuidado infantil elegible, 4Cs envía un Certificado de Servicios (un tipo de voucher) para cada niño como comprobante de elegibilidad para el reembolso del subsidio. El Certificado refleja el nombre del proveedor de cuidado infantil, la duración de los servicios elegibles y los horarios aproximados de entrada y salida esperados para la asistencia diaria. Además, el Certificado muestra la tasa máxima de reembolso permitida para los servicios bajo las [normas de reembolso estatales y de 4Cs](#), así como las tarifas familiares aplicables. Vea el ejemplo a continuación.

Los Certificados de Servicios son una confirmación de que los servicios descritos son elegibles para reembolso. No son un contrato ni una garantía de reembolso. Los servicios de cuidado infantil utilizados antes de la fecha de inicio o después de la fecha de finalización que figura en un certificado no son elegibles para reembolso. Si se emite más de un certificado, solo son válidos aquellos emitidos más recientemente. 4Cs envía Certificados actualizados a los padres para reflejar los cambios en las fechas u horas autorizadas. Los padres son responsables de notificar a su proveedor de cuidado infantil sobre estos cambios y de pagar todos los servicios

que no sean elegibles para reembolso. Se notificarán dichos cambios a los proveedores de cuidado infantil.

## FORMULARIO CCD 7617, AVISO DE ACCIÓN

California Health & Human Services Agency California Department of Social Services

---

### NOTICE OF ACTION

---

**1. NOTICE OF ACTION (COMPLETE EITHER 1.A. OR 1.B.)**

<p><b>1.A. Application for Services</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Services Approved to Begin : _____ Date _____</p> <p><input type="checkbox"/> Services Denied If appealed, appeal is due by: _____ Date _____</p> <p><i>(Note: Appeal Instructions are on page 3.)</i></p>	<p><b>1.B. Recipient of Services</b></p> <p><input type="checkbox"/> Change in Service</p> <p><input type="checkbox"/> Disenrollment of Service</p> <p><input type="checkbox"/> Disenrollment of Service for Delinquent Fees</p> <p>Effective Date of Action: <u>04/29/2010</u> <b>1</b></p> <p>If appealed, date appeal is due by: <u>05/13/2010</u></p>
---	---

---

**2. DISTRIBUTION OF NOTICE**

<input checked="" type="checkbox"/> Notice Given to Parent/Caretaker	Notice Mailed: <input type="checkbox"/> First Class <input type="checkbox"/> Other: _____	Date Notice Given or Mailed: <u>04/29/2010</u>	Tracking No. _____
Recipient's Initials: _____			

---

**3. PARENT/CARETAKER INFORMATION**

Parent/Caretaker A <u>Joanna Test</u>	Parent/Caretaker B _____		
Address <u>123 Any Street</u>	City <u>San Mateo</u>	Zip <u>94401</u>	Phone no. _____

---

**4. APPROVED CHILD CARE SERVICES (Complete all information for each child approved for services.)**

Name(s) of Child(ren) Receiving Services	Program Code		Enter Approved Hours of Enrollment								
			Sun.	Mon.	Tues.	Wed.	Thur.	Fri.	Sat.		
		School		3.08	3.08	3.08	3.08	3.08			<b>2</b>
		Vacation		9.50	9.50	9.50	9.50	9.50			
		School									
		Vacation									
		School									
		Vacation									
		School									
		Vacation									

---

Monthly Family Fee \_\_\_\_\_ Part-time \$ \$8.05 **3** Full-time \$ 16.10

---

**5. BASIS FOR FAMILY ELIGIBILITY FOR SERVICES**

Recipient of Child Protective Services

Current Aid Recipient

Child(ren) Identified as At Risk of Being Abused, Neglected, or Exploited

Income Eligible (Reference Family Fee Schedule or Income Ceiling for Admission to State Preschool Programs.)

Homeless

Means-Tested Government Programs (Reference Welfare Institution Code Section 10271(a)(1)(A) and Child Care Bulletin 23-04 for Means-Tested Government Programs)

---

CCD 7617 (3/23) Required Form - Substitute Permitted Page 1 of 3

1. Fecha en que la acción entra en vigencia y último día en que los padres pueden apelar
2. Horas de cuidado infantil elegibles para subsidio por día
3. Tarifa familiar actual de la familia

**6. BASIS FOR FAMILY NEED FOR SERVICES**

- Recipient of Child Protective Services
- Child(ren) Identified as At Risk of Being Abused, Neglected, or Exploited
- Seeking Permanent Housing
- Engaged in Vocational Training/Education
- Employed or Seeking Employment
- Incapacitated Parent(s)
- Documentation of Child's Exceptional Needs
- Homelessness

**7. REASON FOR ACTION: State the specific reason(s) services were denied, changed, or disenrolled.**

4

**8. AGENCY NAME**

Child Chare Coordinating Council

**9. NAME/TITLE OF AGENCY REPRESENTATIVE**

Family Eligibility Coordinator / Intake Lead

**10. SIGNATURE OF AGENCY REPRESENTATIVE**

x

The agency must complete the information on page 3 before the Notice of Action is issued.

**4. Descripción del cambio en el servicio y motivo de la acción**

Las tasas o montos máximos de reembolso estimados se determinan según la necesidad de servicios de los padres (tiempo completo o parcial), la edad del niño y el tipo de proveedor de cuidado infantil. Estos montos son estimaciones para que los padres las comparen con su presupuesto familiar para cuidado infantil al seleccionar un proveedor o revisar las tarifas. Cuando la tarifa de un proveedor de cuidado infantil es más alta que el monto máximo permitido para el reembolso que figura en el certificado, los padres deben hacer arreglos con su

proveedor para pagar el costo adicional directamente como copago. 4Cs no supervisa ni interviene en nombre de los padres o proveedores cuando hay un copago. Se recomienda encarecidamente a los padres y proveedores que eviten malentendidos o conflictos mediante una comunicación abierta sobre las condiciones de pago de los costos adicionales.

Los montos reales reembolsados a los proveedores por el cuidado infantil dependen de las circunstancias de la necesidad certificada de cada padre y de otros factores, como las tarifas familiares o el seguimiento de la asistencia. Los padres que tienen una necesidad impredecible de servicios de cuidado infantil, como un horario de trabajo variable o mientras buscan empleo, deben tener especial cuidado para asegurarse de que el servicio de cuidado infantil utilizado esté razonablemente alineado con su necesidad documentada (es decir, sus registros de trabajo o búsqueda de empleo) para evitar malentendidos o copagos elevados.

Los padres que tengan preguntas o inquietudes sobre la información de su certificado de cuidado infantil deben comunicarse con su Coordinador de Elegibilidad Familiar o un supervisor para obtener una explicación detallada de cómo se reembolsan sus servicios de cuidado infantil.

## **Cómo Pagar las Tarifas Familiares**

### **Cálculo y Pago Anticipado**

Se deben pagar las tarifas familiares al proveedor de la familia al comienzo de cada mes, antes de recibir cualquier servicio. Los padres deben contar los días de cuidado programados en el mes siguiente para determinar su tarifa familiar. Una tarifa familiar de tiempo parcial es cuando el niño está programado para menos de 130 horas de cuidado por mes y una tarifa de tiempo completo es cuando el niño está programado para más de 130 horas de cuidado por mes. La tarifa familiar se asigna solo al niño que requiere más atención y tiene el horario más largo, generalmente el niño más pequeño.

Las regulaciones estatales exigen que los padres paguen una tarifa familiar por cada mes en que su hijo esté programado para recibir servicios, independientemente de si asiste o no. Sin embargo, si el proveedor está cerrado y el padre no tiene acceso a servicios alternativos, se exime la tarifa familiar.

Los padres que no puedan pagar la totalidad de la tarifa familiar a principios de mes pueden acordar un plan de pago razonable con su proveedor (sujeto a la aprobación de 4Cs). Los padres deben presentar los términos del plan de pago por escrito con la firma de su proveedor en lugar de un recibo de la tarifa familiar correspondiente a ese mes de cuidado. En los meses siguientes, los padres deben presentar un comprobante de pago de acuerdo con el plan del mes

anterior, así como un comprobante de pago de las tarifas familiares correspondientes al mes en curso.

**4C**  
Del Condado de San Mateo

### CERTIFICATE FOR CHILD CARE REIMBURSEMENT 1

Certificate #: 12923

Eligible Family Information	Authorized Eligible Provider	
Parent: Child: Child DOB: School District: School Name: Eligibility Contact: Rosie Gutierrez	Type: Licensed Large Family Child Care Home Reimbursement Contact: Angie Ibarra Code: CAPP	
<b>Description of Services Eligible for Reimbursement</b>	<b>Period Valid: Begin: 01/31/2023 End: 02/22/2024</b>	
Schedule Type: Non-School Varying Hours: No		
Day Of Week	Time In	Time Out
Tuesday	7:30 AM	4:30 PM
Wednesday	7:30 AM	4:30 PM
Thursday	7:30 AM	4:30 PM
Friday	11:00 AM	4:00 PM
Provider's Published Rate on File: \$400.00 Full Time Weekly		Reimbursement Shall Not Exceed: \$347.43 Full Time Weekly <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">2</span>
Reason Certificate Issued		
Start New Services <input checked="" type="checkbox"/>	Reimbursement Rate Change _____	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">3</span>
Schedule Change _____	Provider Rate Change _____	
Service Date Change _____	Family Fee Change _____	
Other _____		

1. Certificados emitidos para cada niño, para cada proveedor elegible y periodo de necesidad de los padres
2. Tarifa del proveedor y tasa máxima de reembolso
3. Información adicional y tarifa familiar, si corresponde

## Comprobante de Pago Aceptable

Los padres que tengan tarifas familiares pueden solicitar un talonario de recibos que su proveedor pueda utilizar para emitir recibos de pago. El proveedor debe emitir el recibo e incluir lo siguiente:

- El nombre de la familia y del niño inscrito
- El mes de servicio al cual corresponde la tarifa familiar
- La fecha en que se pagó la cuota familiar
- La cantidad pagada
- La firma del proveedor

Una vez que el proveedor emita el recibo a los padres, estos son responsables de presentarlo a 4Cs como comprobante de pago. Los padres pueden adjuntar el recibo a su formulario de asistencia completo al final del mes o pueden enviarlo directamente a su Coordinador de Elegibilidad Familiar asignado tan pronto como lo hayan pagado.

## Formularios de Asistencia: Registro de los Servicios Utilizados

4Cs emite formularios de asistencia preimpresos para que los padres y los proveedores lleven un control de los servicios de cuidado infantil utilizados. Los formularios de asistencia se envían a los proveedores tan pronto como se aprueban los servicios de cuidado infantil para la familia con un proveedor elegible. Cada mes a partir de entonces, alrededor del día 25 del mes anterior al servicio, siempre que los servicios de cuidado infantil de la familia sigan estando autorizados y en regla, se emitirán automáticamente nuevos formularios de asistencia. Si los formularios de asistencia preimpresos no están disponibles por algún motivo, los padres deben utilizar los formularios de asistencia universales disponibles en [www.sanmateo4Cs.org](http://www.sanmateo4Cs.org) para documentar la asistencia a los servicios de cuidado infantil.

No se reembolsará la asistencia que no se registre con tiempos reales y firmas completas en tiempo real, como se requiere.

## Firmas y Tiempos

Los padres que recojan o dejen a sus hijos deben registrar la hora real de entrada y salida (redondeada al minuto más cercano) en la sección correspondiente del formulario y plasmar su firma completa en tinta para cada entrada en cada día en que se brinde cuidado. (Vea el ejemplo en la página siguiente) Los formularios de asistencia nunca deben llenarse todos a la vez ni después de los hechos. No se aceptarán iniciales ni firmas abreviadas.

# EJEMPLO DE FORMULARIO DE ASISTENCIA PARA REEMBOLSO



December 2022  
**CHILD CARE ATTENDANCE FORM**



65907

Program Code: CAPP  
Provider No.: A18734  
Payment Tech: Blanca Alexiaff  
Family Worker: Anna Hay

Provider Name  
Provider Type  
Provider Address  
Provider City, State and Zip

Child Name: .  
Parent Name:  
Child DOB/Age:

Date/Day of Week	SCHOOL				Absence Reason / Comments	Attendance Comments
	Time In	Time Out	Time In	Time Out		
1 Th	1	2	3	4		
2 F						
3 S						
4 Su						
5 M						
6 Tu						
7 W						
8 Th						
9 F						
10 S						
11 Su						
12 M						
13 Tu						
14 W						
15 Th						
16 F						
17 S						
18 Su						
19 M						
20 Tu						
21 W						
22 Th						
23 F						
24 S						
25 Su						
26 M						
27 Tu						
28 W						
29 Th						
30 F						
31 S						

**Provider Rates**

Hourly	PT Hrs	X \$
	FT Hrs	X \$
	AH Hrs	X \$
Daily	PT Days	X \$
	FT Days	X \$
	AH Days	X \$
Weekly	PT Weeks	X \$
	FT Weeks	X \$
	AH Weeks	X \$
Monthly	Mos	X \$

**RMR**

Hourly	PT Hrs	X \$
	FT Hrs	X \$
	AH Hrs	X \$
Daily	PT Days	X \$
	FT Days	X \$
	AH Days	X \$
Weekly	PT Weeks	X \$
	FT Weeks	X \$
	AH Weeks	X \$
Monthly	Mos	X \$

**Payment**

Choose either provider rate or RMR whichever is less.

Provider Rate	\$ _____
RMR	\$ _____
Less Family Fees	\$ _____
Less Levy/Other	\$ _____
Net Payment	\$ _____

Prepared By: \_\_\_\_\_

**Estimated fees for this month - Receipt must be attached**

\$0.00 PT   \$0.00 FT

All Family Fees have been paid or a payment plan is in place between parent and provider. A copy of the receipt or payment plan must be attached.

Family Fees have not been paid and there is NO payment plan between parent & provider.

Signatures of both parent and provider are required to certify under penalty of perjury that the information provided on this form is accurate.

Child Care Provider Signature \_\_\_\_\_ **5** \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Parent/Guardian Signature \_\_\_\_\_ **6** \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

1. Los padres registran la hora exacta de llegada.
2. El proveedor registra la hora exacta de llegada o recogida de la escuela.

3. Los padres registran la hora exacta de recogida.
4. Los padres registran el motivo de cada ausencia.
5. El proveedor firma y fecha después de que el niño haya sido recogido por última vez en el mes.
6. El padre firma y fecha después de que el niño haya sido recogido por última vez en el mes.

Un representante autorizado que recoja o deje al niño en nombre de uno de los padres deben firmar con su nombre y firma completa. Los representantes autorizados deben figurar en el Formulario de Contacto en Caso de Emergencia más reciente de los padres en el expediente familiar de 4Cs.

El proveedor deberá registrar la entrada y/o salida de los niños en edad escolar a los que recoja o deje en la escuela. Los proveedores deben registrar la hora real de entrada y salida (redondeada al minuto más cercano) en la sección gris del proveedor en el centro del formulario de asistencia y poner sus iniciales con tinta en cada entrada cada día que se brinde el cuidado. (Vea el ejemplo en la página siguiente). Los proveedores NO pueden poner sus iniciales ni firmar la entrada y salida de los niños en la sección gris del proveedor por ningún motivo que no sea recoger o dejar a un niño en edad escolar en la escuela.

Las familias que tengan varios proveedores con horarios adyacentes deben indicarle a su proveedor de cuidado infantil que firme como representante autorizado cuando recoja o deje a un niño en las instalaciones de otro proveedor. Es posible que las familias que tengan horarios de atención nocturna o divididos necesiten usar varios formularios de asistencia o un formulario especial proporcionado por 4Cs.

## Ausencias del Niño o Días de Cierre del Proveedor

Si un niño está ausente, los padres deben escribir el motivo de la ausencia en la columna de hora de entrada a la izquierda y firmar para verificar la ausencia en la columna de hora de salida a la derecha (vea un ejemplo en la página siguiente). Los padres deben indicar claramente el motivo de la ausencia. Si el niño estaba enfermo, los padres deben escribir "enfermo". Si la ausencia se debió a una emergencia familiar, una orden judicial de visita o en "beneficio" del niño, los padres deben escribir "emergencia familiar", "tribunal" o "día en beneficio del niño" en la columna de la izquierda. Los padres deben verificar todas las ausencias con su firma completa en la columna de la derecha.

Los formularios de asistencia que muestren ausencias que no estén explicadas y verificadas como se describió anteriormente se considerarán injustificadas.

 Haga clic aquí para conocer la política de ausencias.

Si un proveedor está cerrado el día en que un niño tiene servicios programados, el padre debe escribir “proveedor cerrado” o “día festivo” en el formulario de asistencia para ese día.

## Formulario de Certificación de Asistencia

Al final de cada mes, los padres y proveedores deben firmar y fechar las certificaciones que se encuentran en la parte inferior del formulario de asistencia (vea el ejemplo a continuación).

## Cómo Presentar Formularios de Asistencia para Reembolso

4Cs tiene 21 días naturales para reembolsar/pagar a un proveedor tras recibir un formulario de asistencia. Cuando un formulario de asistencia se completa al final del mes de servicio, 4Cs deberá recibir el formulario original antes del día 5 del mes siguiente al servicio para que se procese en el primer ciclo de pago de la Agencia el día 15. Los formularios de asistencia que tengan matasellos del día 5 o antes también se procesarán antes del día 15.

Cuando se recibe un formulario de asistencia el día 15 o antes, pero después del último día hábil el día 5 o antes del mes siguiente al servicio, o tiene matasellos entre el 5 y el 15, se procesará en el segundo ciclo de pago de la Agencia el día 27.

Los formularios de asistencia se pueden presentar en persona durante el horario de atención de 4Cs, a través del buzón de 4Cs después del horario de atención o por correo postal. Se recomienda encarecidamente a los padres y proveedores que hagan copias de los formularios de asistencia para sus propios registros antes de presentarlos para el reembolso.

SAMPLE MONTH						
S	M	T	W	R	F	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

### CICLOS DE REEMBOLSO A PROVEEDORES DE 4CS

- Recibido el día 5, reembolsado el día 15
- Recibido el día 15, reembolsado el día 27

### DIRECCIÓN PARA PRESENTAR DOCUMENTOS EN PERSONA O POR CORREO:

4Cs of San Mateo County  
 Sobrato Center for Non-Profits - Redwood Shores  
 330 Twin Dolphin Drive, Suite 119  
 Redwood City, CA 94065

Horario de atención: de lunes a viernes de 8:30 a.

m. a 5:00 p. m.

(El buzón está disponible fuera del horario laboral. Está ubicado a la derecha de la entrada a la oficina de 4Cs).

# Métodos de Reembolso, Estados de Cuenta Mensuales e Informe Anual de Reembolsos al IRS

Los proveedores de cuidado infantil pueden optar por recibir el reembolso de los servicios mediante cheque o depósito directo.

Los padres y proveedores recibirán estados de cuenta cada mes detallando el monto del reembolso, el copago estimado (costos no reembolsables por 4Cs) y cualquier deducción de tarifa familiar aplicada al costo de los servicios para cada niño con cada proveedor.

4Cs no es el empleador del proveedor de cuidado infantil de los padres y no retiene impuestos sobre la renta de los pagos de reembolsos. Cada año, se informan al Servicio de Impuestos Internos (IRS) todos los reembolsos que sumen más de \$600 pagados a los proveedores de cuidado infantil como ingresos varios en un formulario 1099. Los proveedores son responsables de informar estos ingresos en sus declaraciones de impuestos y de pagar los impuestos correspondientes.

Los padres deben informar las tarifas familiares pagadas al proveedor en sus propias declaraciones de impuestos sobre la renta cada año calendario, a fin de recibir los créditos fiscales disponibles por el gasto. Los padres deben solicitar el número de identificación fiscal del proveedor directamente al proveedor.

## Cómo se Calculan los Reembolsos

### REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO: ¿EL REGISTRO DE ASISTENCIA CALIFICA PARA REEMBOLSO?

Los registros de asistencia presentados a 4Cs para su reembolso deben cumplir con todos los siguientes requisitos para que sean considerados para reembolso. No se reembolsarán los servicios de cuidado infantil que no se hayan registrado en absoluto o los registros de asistencia que no cumplan con ninguno de los siguientes criterios:

- Llenado con horas y firmas completas según se realizó el servicio, como se describe en las páginas 40–43.
- Recibido para procesamiento por 4Cs dentro en un plazo de 60 días naturales a partir del último día del formulario.
- Incluye el nombre del proveedor, la familia, el niño y las fechas de servicio.
- Llenado con tinta.
- Formularios originales (no fax ni copias).
- Impreso antes de las fechas de servicio documentadas.
- Certificado por el padre y el proveedor después de las fechas de servicio documentadas.

## **TOPES DE REEMBOLSO ESTATAL: ¿CUÁL ES EL MÁXIMO QUE PERMITE EL ESTADO?**

4Cs tomará las siguientes medidas para determinar el monto máximo reembolsable por cada niño por cada mes de servicio:

1. Determinar el monto de facturación del proveedor y validarlo con las tarifas registradas. Si el proveedor no envía una factura y/o 4Cs no puede validar el monto solicitado utilizando las tarifas registradas del proveedor, el reembolso puede demorarse o rechazarse.
2. Determinar el Tope de Reembolso Estatal máximo para el mes. Por lo general, esto se refiere al tope mensual de la Tarifa del Mercado Regional Estatal para tiempo completo o parcial, a menos que la necesidad de cuidado no califique para un tope mensual según lo definido por las regulaciones estatales o la necesidad de cuidado sea menor a 6 horas por semana. Consulte en <https://rcscm.adm.dss.ca.gov> los topes actuales de la Tarifa del Mercado Regional Estatal para cada región, tipo de proveedor y grupo de edad. Los proveedores autorizados que prestan servicios fuera del horario laboral o servicios adicionales que requiere un niño con necesidades especiales pueden calificar para topes más altos según lo permitan las regulaciones estatales, si se facturan tarifas adicionales. [Haga clic aquí para obtener más información.](#)
3. Seleccionar el menor de los dos como monto máximo de reembolso.
4. Deducir los días no reembolsables (los padres son responsables de pagarlos). Consulte más detalles a continuación.
5. Deducir las tarifas familiares (si corresponde).
6. Determinar el monto neto reembolsable.

## **LOS COSTOS DIARIOS NO REEMBOLSABLES DEDUCIDOS DEL MONTO ANTERIOR (QUE LOS PADRES DEBEN PAGAR) INCLUYEN:**

- Proveedor no elegible para recibir reembolso por ausencias justificadas o días de cierre.
- Días de vacaciones o cierre del proveedor superiores a 10 días de cierre reembolsables (si es elegible).
- Días de ausencia injustificada o inexplicable (incluyendo días simplemente no documentados).
- Días documentados antes de la fecha de impresión del formulario de asistencia o después de la fecha de autocertificación.

## **OTROS COSTOS (QUE LOS PADRES DEBEN PAGAR)**

- Copagos: costos y tarifas del proveedor que exceden los límites de reembolso estatales.
- Cuidado no autorizado para subsidio: costos y honorarios del proveedor por horas o días en que el padre no tenía necesidad certificada.
- Servicios con un proveedor no elegible: costos y tarifas del proveedor incurridos antes de que se estableciera la elegibilidad del proveedor o después de que 4Cs revocara la elegibilidad del proveedor.

- Depósitos o penalizaciones: depósitos de seguridad o multas por infringir las normas del proveedor, incluido el “aviso de dos semanas” no reembolsable u otras tarifas de notificación.

### **POLÍTICA DE REEMBOLSO CON AVISO DE DOS SEMANAS**

4Cs reconoce que es habitual que muchos proveedores de cuidado infantil exijan a los padres que paguen multas por retiro anticipado de sus programas sin previo aviso. 4Cs permitirá el reembolso de dichas tarifas con las siguientes limitaciones:

- Se reembolsará previa solicitud facturada a los proveedores que puedan demostrar que el cargo es habitual y solo si los servicios se interrumpieron debido a una regla del programa de 4Cs comunicada a los padres a través de un Aviso de Acción.
- No se reembolsa si los servicios se interrumpieron por iniciativa de los padres o del proveedor y no se utilizaron los servicios.
- No se reembolsará si los servicios se interrumpieron porque el proveedor dejó de ser elegible.
- El reembolso no debe exceder las dos (2) semanas de servicios desde el último día de servicios utilizado hasta el último día de servicios reembolsables (fecha efectiva de terminación), lo que ocurra primero.

## **Recordatorios Importantes para los Padres sobre la Comunicación con los Proveedores**

- Los padres son responsables de comprender las normas del programa de subsidios y de hacerse cargo del pago de los servicios no reembolsados.
- Los padres son responsables de comprender las tarifas, honorarios y términos de servicio del proveedor.
- 4Cs no puede intervenir entre padres y proveedores cuando hay una disputa sobre costos, copagos u otros costos de cuidado infantil no reembolsables.
- Los padres que tengan preguntas sobre cómo documentar el cuidado infantil deben comunicarse con su Coordinador de Elegibilidad Familiar asignado para obtener orientación sobre los niveles de servicio aprobados, cómo documentar los servicios utilizados y cómo se calcula el reembolso para su proveedor.

### **EJEMPLOS DE CÁLCULOS DE REEMBOLSO**

<b>INFORMACIÓN SOBRE REEMBOLSOS</b>	<b>CÁLCULO DEL REEMBOLSO</b>
Monto facturado por el proveedor para este mes	1,200.00

Monto Máximo de Reembolso Estatal (RMR) Tope mensual de tiempo completo	1,001.85 (El más bajo entre la tarifa del proveedor y el RMR)
Tarifa Familiar \$54/mes Ya pagada al proveedor por la familia	54.00
Copago familiar Diferencia entre factura del proveedor y tope estatal	198.15
Monto total que los padres pagaron al proveedor	-213.15
Monto total reembolsado al proveedor	961.85

<b>INFORMACIÓN SOBRE REEMBOLSOS</b>	<b>CÁLCULO DEL REEMBOLSO</b>
Monto facturado por el proveedor para este mes	1,200.00
Monto Máximo de Reembolso Estatal (RMR) Tope mensual de tiempo completo	1,001.85 (El más bajo entre la tarifa del proveedor y el RMR)
Copago familiar Diferencia entre factura del proveedor y tope estatal	198.15
Monto total que los padres pagaron al proveedor	-198.15
Monto total reembolsado al proveedor	1,001.85

# Apéndice

## Proceso de Solicitud y Qué Llevar a una Reunión de Certificación

PROCESO DE SOLICITUD Y QUÉ LLEVAR A UNA REUNIÓN DE CERTIFICACIÓN		
TIPO DE SOLICITUD	CÓMO COMIENZA EL PROCESO DE SOLICITUD	CUANDO COMIENZAN LOS SERVICIOS
Transferencias de la Etapa 2 de CalWORKs desde la Oficina de Bienestar del Condado:	Los padres reciben una notificación por correo con un Aviso de Acción de que su caso ha sido transferido sin problemas desde el condado a 4Cs y que los servicios están autorizados según lo que aprobó el Condado.	Las familias transferidas continúan los servicios al inicio del mes de transferencia sin interrupción.
Referencias de CalWORKs Etapa 2 desde la Oficina de Bienestar del Condado:	Se notifica a los padres por carta que el condado ha referido su caso a 4Cs y se les dan instrucciones sobre cómo presentar la solicitud.	El proceso de certificación debe completarse antes de que puedan comenzar los servicios.
Beneficiarios recientes de ayuda económica de CalWORKs que presentaron su solicitud directamente:	Los padres pueden comunicarse a nuestra línea de referencia y pedir una cita para solicitar servicios de 4Cs si pueden presentar documentación que demuestre que su último día de ayuda económica ocurrió en los últimos 24 meses.	El proceso de certificación debe completarse antes de que puedan comenzar los servicios.
Familias esperando en la Lista de Elegibilidad:	Se notifica a los padres por carta que han sido seleccionados en orden de prioridad para solicitar servicios de cuidado infantil y se les dan instrucciones sobre cómo presentar la solicitud.	El proceso de certificación debe completarse antes de que puedan comenzar los servicios.

## Documentos Habituales Necesarios para Reuniones de Certificación o Recertificación

- Documentación de todo tipo de ingresos de todos los padres adultos en el hogar; generalmente 1 o hasta 12 meses de recibos de sueldo y declaraciones de manutención infantil, dependiendo del ingreso estable o fluctuante. [Haga clic aquí para más detalles.](#)
- Documentación de la relación del padre/madre/tutor con cada niño; generalmente certificados de nacimiento, órdenes de tutela o acuerdos de custodia. [Haga clic aquí para más detalles.](#)
- Prueba de que el padre o madre es cabeza de familia si aparece más de un nombre de los padres en la documentación de la relación anterior y la solicitud es para un padre soltero o madre soltera: el padre o madre deberá autocertificarse soltero colocando sus iniciales en el formulario ELCD 9600.
- Registros anuales de vacunación para niños menores de 6 años.
- Calendario escolar anual y horario de clases para niños de 6 años en adelante.
- Documentación de circunstancias familiares especiales como [necesidades especiales](#) o [servicios de protección infantil o estado de riesgo](#).
- Información de contacto en caso de emergencia, incluidos los nombres de otras personas autorizadas para registrar el ingreso o salida de los niños del servicio de cuidado infantil y la información de contacto en caso de emergencia médica.
- Evidencia de terceros de la necesidad de servicios de cuidado infantil de cada padre; generalmente formularios de verificación de empleo, capacitación o incapacidad proporcionados por 4Cs y completados por un tercero. [Haga clic aquí para obtener más información.](#)

## Normas Estatales sobre el Cálculo de Elegibilidad por Ingresos, Tamaño de la Familia y Tarifas Familiares

### Elegibilidad por Ingresos

- El ingreso familiar bruto debe ser igual o menor al percentil 85 del Ingreso Promedio del Estado (SMI) al momento de la admisión y seguir siendo igual o menor al percentil 85 para continuar siendo elegible en el condado de San Mateo.
- Salvo lo indicado a continuación en la columna de ingresos no contables, todos los ingresos brutos de todos los padres que residan en el hogar son contables sin reducciones por impuestos, gastos familiares de ningún tipo o circunstancias financieras familiares específicas.
- Los talones de pago deben ser de cualquiera de los dos meses inmediatamente anteriores a la certificación inicial o recertificación. Se recomienda a los padres que guarden sus talones de pago durante todo el año, ya que pueden ser necesarios para documentar la elegibilidad de ingresos más adelante.

- La manutención infantil pagada o recibida, los ingresos por discapacidad o seguridad social y otros ingresos no salariales deben documentarse mediante estados de cuenta mensuales u otros estados de cuenta periódicos.
- Los ingresos recibidos en efectivo requieren una autodeclaración bajo pena de perjurio que describa sus ingresos, y están sujetos a la determinación de las 4Cs de que los ingresos informados son razonables y consistentes con la línea de trabajo de los padres.
- Los padres que trabajan por cuenta propia deben proporcionar evidencia de su actividad comercial para documentar los ingresos, como declaraciones de impuestos, recibos de gastos comerciales, registros o libros de contabilidad comerciales, estados de cuenta bancarios o cualquier otra documentación que demuestre los ingresos recibidos.
- Los padres que declaren cero ingresos en su solicitud deben completar una declaración bajo pena de perjurio describiendo su situación de vida y cómo mantienen a su familia sin ingresos, y están sujetos a la determinación de 4Cs de que las declaraciones son razonables considerando las circunstancias o condiciones locales.

	LOS INGRESOS NO VARÍAN	LOS INGRESOS FLUCTÚAN
FRECUENCIA DE PAGO	Salarios o pagos de manutención infantil constantes	Trabajo migrante, agrícola o de temporada; trabajo inconsistente y/o por cuenta propia que resulte en un patrón inconsistente de ingresos; o ingresos o ganancias intermitentes, ocasionales, esporádicos o poco frecuentes, incluyendo, entre otros, bonificaciones, comisiones, premios de lotería, herencias, pagos atrasados de manutención infantil, horas extras o ganancias netas provenientes de la venta de bienes inmuebles o acciones.
Mensual	1 talón de pago	Se requiere un promedio de 2 meses de documentación de ingresos, pero los padres pueden presentar hasta 12 meses de ingresos.
Dos veces al mes	2 talones de pago	Se requiere un promedio de 2 meses de documentación de ingresos, pero los padres pueden presentar hasta 12 meses de ingresos.
Cada dos semanas	3 talones de pago	Se requiere un promedio de 2 meses de documentación de ingresos, pero los padres pueden presentar hasta 12 meses de ingresos.

<b>Semanalmente</b>	4 talones de pago	Se requiere un promedio de 2 meses de documentación de ingresos, pero los padres pueden presentar hasta 12 meses de ingresos.
---------------------	-------------------	---

## INGRESOS QUE CUENTAN PARA EL CÁLCULO MENSUAL BRUTO:

INGRESOS CONTABLES	INGRESOS NO CONTABLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Salarios o sueldos brutos, anticipos, comisiones, horas extras, propinas, bonos, premios de juegos de azar o de lotería.</li> <li>● Salarios de trabajador migrante, agrícola o de temporada.</li> <li>● Asistencia pública en efectivo.</li> <li>● Ingresos brutos del trabajo por cuenta propia menos gastos comerciales (excepto ingresos salariales)</li> <li>● Compensación por invalidez o desempleo.</li> <li>● Compensación al trabajador.</li> <li>● Manutención conyugal, manutención infantil recibida del excónyuge o del padre o madre ausente, o asistencia financiera para los gastos de vivienda o pagos del automóvil pagados como parte o además de la manutención conyugal o infantil.</li> <li>● Prestaciones de supervivencia y jubilación.</li> <li>● Dividendos, intereses sobre bonos, ingresos procedentes de patrimonios o fideicomisos, ingresos netos por alquileres o regalías.</li> <li>● Renta de habitación en la residencia familiar.</li> <li>● Subvenciones para hogares de acogida, pagos o subsidios para ropa para niños colocados a través de servicios de bienestar infantil.</li> <li>● Asistencia financiera recibida para el cuidado de un niño que vive con un adulto que no es su padre biológico o adoptivo.</li> <li>● Pensiones o anualidades.</li> <li>● Herencia.</li> <li>● Subsidios para vivienda o automóvil proporcionados como parte de la compensación.</li> <li>● Porciones de subvenciones o becas para estudiantes no identificadas para fines educativos como matrícula, libros o materiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ingresos de un niño menor de 18 años.</li> <li>● Préstamos.</li> <li>● Subvenciones o becas a estudiantes para fines educativos distintos del saldo disponible para gastos de manutención.</li> <li>● Cupones de alimentos u otra asistencia alimentaria.</li> <li>● Crédito fiscal por ingresos del trabajo o reembolso de impuestos.</li> <li>● Derechos del GI Bill, pago por servicio militar difícil, pago por servicio peligroso, pago por fuego hostil o pago por peligro inminente.</li> <li>● Pagos de asistencia para adopción recibidos de conformidad con la sección 16115 y siguientes del Código de Bienestar e Instituciones.</li> <li>● Ayuda no monetaria ni regalos.</li> <li>● Todos los ingresos de cualquier individuo considerado dentro del tamaño de la familia que esté recibiendo beneficios del Ingreso de Seguridad Suplementario Federal (SSI) o del Programa Suplementario Estatal (SSP).</li> <li>● Acuerdos judiciales o de seguros que incluyen el dolor y el sufrimiento y excluyen los salarios perdidos y los daños punitivos.</li> <li>● Reembolsos por gastos requeridos por el trabajo tales como uniformes, kilometraje o gastos diarios de alimentación y alojamiento.</li> <li>● Gastos de negocio para familiares que trabajan por cuenta propia.</li> <li>● Cuando no exista valor en efectivo para el empleado, la parte del seguro médico y/o dental documentada como pagada por el empleador e incluida en el salario bruto; y</li> </ul>

## INGRESOS QUE CUENTAN PARA EL CÁLCULO MENSUAL BRUTO:

INGRESOS CONTABLES	INGRESOS NO CONTABLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro o acuerdo judicial por pérdida de salarios o daños punitivos.</li> <li>• Pensiones de veteranos.</li> <li>• Producto neto de la venta de bienes inmuebles, acciones, bienes heredados</li> <li>• Otra empresa con fines lucrativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subvenciones o pagos de ayuda en caso de desastre, excepto cualquier parte destinada a asistencia de alquiler o desempleo.</li> </ul>

## DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA FAMILIA Y ASIGNACIÓN DE TARIFAS FAMILIARES

QUIÉN SE CUENTA	QUIÉN NO SE CUENTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adultos mayores de 18 años relacionados con el niño por sangre, matrimonio o adopción o cualquier otro adulto que viva con el niño y que tenga responsabilidad por el cuidado y bienestar del niño.</li> <li>• Todos los niños menores de 18 años que residen en el hogar y que están relacionados entre sí y/o relacionados por sangre, matrimonio o adopción con los padres como se describió antes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros adultos que residen en el hogar mayores de 18 años que no sean padres por sangre, matrimonio o adopción y que no tengan responsabilidad por el cuidado y bienestar del niño.</li> <li>• Padres por sangre, matrimonio o adopción que no residen en el hogar.</li> </ul>

DOCUMENTACIÓN DE RELACIÓN REQUERIDA	DOCUMENTACIÓN DE PADRES AUSENTES (PARA SOLICITUDES DE PADRES SOLTEROS)
-------------------------------------	--

<ul style="list-style-type: none"><li>• Actas de nacimiento</li><li>• Órdenes judiciales sobre la custodia de los hijos</li><li>• Documentos de adopción</li><li>• Registros de colocaciones en hogares de acogida</li><li>• Expedientes escolares o médicos</li><li>• Registros del departamento de bienestar del condado</li><li>• Otra documentación confiable de terceros que indique la relación del niño con el padre o madre.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autocertificación de condición de padres solteros mediante sus iniciales en la línea 1 bajo la Sección V de la página 2 del formulario ELCD 9600.</li></ul>
--	---

### Tasa Mensual de la Tarifa Familiar

Consulte la escala actual en [www.sanmateo4Cs.org](http://www.sanmateo4Cs.org) para conocer la tasa mensual.

## Ejemplo de Tarifa Familiar Mensual

- Los padres tienen una tarifa familiar de \$54.00 por mes por cuidado a tiempo completo.
- El niño está programado para recibir atención a tiempo completo de lunes a viernes (más de 30 horas por semana o más de 130 horas por mes)
- Calcule las tarifas familiares mensuales según el cronograma y los días de atención del proveedor. Deben pagarse por adelantado. No se pueden realizar ajustes por los días en que el padre opte por no utilizar el servicio de cuidado.

Tarifa familiar de julio a pagar al proveedor el 1 de julio:

**FIGURA A. JULIO DE 2022**

JULY 2022						
S	M	T	W	R	F	S
					1	2
3	Holiday	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

# Normas Estatales y Documentación Necesaria para Certificar la Necesidad de Servicios

## Necesidad de Empleo

### NORMAS Y LÍMITES DE LOS SERVICIOS:

- 4Cs debe verificar y validar los días y horas que trabajan los padres a través de la documentación del expediente familiar.
- 4Cs debe tomar medidas razonables para evitar poner en peligro el empleo de los padres al buscar la verificación del empleo de cada uno.
- A los padres cuyos días y horas de empleo sean variables se les dará el mayor número de horas reales trabajadas en una semana determinada según la documentación de cualquiera de los meses del período de dos meses inmediatamente anterior a la certificación o recertificación.
- Los padres que trabajan en su propio hogar están sujetos a la determinación de 4Cs de que el tiempo solicitado para los servicios de cuidado infantil es razonable en función de la naturaleza del trabajo y la edad de sus hijos.
- Los padres cuyo empleo sea como propietario de un hogar de cuidado infantil familiar (incluidos aquellos que están exentos de licencia) o que sean parientes que brinden servicios de cuidado infantil no son elegibles para recibir servicios en función de su horario comercial.
- Los padres pueden ser elegibles para recibir servicios adicionales para satisfacer solicitudes razonables y verificables de tiempo dedicado a viajar hacia y desde el trabajo que no exceda la mitad de las horas diarias autorizadas para el empleo hasta un máximo de cuatro horas por día.
- Los padres que trabajan a media noche o en turnos nocturnos pueden ser elegibles para recibir servicios adicionales que les permitan dormir si el horario de trabajo es entre las 10 p. m. y las 6 a. m., sin exceder la cantidad de horas autorizadas para empleo y viajes entre esas horas.
- Los padres cuya necesidad laboral de recibir servicios sea los fines de semana o entre las 6 p. m. y las 6 a. m. pueden ser elegibles para topes de reembolso más altos.

### REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

- Una declaración escrita del empleador sobre las horas, días, ubicación y naturaleza del empleo (formulario de Verificación de Empleo proporcionado por 4Cs).
- Verificación telefónica de la información anterior por parte del empleador (registrada por escrito por el personal de 4Cs mediante notas del caso) cuando no hay una declaración escrita disponible o se requiere una aclaración o confirmación adicional.
- Recibos de pago emitidos por el empleador que indican los días y horas de trabajo.

- Copias de registros mensuales de entrada y salida, horarios de trabajo, registros de actividades laborales, recibos de pago mensuales con detalles de horas y días trabajados u otra documentación que muestre las horas y los días en que un padre o madre con un horario de empleo impredecible necesita servicios de cuidado infantil.
- Autodeclaración de días, horas, ubicación y condiciones de empleo firmada por el padre o madre bajo pena de perjurio, si el padre o madre afirma razonablemente que una solicitud de documentación del empleador afectaría negativamente su empleo o el empleador se niega a responder a la solicitud de 4Cs. Las autodeclaraciones de necesidad de empleo están sujetas a la determinación de 4Cs de que la información proporcionada es razonable y se ajusta a las prácticas comerciales locales.
- Autodeclaración firmada por un padre o madre que trabaja por cuenta propia bajo pena de perjurio que describa los días, horas, ubicación y tipo de actividades requerida para la necesidad de servicios de cuidado infantil debido a un trabajo por cuenta propia, sujeta a la determinación de 4Cs de que la solicitud descrita para el cuidado infantil es razonable.
- Copias de registros comerciales de los padres que trabajan por cuenta propia, recibos de clientes, registros de trabajo, registros de kilometraje, listas de clientes con información de contacto, licencia comercial, contratos de arrendamiento, acuerdos de alquiler u otros registros similares que demuestren las actividades comerciales del trabajador por cuenta propia.
- Si el padre o la madre trabaja en el hogar familiar o en una propiedad que incluye el hogar familiar, el padre o la madre debe justificar la solicitud de servicios de cuidado infantil subsidiados en función del tipo de trabajo que se realiza y sus requisitos, la edad del hijo de la familia para el que se solicitan los servicios y, si el niño tiene más de cinco años, las necesidades específicas de cuidado infantil. Dichas solicitudes de servicios están sujetas a la determinación de 4Cs de que la información proporcionada es razonable y se ajusta a las prácticas comerciales locales.
- Los padres que trabajan como asistentes en un hogar de guardería familiar grande autorizado, de conformidad con la sección 1596.78(b) del Código de Salud y Seguridad, que solicitan servicios para su propio hijo en el mismo hogar de guardería familiar deben presentar una copia de la licencia de la instalación, una declaración firmada por el titular de la licencia de que el padre o madre es asistente, comprobante de que las huellas dactilares del padre o madre están asociadas con la instalación y recibos de pago que muestren las deducciones de nómina retenidas para ser elegibles para recibir servicios durante sus horas de trabajo.

## Necesidad de Búsqueda de Empleo

### **NORMAS Y LÍMITES DE LOS SERVICIOS**

- Los padres son elegibles para el reembolso solo después de recibir un Aviso de Acción de 4Cs que apruebe los servicios basados en la búsqueda de empleo.

- Las actividades de búsqueda de empleo solo son elegibles para reembolso de lunes a viernes por un máximo de 32.5 horas por semana.

## REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

- Formulario de búsqueda de empleo completado por el padre o madre para identificar cómo planea buscar empleo, identificando el horario que solicita para los servicios de cuidado infantil, firmado por el padre o madre bajo pena de perjurio.

## Necesidad de Capacitación Profesional

### NORMAS Y LÍMITES DE LOS SERVICIOS

- 4Cs verificará y validará los días y horas en que cada padre asista a la capacitación mediante documentación en el expediente familiar.
- Los servicios de cuidado infantil solo pueden autorizarse si los cursos documentados de los padres conducen directamente a un oficio o profesión reconocido como meta vocacional.
- Los servicios de cuidado infantil solo se pueden autorizar durante un período de seis años a partir del primer día en que se utilicen los servicios en función de una necesidad de capacitación o hasta que el padre o madre complete veinticuatro (24) unidades semestrales o su equivalente después de recibir una licenciatura, lo que ocurra primero (a menos que la capacitación sea para rehabilitación o una nueva capacitación patrocinada por el EDD después de un despido masivo).
- Los servicios solo se pueden autorizar para capacitación vocacional en línea o televisada si el curso implica una unidad y la institución de capacitación está acreditada por un organismo reconocido por el Departamento de Educación de los Estados Unidos, y sujeto a la determinación de 4Cs de que la solicitud de servicios de cuidado infantil es razonable.
- Los padres deben demostrar un progreso adecuado hacia su meta vocacional según lo definen las regulaciones estatales para acceder a los servicios en cada semestre sucesivo (normalmente un GPA de 2.0 o una calificación aprobatoria para los cursos aprobados/reprobados).
- Los padres pueden ser elegibles para recibir servicios adicionales para atender solicitudes razonables y verificables de tiempo dedicado a viajar hacia y desde clases, sin exceder la mitad de las horas diarias autorizadas para la capacitación hasta un máximo de cuatro horas por día.
- Los padres pueden ser elegibles para recibir servicios adicionales para incorporar el tiempo de estudio de hasta dos horas por semana por unidad académica.

## REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

- Una declaración escrita de los padres sobre su plan de capacitación vocacional y la fecha estimada de finalización firmada bajo pena de perjurio (formulario proporcionado por 4Cs).
- Una declaración escrita validada por el registrador de la escuela o una impresión electrónica del horario de clases que muestre en qué cursos está inscrito el padre o madre y las fechas, días y horas de cada sesión de clase.
- Un programa de estudios, la dirección web y cualquier otra documentación que demuestre los días y horas de clases de los padres para un curso en línea.
- Una copia de las calificaciones, un certificado de finalización u otra documentación razonable que demuestre que el padre o madre ha obtenido un promedio de calificación mínimo de 2.0 o ha aprobado el 50 % de un curso sin calificación. 4Cs debe recibir dicho comprobante de progreso adecuado.

## Necesidad de Incapacidad Parental

### NORMAS Y LÍMITES DE LOS SERVICIOS

- Los padres son elegibles para el reembolso solo después de recibir un Aviso de Acción de 4Cs aprobando los servicios con base en la incapacidad de los padres.
- Los servicios no excederán los días y horas solicitados por un profesional de la salud legalmente calificado o cincuenta (50) horas semanales, lo que sea menor.

### REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

- Un formulario de incapacidad de 4Cs completamente llenado y firmado por un profesional de la salud autorizado y legalmente calificado que describa la naturaleza de la incapacidad de los padres, la duración estimada y la cantidad de horas por día recomendadas para cuidados de relevo.
- Verificación telefónica documentada o información aclaratoria solicitada por 4Cs al profesional de la salud para determinar los horarios y días de servicio.

## Falta de Vivienda y Búsqueda de Vivienda Permanente

### NORMAS Y LÍMITES DE LOS SERVICIOS

- Los padres son elegibles para el reembolso solo después de recibir un Aviso de Acción de 4Cs que apruebe los servicios con base en la búsqueda de vivienda permanente.
- Sólo se reembolsarán los servicios utilizados durante las actividades reales de búsqueda de vivienda.
- Las actividades de búsqueda de vivienda solo son elegibles para reembolso hasta un máximo de 32.5 horas por semana durante no menos de 24 meses.

- Los padres cuyos hijos estén en edad escolar deben explicar por qué no pueden buscar vivienda durante los días y horas en que sus hijos están en la escuela.

### **REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN**

- Un Plan de Búsqueda de Vivienda Permanente proporcionado por 4Cs y firmado por los padres bajo pena de perjurio.
- Si vive temporalmente en un refugio, una declaración firmada de un refugio para personas sin hogar, una agencia de vivienda de transición o un programa de apoyo para personas sin hogar que verifique dónde reside actualmente la familia.
- Documentación razonable y verificable del motivo por el cual los padres que tienen hijos en edad escolar no pueden buscar vivienda durante las horas en que sus hijos están en la escuela cada semana y requieren cuidado infantil.

### **Normas y Límites de la Suspensión Temporal del Servicio**

- Las familias que temporalmente no tengan una necesidad calificada para servicios de cuidado infantil después de estar inscritas pueden solicitar una suspensión temporal del servicio de cuidado infantil sin ser suspendidas del programa.
- La Suspensión Temporal del Servicio se puede solicitar por hasta tres (3) meses consecutivos a la vez por año fiscal (julio-junio) por cualquier motivo y por hasta cuatro (4) meses consecutivos a la vez por año fiscal por razones médicas.
- Los servicios de cuidado infantil utilizados durante períodos de Suspensión Temporal del Servicio no son elegibles para reembolso.
- Las familias deben contar con un proveedor elegible al regresar de la suspensión de servicios. El registro de las familias que no regresen a recibir atención al final de la Suspensión Temporal del Servicio será cancelado.

# **Normas Estatales y Documentación Necesaria para Certificar Servicios con base en Servicios de Protección Infantil (CPS) y Referencias en “Situación de Riesgo”**

## Referencias de CPS

### **NORMAS Y LÍMITES DE LOS SERVICIOS**

- Las familias referidas para servicios de cuidado infantil con una carta de CPS válida solo pueden inscribirse en orden de prioridad de la Lista de Elegibilidad Centralizada a medida que haya fondos disponibles.
- Los servicios de cuidado infantil solo son elegibles para reembolso una vez completado el proceso de certificación y no pueden exceder la duración, días y horas de cuidado de relevo solicitados en la carta de derivación. Los servicios utilizados antes de completar el proceso de certificación no son elegibles para reembolso.
- Cuando los servicios de cuidado infantil llegan al último día de su certificación de 24 meses, los padres deben volver a certificar su solicitud sobre la base de una carta de referencia renovada y actualizada u otro tipo de necesidad certificada para continuar siendo elegibles.
- Las familias derivadas por CPS están exentas de los requisitos de elegibilidad de ingresos del programa, pero siguen estando sujetas a los requisitos de tarifa familiar como se describe en el manual, a menos que se solicite una exención en la carta de referencia.
- Los trabajadores de bienestar infantil del condado pueden solicitar una exención de los requisitos de tarifas familiares en una carta de referencia por no más de 12 meses acumulados por familia.

### **REQUISITOS PARA LAS CARTAS DE REFERENCIA DE CPS**

- Completada y firmada en papel membretado de la agencia del condado por el trabajador del servicio de bienestar infantil del condado que realiza la referencia.
- Con fecha dentro de seis (6) meses a partir de la fecha de solicitud de servicios de cuidado infantil.
- Incluir los nombres de los niños referidos y una declaración de que el cuidado infantil es parte del plan de acción activo de CPS.
- Incluir las fechas en las que el trabajador del condado considera que el caso de CPS permanecerá activo.
- Incluir una descripción de los días y horas en que se requerirá cuidado infantil (por ejemplo, de lunes a viernes de 10 a. m. a 3 p. m.).

## Referencias en Situación de Riesgo

### **NORMAS Y LÍMITES DEL SERVICIO**

- Las familias referidas para servicios de cuidado infantil con una carta de “situación de riesgo” válida solo pueden inscribirse en orden de prioridad de la Lista de Elegibilidad Centralizada a medida que haya fondos disponibles.
- Los servicios de cuidado infantil solo son elegibles para reembolso una vez completado el proceso de certificación y no pueden exceder la duración, días y horas de cuidado de relevo solicitados en la carta de referencia. Los servicios utilizados antes de completar el proceso de certificación no son elegibles para reembolso.
- Cuando los servicios de cuidado infantil lleguen al último día de su período de certificación de 24 meses, los padres deben volver a certificar su solicitud sobre la base de otro tipo de necesidad calificada para continuar siendo elegibles. La elegibilidad basada en el estado de “situación de riesgo” no se puede renovar.
- Las familias en riesgo derivadas están exentas de los requisitos de elegibilidad de ingresos del programa, pero siguen estando sujetas a los requisitos de tarifa familiar descritos en el manual, a menos que se solicite una exención en la carta de referencia.
- Los profesionales con licencia legalmente calificados pueden solicitar una exención de los requisitos de tarifas familiares en una carta de referencia por no más de 3 meses acumulados por familia.

### **REQUISITOS PARA LAS CARTAS DE REFERENCIA DE “SITUACIÓN DE RIESGO”**

- Completada y firmada en papel membretado por un profesional legal, médico, de servicios sociales o de un refugio de emergencia autorizado y legalmente calificado, incluyendo la información de contacto y el número de licencia.
- Con fecha dentro de seis (6) meses a partir de la fecha de solicitud de servicios de cuidado infantil.
- Incluir los nombres de los niños a los que se refiere y una declaración de que corren riesgo de sufrir abuso o negligencia infantil y que se necesita cuidado infantil de relevo para reducir o eliminar dicho riesgo.
- Incluir las fechas en las que el profesional legalmente calificado y con licencia considere que los niños seguirán en riesgo.
- Incluir una descripción de los días y horas en que se requerirá cuidado infantil (por ejemplo, de lunes a viernes de 10 a. m. a 3 p. m.).

# **Normas Estatales y Documentación Necesaria para Certificar Servicios para Niños con Necesidades Especiales o Excepcionales**

## **NORMAS Y LÍMITES DE LOS SERVICIOS**

- Las horas y días de los servicios de cuidado infantil elegibles para reembolso dependen de la elegibilidad y necesidad certificada de los padres, como se describe en este manual. Las necesidades especiales del niño por sí solas no califican a una familia para la inscripción o para días u horas adicionales de servicio cuando los padres no tienen ningún tipo de necesidad certificada.
- Los servicios de cuidado infantil para niños con necesidades especiales de cualquier edad que requieren que un proveedor de cuidado infantil incurra en costos adicionales constantes para satisfacer las necesidades del niño pueden ser elegibles para topes de reembolso más altos dependiendo de la naturaleza del gasto y la gravedad de la discapacidad del niño.

## **REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN**

- Una declaración escrita firmada por un profesional autorizado legalmente calificado en papel membretado de su oficina (incluyendo la información de contacto) que indique que el niño requiere la atención especial de adultos en un entorno de cuidado infantil más allá de los 13 años.
- Una copia de las páginas pertinentes del plan de servicios familiares individualizado (IFSP) o del programa educativo individual (IEP) más reciente del niño, de conformidad con las regulaciones estatales.

# Cómo Apelar la Cancelación u Otro Cambio en los Servicios

## PASO 1: SOLICITE UNA AUDIENCIA LOCAL

- Las regulaciones estatales permiten que cualquier padre o madre que no esté de acuerdo con una acción o cambio en sus beneficios de cuidado infantil realizado por 4Cs a través de un Aviso de Acción apele la decisión de la Agencia y solicite una audiencia local con el Funcionario de Audiencias Local de la Agencia.
- Para proteger este derecho al debido proceso, 4Cs debe recibir una solicitud de apelación por escrito antes de la fecha efectiva del cambio ([vea un ejemplo en la página de Aviso de Acción](#)) y seguir las instrucciones de apelación descritas en la segunda página (reverso) del Aviso de Acción que desean apelar. Los padres también deben notificar al Funcionario de Audiencias Local si necesitan medidas para la traducción u otras circunstancias especiales durante la audiencia.
- Cuando 4Cs reciba la solicitud de apelación por escrito, el cambio o la acción se suspenderá hasta que se complete el proceso de apelación. 4Cs se comunicará con los padres en un plazo de 10 días para programar una fecha de audiencia. Los padres que tengan preguntas sobre cómo apelar deben comunicarse con el Funcionario de Audiencias Local indicado en el Aviso de Acción.

## PASO 2: ASISTIR A LA AUDIENCIA LOCAL

- Las audiencias locales se llevan a cabo en las oficinas de 4Cs y pueden tardar entre 30 y 60 minutos en completarse. Siempre que sea posible, 4Cs programará la audiencia en un horario que permita que los padres asistan sin ausentarse del trabajo o la escuela. Los padres que estén inscritos activamente siguen siendo elegibles para utilizar los servicios de cuidado infantil durante todo el proceso de apelación y pueden utilizar el servicio de cuidado o llevar a sus hijos durante la audiencia, como prefieran.
- Los padres y/o sus representantes autorizados deben asistir a la audiencia programada y la falta de comparecencia se considerará un abandono de la apelación. Los padres que lleguen tarde a la audiencia o necesiten reprogramarla debido a circunstancias especiales deben comunicarse con el Funcionario de Audiencias Local antes de la hora de la audiencia programada para solicitar una adaptación.
- En la audiencia, tanto el padre como el miembro del personal de 4Cs que emitió la notificación tendrán la oportunidad de explicar sus puntos de vista y las razones de sus acciones. Los padres deben presentar cualquier documentación u otra información que consideren relevante para su consideración. El Funcionario de Audiencias analizará o explicará las regulaciones o políticas que se aplican al caso de los padres y, en muchos casos, tomará la decisión de inmediato.

### **PASO 3: RECIBIR LA CARTA DE DECISIÓN DE LA AGENCIA**

- Dentro de los diez (10) días naturales siguientes a la audiencia, 4Cs enviará una carta de decisión formal a los padres revocando o confirmando la acción apelada.
- Si se revoca la acción o el cambio objeto de apelación, los servicios continuarán sin interrupción. Si se confirma la acción o el cambio, la acción o el cambio entrarán en vigor de inmediato.

### **PASO 4: PRESENTAR UNA APELACIÓN ANTE EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DE CALIFORNIA (SI EL PROBLEMA SIGUE SIN RESOLVERSE)**

- Los padres que no estén de acuerdo con la decisión por escrito de la audiencia local, tienen derecho a apelar la acción o cambio directamente ante la División de Cuidado y Desarrollo Infantil (CDSS CCDD).
- Los padres deben asegurarse de seguir las instrucciones de la segunda página (reverso) del Aviso de Acción para garantizar la presentación oportuna y completa de los documentos a:

California Department of Social Services  
Child Care and Development Division  
Attn: Appeals Coordinator  
744 P Street, MS 9-8-351  
Sacramento, CA 95814  
Teléfono: 1 (833) 559-2417  
Teléfono: (916) 654-1048  
Correo electrónico: [CCDDAppeals@dss.ca.gov](mailto:CCDDAppeals@dss.ca.gov)

- Tras la aceptación de la solicitud de apelación, la CDSS CCDD se comunicará con los padres y 4Cs para explicarles los próximos pasos y autorizar la continuación de los servicios de cuidado infantil mientras la apelación esté pendiente.
- La CDSS CCDD enviará una carta de decisión por escrito a los padres y a 4Cs en un plazo de 30 días y la decisión será definitiva. Si el estado rechaza la apelación, 4Cs implementará la acción tomada originalmente inmediatamente después de recibir la carta de decisión.

### **Procedimientos de Quejas de Proveedores**

Las quejas relacionadas únicamente con los proveedores deben dirigirse por escrito al Gerente de Pago Alternativo responsable de la elegibilidad y los reembolsos de los proveedores. Si el proveedor no está de acuerdo con el resultado, debe comunicarse con el Director de Programas de Subsidios para Cuidado Infantil de 4Cs. Si el proveedor sigue estando en desacuerdo con el resultado, debe comunicarse con el Director Ejecutivo de 4Cs.

## **Procedimientos Uniformes de Quejas por Presuntas Infracciones de la Ley**

4Cs diseña y opera todos los programas y servicios de acuerdo con las leyes, regulaciones y términos de financiamiento aplicables. Las infracciones de las leyes federales y/o estatales en la administración de un programa financiado por el Departamento de Servicios Sociales, incluidas las acusaciones de discriminación ilegal, están sujetas a reporte, revisión y una decisión por escrito de conformidad con el título 5 de los Procedimientos Uniformes de Quejas del Código de Regulaciones de California. Las quejas que aleguen una infracción de las leyes federales y/o estatales se pueden presentar por escrito a la siguiente dirección:

California Department of Social Services  
Child Care and Development Division  
Attn: Appeals Coordinator  
744 P Street, MS 9-8-351  
Sacramento, CA 95814  
Teléfono: 1 (833) 559-2417  
Teléfono: (916) 654-1048  
Correo electrónico: [CCDDAppeals@dss.ca.gov](mailto:CCDDAppeals@dss.ca.gov)

Si el denunciante no está satisfecho con la decisión final por escrito del Departamento de Servicios Sociales de California, puede haber recursos disponibles en un tribunal federal o estatal. En este caso, el denunciante debe buscar el asesoramiento de un abogado de su elección. Un denunciante que presente una queja por escrito alegando infracciones de discriminación prohibida también puede buscar recursos de derecho civil, incluidos, entre otros, mandatos judiciales, órdenes de restricción y/u otros recursos u órdenes.



**Sobrato Center for Non-Profits - Redwood Shores**  
**330 Twin Dolphin Drive Suite 119**  
**Redwood City, CA 94065**

**Horario de atención:** lunes a viernes de 8:30 a 17:00 horas

**[www.sanmateo4Cs.org](http://www.sanmateo4Cs.org)**

**Línea de referencia:** 650-517-1460

**Recepción:** 650-517-1400

