



**PACEAPP**

PROFESSIONAL ASSOCIATION FOR CHILDHOOD EDUCATION  
ALTERNATIVE PAYMENT PROGRAM

# Guía para los padres de familia y proveedores

*Mejorando la calidad de vida de las familias y los niños*



# TABLA DE CONTENIDOS

<b>SECCIÓN 1: INFORMACIÓN Y RESPONSABILIDAD DE LOS PADRES .....</b>	<b>3</b>
1.1.0 Política de Admisión .....	3
1.1.1 Lista de Elegibilidad .....	3
1.1.2 CalWORKs Child Care.....	3
1.1.3 Criterio de Elegibilidad y Documentos Requeridos .....	3
1.1.4 Condiciones de Necesidad y Documentos Requeridos .....	4
1.1.5 Permiso de Servicios por Término Limitado.....	7
1.2.0 Políticas de Inscripción.....	7
1.2.1 Inscripción Inicial .....	7
1.2.2 Re-certificación .....	8
1.2.3 Reportando Cambios .....	8
1.2.4 Aviso de Acción .....	8
1.2.5 Derechos de la Familia y Petición de Audiencia.....	8
1.2.6 Proceso de Apelación .....	9
1.2.7 Certificados de Cuidado Infantil .....	10
1.3.0 Políticas de Reembolso del Cuidado Infantil .....	10
1.3.1 Pagos de la Familia .....	11
1.3.2 Co-Pagos .....	11
1.3.3 Reporte de Asistencia.....	12
1.3.5 Ausencias .....	13
1.4.0 Confidencialidad de la Información del Cliente .....	14
1.5.0 Seguridad de las Familias, Proveedores, y Representantes de PACEAPP .....	14
<b>SECCIÓN 2: TIPOS DE CUIDADO INFANTIL DISPONIBLES PARA LAS FAMILIAS .....</b>	<b>15</b>
2.1.0 Seleccionando a un Proveedor de Cuidado Infantil.....	15
2.2.0 Centros de Cuidado Infantil con Licencia.....	15
2.3.0 Hogares de Cuidado Infantil con Licencia.....	15
2.4.0 Cuidado Infantil Exento de Licencia.....	15
2.5.0 Transferencia de Proveedor.....	17
2.6.0 Ambiente de Proveedor.....	17
2.7.0 Resolviendo Problemas entre Padre y Proveedor.....	17
<b>SECCIÓN 3: INFORMACIÓN Y RESPONSABILIDADES DE LOS PROVEEDORES.....</b>	<b>18</b>
3.1.0 Contratos con los Proveedores .....	18
3.2.0 Documentación Preliminar Requerida para Proveedores.....	18
3.3.0 Reembolso de Proveedores .....	19
3.5.0 Certificados de Cuidado Infantil .....	20
3.6.0 Pagos de la Familia .....	20
3.6.1 Colección de los Pagos de la Familia.....	21
3.6.2 Pagos de la Familia Atrasados .....	21
3.7.0 Tarifas de Mercado Regional .....	22
3.8.0 Co-pagos .....	22
3.9.0 Responsabilidades del Proveedor sobre los Reportes de Asistencia .....	23
3.9.4.0 Ausencias .....	24
3.10.0 Políticas Generales sobre los Pagos .....	25
3.11.0 Resolviendo Problemas entre Padre y Proveedor.....	26
3.12.0 Períodos de Prueba.....	27
3.13.0 Cancelación del Acuerdo o de los Servicios .....	27
3.14.0 Proceso de Quejas de los Proveedores .....	28
3.15.0 Preguntas y Sugerencias Adicionales.....	28
<b>POLÍTICA DE FRAUDE (copia del padre).....</b>	<b>29</b>
<b>POLÍTICA DE FRAUDE (copia de PACEAPP) .....</b>	<b>30</b>
<b>POLÍTICA DE FRAUDE (copia del proveedor).....</b>	<b>31</b>
<b>POLÍTICA DE FRAUDE (copia de PACEAPP) .....</b>	<b>32</b>

## ***Estimados Padres y Proveedores de Cuidado Infantil,***

Bienvenidos al Programa de Pago Alternativo de la Asociación Profesional de la Educación Infantil (PACEAPP por sus siglas en inglés). Este manual del padre y proveedor contiene información importante sobre nuestros servicios y políticas y tiene como propósito contestar preguntas que usted puede tener sobre PACEAPP y los servicios que proveemos.

Las secciones de padres y proveedores están combinadas en un manual comprensivo. Hemos oído que nuestras familias y proveedores creen que el tener las dos secciones en un manual es una buena forma para que los padres y proveedores conozcan mejor los derechos y responsabilidades de cada uno. Esperamos que encuentre esta combinación provechosa.

PACEAPP es una organización sin fin de lucro la cual provee servicios a 25 condados en el Norte y Centro de California. Estamos ofreciendo servicios de subsidio de cuidado infantil a familias de bajos ingresos desde 1976. PACEAPP es un Programa de Pago Alternativo (APP por sus siglas en inglés). APP es un programa del estado de cupón con fondos federales y estatales que provee cuidado infantil subsidiado a familias elegibles. Nuestro programa esta gobernado por regulaciones creadas por el gobierno estatal y Términos de Fondos y Condiciones establecidos por el Departamento de Educación de California (CDE por sus siglas en inglés). PACEAPP es un programa completamente opcional para los padres; los padres pueden elegir proveedores con licencia (centros y hogares de cuidado infantil) o proveedores exentos de licencia (cuidados proveídos por un pariente u otra persona que no sea pariente) para sus necesidades de cuidado infantil.

Nuestra agencia no discrimina y extendemos trato igual y acceso a nuestros servicios para los niños, padres y proveedores sin importar la raza, religión, credo, sexo, genero, orientación sexual, grupo étnico identificado, descendencia, color, discapacidad mental, discapacidad física, u origen de nacionalidad. Nuestro personal representa muchos diferentes grupos étnicos y culturas y muchos en nuestro equipo de personal pueden ofrecer servicios en idiomas diferentes al inglés, incluyendo, español, vietnamita, tagalogo, cantonés, mandarín, coreano, francés, e italiano.

PACEAPP anima la inscripción de niños con discapacidades. Nuestro programa entiende los requisitos de la Ley de Americanos con Discapacidad (ADA por sus siglas en inglés) y hacemos los ajustes razonables para los niños, y consistentemente implementamos estos ajustes.

En PACEAPP estamos comprometidos a mejorar las vidas de las familias y sus niños, y proveemos servicios de manejo de casos para asistir a las familias con sus necesidades de cuidado infantil para que sean autosuficientes. Después que se determina la elegibilidad de la familia, el gerente del caso contrata al proveedor del padre para dar el reembolso por los servicios de cuidado infantil proveídos a la familia.

Los gerentes de casos de PACEAPP están involucrados son activos en las comunidades que representan. Ellos están familiarizados con los recursos y servicios disponibles para los niños y las familias y pueden proveer a las familias referencias para otros servicios disponibles en su área. Los gerentes de casos se esfuerzan para reunirse con las familias en los locales y horas que son más convenientes para las familias. Tanto las familias como los proveedores deben sentirse con libertad de comunicarse con su gerente de casos con cualquier pregunta o preocupación sobre nuestros servicios y para información sobre otros recursos que están disponibles.

*Este manual fue desarrollado y publicado completamente con fondos del Departamento de Educación de California (CDE). El contenido de este manual no necesariamente representa la posición o políticas del CDE.*

## **SECCIÓN 1: INFORMACIÓN Y RESPONSABILIDAD DE LOS PADRES**

### **1.1.0 Política de Admisión**

---

Las familias entran a nuestro programa de las siguientes maneras:

#### **1.1.1 Lista de Elegibilidad**

Las familias son clasificadas en la lista de elegibilidad de acuerdo al tamaño de la familia y al ingreso bruto mensual (el ingreso colectado antes de que sean deducidos los impuestos). Hay una Lista Centralizada de Elegibilidad (CEL por sus siglas en inglés) en cada condado que rastrea a las familias elegibles y las junta con los servicios cuando los fondos están disponibles. Comuníquese con su oficina local de PACEAPP para obtener el número de teléfono del CEL en su área.

#### **1.1.2 CalWORKs Child Care**

PACEAPP recibe fondos para las familias de CalWORKs que reciben ayuda en efectivo dentro de 24 meses de inscripción en PACEAPP. Si el servicio de subsidio de cuidado infantil de una familia es transferido a nosotros de una agencia del Departamento de Servicios Sociales de California (DSS por sus siglas en inglés), el padre será contactado y se programará una reunión de orientación con la familia.

#### **1.1.3 Criterio de Elegibilidad y Documentos Requeridos**

Para ser elegible para nuestros servicios, la familia debe cumplir con lo siguiente:

- **Elegible por ingresos.** Las familias deben presentar documentación sobre todas las clases de ingresos mensuales para el último mes o las últimas cuatro semanas, u otra clase de reporte de ingresos, inmediatamente antes de la inscripción inicial o la re-certificación. Algunas fuentes de ingresos comunes que deben ser reportados y documentados incluyen, pero no están limitados a, talones de pagos, copia de la declaración de impuestos reciente y firmada, con un estado de ingresos actuales para propósitos de impuestos, demanda de manutención de menores, demanda de manutención, pagos de asistencia pública, cheques de compensación de discapacidad o desempleo, cheques de compensación al trabajador, pagos de comisión, propinas y bonificaciones. A las familias con ingresos impredecibles se les pedirá que presenten documentación de tres meses, para verificar la elegibilidad de la familia por medio de los ingresos, en el momento de inscripción o de re-certificación y cuando sea necesario. (Título 5, Sección 18078 & Sección 18084)
- **Residencia de los Padres/Guardianes.** Los padres o guardianes legales del niño deben vivir y/o trabajar en un condado donde PACEAPP da servicios. La residencia debe ser demostrada con documentación que incluye, pero no esta limitada a, una copia de la identificación del Estado de California, una copia de la licencia de conducir del Estado de California, una copia de la factura de utilidades con la dirección de servicio, y una copia de el contrato de renta.

Los padres también deben demostrar la presencia o ausencia de un padre/madre presentando por lo menos una forma de documentación para demostrarlo, la cual incluye, pero no esta limitado a, certificados de matrimonio, divorcio, pareja domestica, separación legal, arreglo de custodia infantil ordenado por una corte, evidencia que el padre/madre que esta firmando la solicitud esta recibiendo pagos de manutención del menor del padre/madre que no está incluido en el tamaño de la familia, recibos de renta o acuerdos, contratos, facturas de

utilidades u otros documentos de la residencia de la familia indicando que el padre/madre es la persona responsable.

- **Elegibilidad por la Edad del Niño y Residencia.** Los niños deben de ser menores de 13 años (*los niños con necesidades excepcionales pueden ser servidos hasta la edad de 21 años*). Los padres de niños de 11 y 12 años de edad deben completar un formulario demostrando la necesidad del cuidado infantil para poder iniciar los servicios para estos niños o para continuar los servicios para estos niños después de los 10 años de edad. Los niños deben ser residentes del estado de California. Los documentos para incluir a los niños en el numero familiar pueden incluir, pero no están limitados a, por lo menos uno de los siguientes, certificado de nacimiento, ordenes de la corte concernientes a la custodia del niño, documentos de adopción, documentos de cuidado en hogares temporales, documentos de la escuela o documentos médicos, y documentos del departamento del bienestar del condado. Pueda que se le pida al padre/madre que presente evidencia sobre la presencia o ausencia del otro padre en la casa. (Título 5, Sección 18100 6 Sección 18107)

Factores adicionales de elegibilidad incluyen los siguientes:

- **Familias en CalWORKs.** Las familias que han recibido ayuda en efectivo dentro de 24 meses de inscribirse en PACEAPP. Será requerido que las familias presenten evidencia de la discontinuación de la ayuda en efectivo o la nota de ayuda en efectivo actual. (Título 5, Sección 18081)
- **El niño está bajo protección del Departamento de Protección al Menor (CPS por sus siglas en inglés) o está en riesgo de abuso, negligencia, o explotación.** Se requiere que las familias presenten una referencia por escrito del departamento del bienestar del condado o un trabajador del bienestar del menor como evidencia de su caso del CPS o una referencia por escrito de un profesional legalmente calificado de una agencia legal, médica, o de servicios sociales o albergue de emergencia como evidencia que está en riesgo. (Título 5, Sección 18081)
- **Sin Vivienda.** Documentación para demostrar que la persona no tiene vivienda puede ser una carta de algún albergue de emergencia u otra declaración legal escrita por una agencia médica o de servicios sociales. (Título 5, Sección 18090)

### **1.1.4 Condiciones de Necesidad y Documentos Requeridos**

Es requerido que los padres sometan documentación para demostrar la necesidad de nuestros servicios de cuidado infantil. Si no tenemos la prueba que la familia tiene necesidad de nuestros servicios de cuidado infantil, no podemos determinar si la familia es elegible para los servicios. El gerente de casos informará a la familia sobre el tipo de documentación que será necesaria. Los padres deben tener por lo menos una de las siguientes necesidades para el cuidado infantil:

- **Empleo.** Una condición de necesidad es el empleo por un empleador o empleo individual. Si el empleo es conducido en la casa de la familia o en la propiedad que incluye la casa de la familia, el padre debe proveer justificación al pedir servicios de cuidado infantil basándose en el tipo de trabajo que hace y sus requisitos, y la edad del niño de la familia para el cual se están solicitando los servicios, y si el niño es mayor de cinco años, las necesidades específicas de cuidado infantil que necesita. (Título 5, Sección 18086.1) Si el padre es un proveedor de cuidado infantil en hogar con licencia, el padre no es elegible para los servicios de cuidado infantil subsidiados durante las horas de operación de su negocio porque el empleo no le prohíbe supervisar a su propio hijo. (Título 5, Sección 18086.1) Documentación de empleo incluye, pero no está limitado a los siguientes ejemplos:

- *Empleado por un Empleador.* Además de la documentación de ingresos, como se explicó anteriormente, los padres deben presentar un formulario completo de Verificación de Empleo de PACEAPP, u otro documento que indique los días y horas de trabajo. Si el padre no puede presentar el formulario completo de Verificación de Empleo, el/ella debe hablar con su gerente de casos sobre documentos alternativos que puedan demostrar la información sobre el empleo. (Título 5, Sección 18086)
- *Empleado Individual.* Además de documentación de ingresos como se explicó anteriormente, el formulario de Ganancias y Perdidas del Empleado-Individual detallando los días y horas de trabajo y una descripción del tipo del trabajo debe ser completada y presentada. Además pueda que otros documentos tales como, pero no limitados a, una copia de registros de citas, recibos de clientes, registros de trabajos, y registros de millas corridas para demostrar los días y horas de trabajo, así como una copia de la licencia del negocio, renta del espacio de trabajo, o un contrato de renta del lugar de trabajo deban ser presentados (Título 5, Sección 18086)
- *Asistentes en un centro de cuidado infantil en un hogar de familia con licencia grande.* Los padres que trabajan como asistentes en un centro de cuidado infantil en un hogar de familia con licencia deben presentar una copia de la licencia del centro de cuidado infantil en un hogar de familia para el que trabaja indicando que el centro licencia de cuidado infantil en hogar de familia grande; una nota firmada por el proveedor con licencia diciendo que el padre es el asistente de acuerdo con el cociente de empleados establecidos en el Título 22 que prueba que las huellas digitales del padre, como asistente, están asociadas con el centro de cuidado infantil en hogar de familia indicado; y deducciones del salario del asistente hechos por el proveedor con licencia, el cual puede ser demostrado con un talón de cheque.
- *Necesidad de Cuidados Irregular.* Se requiere que los padres con necesidad de días y horas de cuidado impredecibles provea a PACEAPP documentación cada cuatro (4) meses para actualizar y apoyar la continua necesidad de servicios de cuidado infantil así como también la verificación mensual de las horas trabajadas (Título 5, Sección 18086.1)
- **En Busca de Empleo.** La condición de en busca de empleo está limitada a un período de 60 días laborales por año fiscal (de julio 1 a junio 30), excluyendo días feriados federales, aunque los días de búsqueda sean o no consecutivos. La búsqueda de empleo está limitada a no más de cinco (5) días a la semana y las horas son limitadas a 29.75 horas por semana. La política de PACEAPP limita el cuidado para niños de edad escolar basándose en su edad y horario de clases. Por favor discuta estos asuntos con su gerente de caso para determinar los servicios que cumplen mejor con sus necesidades. Los documentos que demuestran que el padre está buscando empleo deben incluir, pero no está limitado a, una declaración del padre bajo juramento declarando que el padre está buscando empleo e identifica una descripción general de cuándo los servicios serán necesitados. El padre debe declarar un plan para asegurar, cambiar, o aumentar el empleo (Título 5, Sección 18086.5) Los padres/guardianes que no encuentran empleo después de 60 días laborales perderán su inscripción. **Por favor mantenga informado a su gerente de caso sobre su situación de búsqueda de empleo para que su gerente de caso haga todo esfuerzo en asistirle con sus necesidades de cuidado infantil durante su búsqueda de empleo.**
- **Envuelto en una capacitación hacia una meta vocacional (comúnmente conocido como un padre estudiante).** Los padres pueden estar estudiando en un programa vocacional que

los lleva directamente a una carrera reconocida, paraprofesional, o profesional por seis años desde el inicio de los servicios, o 24 unidades de semestre, o su equivalente, después de obtener un grado de licenciatura “Bachelors” (Título 5, Sección 18087). PACEAPP no puede proveer cuidado infantil a los padres estudiantes cuando no están inscritos o no están asistiendo al programa de capacitación a no ser que ellos cumplan con otros requisitos y elegibilidad y necesidad.

- *Información de la Escuela y Horario.* Los padres deben presentar al gerente de casos un formulario de Verificación de Capacitación o una copia del programa del estudiante extendido por la institución de capacitación, por lo menos **cinco (5) días de calendario antes de empezar el ciclo de clases cada vez** que ellos empiecen un nuevo semestre/ciclo. El gerente de casos proveerá este formulario al padre. Si esta presentando el formulario de Verificación de Capacitación, éste debe ser estampado o sellado con el sello de la oficina de inscripciones de la escuela y debe ser regresado al gerente de casos. Los padres deben declarar una meta de carrera vocacional específica (por ejemplo, enfermera, agente de vienes y raíces, et.). Alcanzar un gradeo de educación no es considerado una meta vocacional. Los padres deben notificar a su gerente de casos de cualquier cambio en el programa escolar dentro de cinco (5) días de calendario.
- *Progreso Académico.* Los padres deben mantener un promedio de calificación de 2.0 (GPA por sus siglas en inglés) (o un promedio de C) o más alto por cada término o en un sistema no basado en puntaje debe de pasar los requisitos del programa en por lo menos un 50 por ciento de las clases o de otra manera cumplir con los estándares de la institución para demostrar un progreso y también deben mantenerse matriculados en 75% de sus cursos para mantener su elegibilidad en nuestro programa. La falta de cumplir con estos requisitos resultará en un período de prueba y puede resultar en la pérdida de su elegibilidad. Los padres deben presentar a PACEAPP el reporte de progreso no más tarde de 10 días de calendario de la fecha que la institución extendió el reporte de progreso o las notas de calificación cada semestre o cada ciclo.
- **Buscando Residencia Fija.** El estado de búsqueda de casa permanente está limitado a un período de 60 días laborales por año fiscal (julio 1 a junio 30), excluyendo los días feriados, ya sea que los días de búsqueda de empleo sean consecutivos o no. El estado de búsqueda de casa permanente esta limitado a no más de cinco (5) días a la semana y las horas están limitadas a 29.75 horas por semana. La documentación para demostrar que los padres están buscando casa debe incluir, pero no esta limitado a, una declaración del padre bajo juramento declarando que el padre esta buscando casa y debe identificar una descripción general de cuando necesitara los servicios. El padre debe hacer una declaración sobre el plan para asegurar una residencia fija, segura, regular y adecuada. (Título 5, Sección 18091). **Por favor mantenga informado a su gerente de casos sobre su situación de búsqueda de casa para que su gerente de caso haga todo esfuerzo para asistirle con sus necesidades de cuidado infantil durante su búsqueda de casa.**
- **Incapacidad.** La aprobación de servicios de cuidado infantil esta limitado a 50 horas por semana. Los padres con necesidad de servicios de cuidado infantil por incapacidad deben presentar a PACEAPP un formulario de Declaración de Incapacidad completada por un profesional de la salud legalmente calificado, el cual detalla la necesidad y

duración de la incapacidad. (Título 5, Sección 18088). Hay ciertas restricciones que aplican para la incapacidad médica- solicite más información a su gerente de caso.

PACEAPP podría dar seguimiento con una llamada telefónica para verificar/confirmar la información proveída si el gerente de casos tiene preguntas.

### **1.1.5 Permiso de Servicios por Término Limitado**

Cuando una familia temporalmente no tiene necesidad de servicios de cuidado infantil, una familia puede pedir un Permiso de Servicios por Término Limitado del programa PACEAPP. Este permiso no puede ser de más de 12 semanas consecutivas. A no ser que el permiso sea un permiso médico, familiar, o es durante un período cuando el programa de capacitación vocacional no es en el ciclo de la primavera, otoño, o invierno, en éste caso el permiso no debe exceder 16 semanas consecutivas. PACEAPP no puede pagar por los servicios de cuidado infantil durante el periodo de Permiso de Servicios de Término Limitado.

El gerente de casos debe ser notificado dentro de cinco (5) días laborales de la necesidad de la familia de un permiso de servicios de término limitado. Antes de la ausencia del programa, el permiso debe ser aprobado por su gerente de casos y un aviso se debe enviar al proveedor. Si necesita estar ausente del programa de inmediato y no puede dar aviso a su proveedor, usted puede ser responsable de pagar al proveedor basado en la política del proveedor. PACEAPP no puede rembolsar a los proveedores mientras que las familias están ausentes. Nosotros requerimos que las familias verifiquen la necesidad y los requisitos de elegibilidad antes que la familia empiece los servicios de cuidado infantil de nuevo. Las familias que no se comunican con el gerente de casos antes de la fecha que el permiso de servicios se vence perderán su estado de inscripción en nuestro programa. **Por favor comuníquese con su gerente de casos.**

### **1.2.0 Políticas de Inscripción**

---

Las familias se inscriben y mantienen su inscripción de las siguientes maneras, y el estado de inscripción es documentado de las siguientes formas:

#### **1.2.1 Inscripción Inicial**

Después que la familia ha presentado a PACEAPP los documentos de elegibilidad y necesidad necesarios para su inscripción inicial y después de haberse reunido con un representante de la agencia para completar los documentos de solicitud, PACEAPP empezará a procesar los documentos de la familia para determinar su inscripción. Un Aviso de Acción la cual aprueba o niega los servicios será enviado por correo o entregado a la familia dentro de (30) días después de haber firmado la solicitud para los servicios.

***Por favor note: La solicitud para los servicios será negada si la familia no presenta todas las pruebas de elegibilidad y/o necesidad dentro del periodo de (30) días. No podemos proveer reembolso por cuidados de niños hasta que la necesidad y elegibilidad de la familia ha sido establecida y documentada y el gerente de casos ha aprobado los servicios de cuidado. Las familias serán responsables por pagarle a su proveedor si ellos empiezan usar los servicios de cuidado antes que los servicios hayan sido aprobados.***

### **1.2.2 Re-certificación**

Los padres deben ser re-certificados para determinar su elegibilidad y necesidad de los servicios de cuidado infantil por lo menos una vez cada doce (12) meses. Es la responsabilidad del padre de monitorear su contrato y la fecha de vencimiento del contrato. Los padres son responsables de comunicarse con su gerente de casos para hacer arreglos para la re-certificación antes de la fecha de vencimientos de los servicios. La falta de re-certificación antes que el contrato se venza resultará en la terminación de los servicios.

### **1.2.3 Reportando Cambios**

Si la elegibilidad de la familia o la necesidad de cuidado infantil cambian en cualquier tiempo, es la responsabilidad del padre de comunicarse con su gerente de casos de PACEAPP dentro de **cinco días laborales**. Los cambios pueden incluir, pero no están limitados a:

- Nueva dirección o número de teléfono,
- Matrimonio o divorcio,
- Nacimiento de un nuevo niño,
- Cambio en los ingresos,
- Cambios en el empleo, y
- Cambios en la capacitación (ej., agregando o dejando clases)

Las familias podrían tener que someter documentación adicional para apoyar el cambio reportado. La falta de reportar cambios pondrá en riesgo los servicios y puede resultar en la terminación de los servicios. Además, si un cambio en la familia no es reportado y si la familia no es elegible por ese cambio, la familia puede ser responsable por pagarle al proveedor durante el periodo de que no es elegible. PACEAPP reserva el derecho de actualizar el archivo de la familia para reflejar cualquier cambio reportado por su familia dentro de cinco días laborales de haber recibido la documentación y/o aviso. Por favor manténgase en contacto con su gerente de casos.

### **1.2.4 Aviso de Acción**

Un Aviso de Acción (NOA, por sus siglas en inglés) es un documento legal extendido por su gerente de casos estipulando decisiones o cambios que se han hecho al caso de una familia. Todos los NOAs proveerán una fecha de inicio y terminación de servicios, horas contratadas, y días aprobados para el cuidado infantil, y la información sobre pagos de la familia (si aplica). Como una cortesía, el proveedor de cuidado infantil de la familia recibirá una copia de cada NOA para sus archivos. La copia del NOA mantendrá informado al proveedor de todas las decisiones y cambios hechos por el gerente de casos que afecta la familia que sirve.

### **1.2.5 Derechos de la Familia y Petición de Audiencia**

Las familias tienen derecho a apelar las decisiones que afectan su subsidio tomadas por PACEAPP, incluyendo la apelación a la decisión de terminación de servicios. Los procedimientos para empezar el proceso de apelación y la petición de presentarse a una audiencia aparecen en la parte de atrás de cada Aviso de Acción.

PACEAPP requiere que los procedimientos delineados en la parte de atrás del Aviso de Acción sean seguidos para poder apelar una acción. El padre o guardián debe de poner la apelación por

escrito dentro de 14 días de calendario después de haber recibido el Aviso de Acción. La fecha límite de apelación se encuentra en la primera página del Aviso de Acción en la Caja 1A y 1B. Cuando estos procedimientos son seguidos, una audiencia será programada. PACEAPP continuará reembolsando los servicios de cuidado infantil durante el proceso de apelación.

### **1.2.6 Proceso de Apelación**

#### **Proceso de Apelación Nivel Uno:**

Nosotros requerimos que el padre o guardián someta una petición de apelación por escrito al director regional de PACEAPP en su oficina local de PACEAPP dentro de 14 días de calendario de la fecha que recibieron el Aviso de Acción. Si el padre/guardián no somete la apelación dentro de 14 días de calendario de la fecha que recibió su aviso, pierde su derecho de someter una apelación y no se llevará a cabo la audiencia. El Oficial de Audiencia entonces programará una audiencia con el padre/guardián dentro de 10 días de calendario de haber recibido la carta de petición de apelación. Si el padre o el representante autorizado del padre no se presenta a la audiencia, se considerara que el padre ha abandonado su apelación. (CDE, Título 5, Página 184.69, Artículo 6, Sección 18120, (e), 2004) PACEAPP extenderá una decisión por escrito a la familia dentro de 10 días de calendario después que la audiencia de apelación se lleve a cabo.

Por favor envíe la carta de apelación a su oficina local, ver la siguiente lista de oficinas:

<p><b>PACEAPP San Francisco Bay Área Regional Office</b> (Sirviendo a los Condados de Contra Costa, Alameda, San Mateo, y San Francisco) Attention: Regional Director 11720 San Pablo Avenue, Suite C El Cerrito, CA 94530</p>	<p><b>PACEAPP Redwood Empire Office</b> (Sirviendo a los Condados de Sonoma, Napa, Marin, y Mendocino) Attention: Regional Director 6050 Commerce Blvd., Suite 106 Rohnert Park, CA 94928</p>
<p><b>PACEAPP South Bay Office</b> (Sirviendo a los Condados de Santa Clara, Santa Cruz, y Monterey) Attention: Regional Director 1671 The Alameda, Suite 301 San Jose, CA 95126</p>	<p><b>PACEAPP Fresno Office</b> (Sirviendo a los Condados de Fresno y Tulare) Attention: Regional Director 1901 E. Shields Ave., Suite 180 Fresno, CA 93726</p>
<p><b>PACEAPP Madera Office</b> (Sirviendo a los Condados de Madera y Merced) Attention: Regional Director 325 S. Pine Street, Suite 103 Madera, CA 93637</p>	<p><b>PACEAPP Sacramento-North Valley</b> (Sirviendo a los Condados de Sacramento, Yolo, Pacer, Stanislaus, San Joaquin, Tuolumne, Nevada, Shasta, y El Dorado) Attention: Program Supervisor 6355 Riverside Blvd., Suite T</p>

#### **Proceso de Apelación Nivel Dos:**

Si una familia aún no está satisfecha con la decisión basándose en la audiencia de apelación inicial, puede someter una segunda petición de apelación. Una segunda apelación puede ser sometida dentro de 14 días de calendario de la fecha de la decisión de PACEAPP. Por favor envíe la segunda carta de apelación al Departamento de Educación División del Desarrollo Infantil a:

California State Department of Education, Child Development Division  
1430 N Street, Suite 3410,  
Sacramento, CA 95814  
Teléfono: (916) 322-6233, Fax: (916) 323-6853

La decisión de la División del Desarrollo Infantil debe ser enviada o entregada a los padres y el consultor dentro de treinta (30) días de calendario después de haber recibido la petición de apelación. (Título 5, Sección 18121, (f), 2004)

Para asuntos no relacionados con el proceso de apelación o no relacionados con la decisión de Aviso de Acción, por favor siga los siguientes pasos para resolver el asunto:

**PASO UNO:** Discuta sus preocupaciones con su gerente de casos. Por favor informe a su gerente de caso tan pronto que ocurra el problema y déle al gerente de casos la oportunidad de resolver el problema.

**PASO DOS:** Comuníquese con el supervisor de programas, quien directamente supervisa a los gerentes de casos. Esta persona tiene conocimiento de su caso, el gerente de casos, y otras variables alrededor de sus servicios.

**PASO TRES:** Comuníquese con el director regional. Nuestros directores regionales pasan tiempo fuera de la oficina, usualmente trabajando con grupos comunitarios en asuntos referentes al cuidado infantil. Pueda que tome uno o dos días para poder comunicarse con su director regional, pero estará disponible para hablar con usted sobre sus preocupaciones. Los directores regionales toman la decisión final de la agencia en los casos.

### ***1.2.7 Certificados de Cuidado Infantil***

El certificado de cuidado infantil es un acuerdo de servicios que es basado en el Aviso de Acción. El certificado muestra la autorización de las horas del cuidado infantil y la tarifa de reembolso al proveedor. Si aplica, el certificado indicará el co-pago de la familia o la información de los pagos de la familia. Nosotros requerimos que los padres/guardianes y sus proveedores revisen, firmen, y regrese el certificado dentro de cinco (5) días laborales de haberlo recibido. **Es la responsabilidad del proveedor de enviar el certificado de regreso al gerente de casos.**

El certificado firmado indica que la familia y el proveedor están de acuerdo con la tarifa y las horas indicadas en el certificado. Los reembolsos que se deben hacer al proveedor están basados en el certificado de cuidado infantil. Ambos padre y proveedor deben revisar el certificado cuidadosamente antes de firmarlo para asegurarse que está correcto. Por favor reporte cualquier error u omisión al gerente de casos inmediatamente para que sea corregido. Animamos tanto a los padres como a los proveedores a que se queden con una copia del certificado en sus archivos. **Los servicios de cuidado infantil no están aprobados hasta que un Aviso de Acción y el certificado de cuidado infantil sean extendidos al padre. PACEAPP no enviará pagos a proveedores hasta que el certificado de cuidado infantil haya sido firmado por el padre y el proveedor y haya sido regresado al gerente de casos.**

### ***1.3.0 Políticas de Reembolso del Cuidado Infantil***

Hay varias condiciones de la elegibilidad y necesidad de cuidados infantiles para la familia, los cuales determinan los factores de la cantidad o reembolso que PACEAPP puede contribuir para los servicios de cuidado infantil para la familia. Abajo encontrará información importante sobre reembolsos de los servicios del cuidado infantil.

### 1.3.1 Pagos de la Familia

Algunas familias deben contribuir con una porción de los pagos por sus servicios de cuidado infantil basado en sus ingresos y tamaño de la familia. Este es el pago de la familia. El Departamento de Educación de California prepara la escala variable en la cual se basa el pago de la familia. Este pago obligatorio es impuesto por el estado y está basado en el tamaño de la familia y el ingreso de la familia. El Aviso de Acción mostrará la cantidad que la familia debe pagar. El pago familiar se paga por cada día de servicios de cuidado infantil contratados. Los pagos se aplican al niño dentro de la familia que usa más el cuidado infantil.

#### **Los padres deben pagar la cantidad total del pago familiar al proveedor en los primeros cinco días del mes.**

Los padres o guardianes deben pagar el pago familiar por todos los días contratados de cuidado y por las ausencias. El proveedor debe enviar un recibo numerado adjunto al reporte de asistencia no más tarde del 5° día de cada mes indicando que la cantidad exacta del pago de la familia ha sido pagado. Cada recibo debe tener un número único adjunto al reporte de asistencia cada mes. Un talón de recibos que se vende en las tiendas de artículos de oficina es un ejemplo de recibos aceptables que pueden ser enviados a PACEAPP. Los pagos son deducidos de la cantidad total mensual de pagos por cuidado infantil al proveedor. **La falta de enviar los recibos del pago familiar atrasará el pago al proveedor y puede resultar en la terminación del programa si los pagos se atrasan.**

Los pagos de la familia son clasificados en tiempo completo o medio tiempo. Cuidado de tiempo completo es de 6 horas o más al día y medio tiempo es menos de 6 horas al día. Los proveedores con licencia no necesitan coleccionar pagos familiares por los días que el centro no opera debido a que el centro esta cerrado. Los pagos de la familia se coleccionan de acuerdo al contrato de servicios de cuidado infantil. No podemos dar reembolso por servicios de cuidado infantil hasta que la familia haya pagado el pago de la familia al proveedor.

#### ***Un ejemplo de pago de la familia***

*El Señor y la Señora Lee tienen dos hijos. Basado en sus ingresos y tamaño de la familia, ellos tienen un pago de la familia de \$3.00 por cada día de cuidado infantil de tiempo completo y de \$1.50 por cada día de medio tiempo de servicios de cuidado. Chuck usa la cantidad más grande de servicios de cuidado cada mes. Durante el mes de agosto, a Chuck se le contrato servicios de cuidado infantil por cinco (5) días a la semana de tiempo completo. Chuck uso 18 días de tiempo completo de cuidado infantil en agosto y el estuvo enfermo dos días de los que estaba programado usar el cuidado infantil. El proveedor de Chuck, Good Day Child Care Center, colectó \$70 (20X\$3.00) de el Señor y la Señora Lee al principio del mes. Los \$60 incluyen el pago de la familia por los 18 días de cuidado infantil de tiempo completo y los dos días que Chuck estuvo enfermo. Good Day Child Care Center escribió esta cantidad en el recibo con número único y lo envió a PACEAPP al final del mes junto con el reporte de asistencia de Chuck. PACEAPP substrajo esta cantidad del pago total por los servicios de cuidado infantil de Chuck.*

### 1.3.2 Co-Pagos

El Estado de California fija niveles máximos de reembolso por el cuidado infantil que puede ser cubierto por el Programa de Pago Alternativo en cada área del estado. Esta figura monetaria se llama La Tarifa del Mercado Regional (RMR por sus siglas en inglés.) Si la tarifa de servicios de cuidado infantil excede la tarifa máxima permitida por el estado, el padre debe pagar la diferencia al proveedor de cuidado infantil. **Este** pago es llamado co-pago. El certificado de cuidado infantil indicará si se debe un co-pago. PACEAPP no requiere copias de los recibos

para verificar que los co-pagos han sido pagados. Por favor haga arreglos con su proveedor sobre el método de pago de los co-pagos.

### **Ejemplo de co-pago**

*La Señora García escogió a Little Tots Family Child Care Home como proveedor de cuidado infantil para su hijo Joseph de cuatro años. Little Tots Family Child Care Home cobra \$575 cada mes por el cuidado de tiempo completo para niños de cuatro años. La Tarifa de Mercado Regional para el área de la Señora García es de \$525 para el cuidado de tiempo completo de un niño de cuatro años. PACEAPP puede rembolsar \$525 a Little Tots Family Child Care Home. La Señora García pagará un co-pago mensual de \$50 ( $\$575 - \$525 = \$50$ ). Ella pagará éste co-pago directamente a Little Tots Family Child Care Home.*

### **1.3.3 Reporte de Asistencia**

Los padres deben mantener una hoja de asistencia diaria para escribir la asistencia de su hijo con el proveedor de cuidados. Los padres deben completar un reporte original de asistencia por cada niño por cada mes. El reporte de asistencia debe mantenerse con el proveedor todo el tiempo y el proveedor es responsable de enviarlos a PACEAPP no más tarde del quinto (5°) día de cada mes.

### **1.3.4 Responsabilidades de los Padres/Guardianes sobre los Reportes de Asistencia**

Los padres son responsables por:

- Firmar usando una firma completa de entrada y salida diaria indicando la hora exacta de entrada y salida en el reporte de asistencia por cada día de cuidado infantil.
- Notificar al gerente de caso dentro de cinco días laborales de cualquier cambio que pueda afectar su elegibilidad. La falta de notificar puede resultar en la terminación de servicios y/o el padre/guardián será responsable de pagarle al proveedor.
- Identificar ausencias en el reporte de asistencia y de firmarlo con una firma completa por cada día que el niño estuvo ausente, excluyendo los días que el proveedor estuvo cerrado, y de cualquier ausencia sin excusa.
- Someter una nota del doctor cuando su hijo este enfermo por cinco días consecutivos o más.
- Pagar el pago de la familia al proveedor por adelantado dentro de los primeros cinco días del mes.
- Seguir las políticas del proveedor.
- Recordarle a los parientes o amigos que lleven o recogen a los niños de firmar el reporte de asistencia.
- Seguir las horas contratadas de cuidado como está establecido en el Certificado de Cuidado Infantil y el Aviso de Acción.
- Pagar al proveedor por cargos relacionados con recoger tarde a los niños.

- Los padres no deben llenar las horas de entrada o salida del proveedor en la sección del proveedor.
- Los padres no deben firmar o poner sus iniciales en la porción del proveedor del reporte de asistencia a la hora de salida o entrada para los horarios divididos o al final del mes.

Es la política de PACEAPP de pagar al proveedor con licencia basándose en las horas de cuidado autorizadas en el certificado de cuidado infantil. Si las horas que el niño usa cuidado infantil varían de las horas indicadas en el certificado, PACEAPP reevaluará la necesidad y extenderá un nuevo certificado para reflejar las horas de cuidado necesitadas. PACEAPP paga a proveedores exentos de licencia por las horas exactas de cuidado usadas (las cuales no deben exceder la cantidad contratada en el certificado de cuidado infantil).

### **1.3.5 Ausencias**

PACEAPP reembolsará un máximo de 10 días catalogados como días de mejor interés por año fiscal (julio 1 a junio 30). Los días de mejor interés son definidos como días en que es mejor para el niño estar fuera del cuidado infantil para estar con el padre o pariente. Los días de mejor interés incluyen vacación con la familia, tiempo que el niño pasa con un padre o pariente, o cualquier otro tiempo que es claramente mejor para el niño. Nosotros requerimos que el padre someta un aviso de vacación a su gerente de casos y a su proveedor dos semanas antes de la vacación. *En caso de una emergencia familiar, por favor hable con su gerente de casos inmediatamente.*

PACEAPP también reembolsa un máximo de 10 ausencias sin excusa al año fiscal. Ausencias inesperadas son ausencias que no cumplen con los requisitos mencionados como ausencias con excusa, incluyendo pero no limitados a días de mejor interés y días de enfermedad, y son días en los cuales el niño tiene contrato y debe recibir servicios de cuidado infantil pero no los recibe.

Los días de mejor interés y ausencias sin excusas son reembolsados solamente a proveedores con licencia. Proveedores sin licencia recibirán reembolso por días y horas donde se proveyó el cuidado infantil.

Nosotros requerimos que los padres identifiquen los días que los niños estuvieron ausentes y escriban la razón específica por la ausencia usando el código apropiado listados en el reporte de asistencia. El no proveer esta información puede atrasar el reembolso al proveedor y puede hacer que el padre sea responsable por el pago. También requerimos que los padres firmen con firma completa el reporte de asistencia por cada día que el niño estuvo ausente, y la falta de hacerlo atrasará el pago. Por favor adjunte la nota del doctor al reporte de asistencia si un niño ha estado ausente por motivo de enfermedad por cinco o más días consecutivos.

### **1.3.6 Resumen de Ausencias**

*Las ausencias son reembolsables solamente a proveedores con licencia. Proveedores exentos de licencia son reembolsados por las horas que actualmente proveyeron servicios de cuidado infantil.*

<i>Tipo de Ausencia</i>	<i>Código</i>	<i>Días Permitidos</i>	<i>Firma Requerida</i>
Días de enfermedad (enfermedad o cualquier otra ausencia relacionada con condición medica)	S	No hay limite	Sí
Emergencia Familiar (con excusa)	E	No hay limite	Sí
Días de Mejor Interés para el Niño	B	10 por año fiscal	Sí
Cierre del Proveedor (días donde no hay operación los cuales deben aparecer en el folleto o contrato)	C	10 por año fiscal	No
Sin Excusa (usados cuando no hay información sobre la ausencia)	U	10 por año fiscal	No

### **1.4.0 Confidencialidad de la Información del Cliente**

Los representantes autorizados tales como el personal de PACEAPP, auditores, el Departamento de Educación de California, y representantes legales tiene acceso a nuestros archivos de nuestras familias y proveedores de cuidado infantil. Cualquier información revelada que pertenece a los servicios de cuidado infantil está limitada a los propósitos que son directamente relacionados con la administración y distribución de nuestros servicios. Los gerentes de casos u otros representantes de PACEAPP no proveen información de las familias o proveedores el uno a otro u a otras personas fuera del programa. Los proveedores que trabajan con PACEAPP deben también observar la información confidencial del cliente, y no deben revelar documentación de casos a nadie a no ser el padre o el representante de PACEAPP.

### **1.5.0 Seguridad de las Familias, Proveedores, y Representantes de PACEAPP**

Nosotros requerimos interacciones de respeto en el programa de PACEAPP. Cualquier persona que hace amenazas en contra de alguien, acosa, o pone en peligro la seguridad o la vida de cualquier niño(s), padre, proveedor de cuidado infantil, o empleado o representante del personal de PACEAPP, será inmediatamente terminado del programa. Acciones que pueden causar la terminación incluyen pero no están limitadas a: gritar, uso de palabras groseras, el uso de lenguaje indecente u obsceno, ataques personales, acciones agresivas, acosos, tratos o intensiones de abuso o maltrato físico o mental, avances sexuales o abuso sexual, o el portar armas de cualquier clase en los establecimientos de PACEAPP. PACEAPP reserva el derecho de terminar a las familias y/o discontinuar los servicios con proveedores que no siguen las reglas del programa como esta establecido por el Departamento de Educación de California y la Mesa de Directores de PACEAPP. Adicionalmente, PACEAPP reserva los derechos de negar servicios a padres o proveedores que han participado en actividades fraudulentas y/o esos que violan las políticas de fraude firmadas incluidas al revés de este manual.

## **SECCIÓN 2: TIPOS DE CUIDADO INFANTIL DISPONIBLES PARA LAS FAMILIAS**

### ***2.1.0 Seleccionando a un Proveedor de Cuidado Infantil***

---

PACEAPP es un programa completamente a opción de los padres. Las familias pueden escoger de los siguientes tres tipos de cuidado infantil.

- (1) Centros de Cuidados con Licencia
- (2) Cuidado Infantil en Hogares con Licencia
- (3) Cuidado Exento de Licencia (pariente o no pariente proveyendo cuidados)

PACEAPP no coloca a los niños en el cuidado de proveedores. Es la responsabilidad del padre seleccionar a un proveedor de cuidado para sus hijos. El proveedor seleccionado por el padre debe cumplir con todos los estándares de operación y requisitos requeridos por las leyes y códigos del Estado de California.

### ***2.2.0 Centros de Cuidado Infantil con Licencia***

---

Los centros de cuidado infantil ofrecen cuidado y educación a niños ya sea medio tiempo o tiempo completo. El Estado de California, por medio del Departamento de Servicios Sociales (DSS por sus siglas en inglés) regula los centros de cuidado infantil. El DSS tiene requisitos de licencias para los centros y visita cada centro. Los requisitos de licencia están diseñados para promover salud y seguridad y para animar a los proveedores a desarrollar el mejor ambiente de cuidado para los niños. Se requiere que los proveedores con licencia tengan entrenamiento de primeros auxilios y un componente de desarrollo infantil en su educación.

### ***2.3.0 Hogares de Cuidado Infantil con Licencia***

---

El Departamento de Servicios Sociales regula y otorga licencias a los hogares de cuidado infantil. Los hogares de cuidado infantil están bajo ciertas reglas diferentes que los centros de cuidado infantil. Todos los hogares de cuidado infantil deben tener entrenamiento de primeros auxilios, resucitación cardiopulmonar, y de salud y seguridad. Los hogares de cuidado infantil ofrecen un ambiente de familia y proveen cuidados a menos niños que muchos centros. Esto permite que el proveedor ofrezca atención individual al niño. Los hogares de cuidado infantil pueden tener horarios más flexibles para las familias que tienen trabajos con horarios no tradicionales ya que algunos hogares de cuidado infantil ofrecen servicios por las noches y los fines de semana.

### ***2.4.0 Cuidado Infantil Exento de Licencia***

---

Hay dos tipos de Exento de licencia:

#### ***2.4.1.0 Cuidados por Parientes Exentos de Licencia***

Un proveedor de cuidados que es pariente se define como la tía del niño, tío, o abuelos. El Comité de Licencias del Estado de California requiere que los proveedores de cuidados que son parientes limiten el número de niños que se les permite cuidar en su hogar. Los niños en su cuidado deben ser todos de la misma familia, sin embargo un proveedor puede elegir cuidar a los niños de una familia más que su propia familia.

### **2.4.2.0 Cuidado por Personas No-Parientes Exentos de Licencia**

Una persona que no es pariente incluye, pero no está limitado a, un vecino, un amigo, un pariente lejano como por ejemplo la prima del niño, un bisabuelo, tía abuela, o tío abuelo. Un hermano del niño, el cual tiene 18 años de edad o más y vive fuera de la casa de los padres, debe seguir las regulaciones de un proveedor no pariente exentos de licencias.

#### **2.4.2.1.0 TrustLine:**

Proveedores que no son parientes deben pasar el requisito de examen de investigación de antecedentes de Trustline. Trustline investiga si la persona ha estado involucrada en convicciones criminales o de abuso a menores. Trustline es un servicio para las familias y está diseñada para proteger la salud y la seguridad de los niños. El Comité de Licencias de California requiere que los proveedores que no son parientes limiten el número de niños a los que proveen cuidado en su casa. Los niños bajo su cuidado deben todos ser de la misma familia.

PACEAPP no pagará por los servicios de cuidado infantil a ningún proveedor que no completa el proceso de solicitud de Trustline. Si un proveedor es negado o revocado de Trustline, PACEAPP no inscribirá o terminará el acuerdo de servicios y no se le pagará al proveedor.

### **2.4.3.0 Cuidado en Hogares por un Proveedor de Cuidado Infantil Exentos de Licencia**

Cuidado en hogares es definido como el cuidado que da un proveedor exentos de licencia en la casa del niño (incluyendo cuando el proveedor y el niño a su cuidado viven en la misma casa.) Cuidado en el hogar requiere de una relación de empleado/empleador entre el padre y el proveedor. El padre es considerado el empleador del proveedor y es legalmente responsable por pagarle el salario mínimo (incluyendo posible suplemento al los pagos de PACEAPP) y se requiere que se apegue a cualquier regulación sobre empleo. El padre debe comunicarse con un contador, abogado, o Agencia Federal y Estatal de Impuestos para obtener las regulaciones apropiadas. El proveedor de cuidados en el hogar es empleado solamente con el consentimiento del padre y puede ser despedido a la discreción del padre.

Si usted tiene un arreglo de cuidado infantil en un hogar, se le pedirá que cumpla con uno de los siguientes requisitos:

- El cuidado infantil debe ser transferido a un local que no sea su casa.
- El proveedor exento de licencia debe cuidar a un mínimo de cinco (5) niños los cuales son servidos por PACEAPP y son de la misma familia; o,
- El padre debe convertirse en el empleador del proveedor en los archivos y debe someter documentación a la agencia, la cual demuestra una relación de empleador/empleado y que el salario mínimo requerido es satisfecho. La documentación requerida incluye, pero no está limitado a:
  - Una copia de la póliza de seguro de Compensación al Trabajador que el padre ha sacado en favor del empleado, y
  - Una copia de documentos, los cuales indican que el padre es un empleador y estará reteniendo impuestos de ingreso, impuestos del seguro social y otras deducciones requeridas por el gobierno federal del pago al proveedor, los cuales deben ser archivados con:
    - Internal Revenue Service (IRS),
    - Franchise Tax Board,

- Social Security Administration, y
- o Una copia de un talón de pago que delinea las deducciones e indica que el padre paga el salario mínimo al proveedor.

Pueda que se requiera que presente documentación adicional. Por favor comuníquese con su gerente de casos para más información sobre su situación. Por favor note que PACEAPP no es el empleador de ningún proveedor.

### ***2.5.0 Transferencia de Proveedor***

---

Los padres pueden cambiar el ambiente de cuidado infantil para llenar sus necesidades, siempre cuando el cambio haya sido aprobado de antemano por PACEAPP. Esto se conoce como transferencia de proveedor. Los padres deben de dar diez días (10) laborales de aviso si desean transferirse de proveedores y los padres deben dar a su proveedor aviso de acuerdo con las políticas del proveedor. Las transferencias de proveedor entran en efectivo solo con previa aprobación por escrito.

### ***2.6.0 Ambiente de Proveedor***

---

PACEAPP promueve cuidado infantil de calidad. PACEAPP tiene el derecho de negar servicios a cualquier proveedor que tiene un ambiente de cuidado infantil que pueda ser un riesgo para la salud y seguridad de los niños de acuerdo a los estatutos del Estado de California. Aunque PACEAPP no puede verificar la calidad de los servicios o recomendar un proveedor de cuidado infantil, tenemos información educativa disponible para ayudar a determinar que tipo de ambiente de cuidado mejor llenará las necesidades de su hijo. Es la responsabilidad del padre de investigar a cada establecimiento de cuidado infantil en términos de seguro de responsabilidad legal, y la calidad del cuidado que proveen. PACEAPP no asume responsabilidad por accidentes o daños a consecuencia del desempeño del acuerdo de nuestros servicios. Los padres y proveedores están de acuerdo de indemnizar y de mantener a PACEAPP, junto con su compañía matriz HSMC, sus oficiales y sus empleados libres de costos, demandas, o responsabilidad que pueda salir de la provisión de los servicios del cuidado infantil.

PACEAPP prohíbe que cualquier proveedor participante en nuestro programa discrimine en cualquier forma en contra de las familias y niños que sirven.

### ***2.7.0 Resolviendo Problemas entre Padre y Proveedor***

---

Pueden ocurrir situaciones cuando las familias y proveedores necesiten trabajar juntos para el beneficio de los niños. PACEAPP se esforzará para ayudar a las familias y proveedores para que resuelvan los problemas que pueda afectar la calidad del servicio de cuidado infantil. Si los padres y proveedores no pueden resolver los problemas, por favor comuníquese con el gerente de casos para recibir asistencia.

## SECCIÓN 3: INFORMACIÓN Y RESPONSABILIDADES DE LOS PROVEEDORES

### 3.1.0 Contratos con los Proveedores

PACEAPP requiere que todos los proveedores de cuidado infantil que participan en nuestros programas sometan documentos preliminares antes de que empecemos a reembolsarles por los servicios de cuidado infantil. Estos documentos incluyen la información delineada abajo. ***No podemos empezar a reembolsar por servicios de cuidado infantil hasta que la información haya sido propiamente completada y regresada al personal de PACEAPP.*** Si un padre empieza a usar los servicios de cuidado infantil antes de una fecha autorizada, el padre y el proveedor tendrán que ponerse de acuerdo sobre el proceso de pago por los días de cuidado antes de empezar a participar en el programa PACEAPP.

Después que la solicitud del proveedor haya sido procesada, el proveedor estará activo en nuestro programa. Nosotros actualizamos los expedientes de los proveedores y le pediremos a los proveedores que nos envíen documentación actualizada.

### 3.2.0 Documentación Preliminar Requerida para Proveedores

Todos los formularios de proveedores de cuidado infantil de PACEAPP están incluidos en el paquete que se envía a los proveedores. **Por favor comuníquese con PACEAPP si tiene preguntas sobre nuestro programa o necesita asistencia para completar estos formularios.**

- **Centros de Cuidado Infantil con Licencia y Cuidado Infantil en Hogares**

- Una copia de la(s) licencia(s) del local de cuidado infantil
- Una copia de la lista de tarifas o lista de precio que el proveedor extiende a todas las familias/agencias públicas
- Una copia de las políticas y procedimientos del proveedor
- Un formulario de identificación de impuestos completo (Formulario W-9)
- Acuerdo del proveedor original firmado (estado y federal)
- Recibo de la Política de Fraude firmado

- **Proveedores Exentos de Licencia**

- Una copia de la licencia de California válida o una identificación extendida por el estado con la dirección usada para el cuidado infantil.
- Una copia de la tarjeta de seguro social del proveedor con el mismo nombre del proveedor
- Acuerdo del proveedor original firmado (estado y federal)
- Un acuerdo de PACEAPP sobre la tarifa firmado
- Un formulario de identificación de impuestos completo (Formulario W-9)
- Un contrato de acuerdo del proveedor sin licencia
- Temas de discusión para los padres y proveedores
- Lista de salud y seguridad
- Recibo de la Política de Fraude firmado

Y:

- **Para proveedores que son parientes exentos de licencia:**

- Formulario de declaración de excepción de TrustLine

- **Para proveedores no parientes exentos de licencia:**

- Prueba de confirmación/huellas de TrustLine o un LiveScan
- Un formulario completo de auto certificación de salud y seguridad.

### **3.3.0 Reembolso de Proveedores**

---

PACEAPP esta obligado a seguir las regulaciones de tarifas de reembolsos estatales y federales. **PACEAPP no es el empleador de ningún proveedor de cuidado infantil proveída a las familias de PACEAPP.** No podemos reembolsar a un proveedor una tarifa más alta de lo que se les cobra a las familias que no participan en el programa de subsidio. Si un proveedor ofrece tarifas de vacación, tarifas por días de enfermedad, o cualquier tipo de descuento a las familias que no participan en el subsidio, nosotros requerimos que estas mismas tarifas apliquen a las familias en el subsidio de PACEAPP. Solamente podemos reembolsar a proveedores dentro de las reglas y el máximo de La Tarifa de Mercado Regional (RMR). Las reglas de las Tarifas de Mercado regional son explicadas abajo.

Es la responsabilidad del proveedor de proveer a PACEAPP sus tarifas. Aunque las tarifas del proveedor pueden cambiar, PACEAPP está limitada por la ley de aceptar e implementar cambios en las tarifas solamente una vez en el año fiscal. Si el proveedor cobra diferentes tarifas por los cuidados de la noche y fin de semana, estas tarifas deben reflejarse en su contrato o folleto de tarifas independiente. Si un niño requiere acomodaciones debido a necesidades especiales y el proveedor esta cargando con costos adicionales continuos (tales como personal adicional o menos inscripciones), por favor discuta el caso con su gerente de casos o especialista en proveedores. Por favor someta cualquier cambio en tarifas por escrito a PACEAPP 30 días antes que el cambio sea efectivo. Hay unos cargos que PACEAPP no podría reembolsar, incluyendo pero no limitado a, cargos por pagos tardados, educación prepagada, cargos por recoger tarde o llevar temprano a los niños.

Las políticas de ausencia del niño también deben ser claramente definidas en el contrato o folleto del proveedor así como los días que el proveedor cierra o días que no esta en operación. Se puede reembolsar a proveedores en hogares y centros de cuidado infantil por ausencias cuando los niños están enfermos, hay emergencia familiar, un máximo de 10 días de mejor interés para el niño por año fiscal (julio 1 a junio 30), un máximo de 10 días por que el proveedor este cerrado por año fiscal, y un máximo de 10 ausencias sin excusa por año fiscal.

No se reembolsarán los días que el proveedor cierre y que no estén en la lista en el contrato o folleto de tarifas del proveedor. No se harán reembolsos a los proveedores que requieran aviso de cancelación de cuidado de servicios a no ser que las ausencias sean determinadas sin excusa como resultado de que un padre no ha proveído notificación al proveedor antes de terminar los servicios de cuidado infantil y el niño no ha completado los 10 días que es el número permitido de ausencias sin excusa por año fiscal. Los proveedores que piden reembolso por ausencias sin excusa deben comunicarse con el gerente de casos después que un **niño no ha asistido para cuidado infantil por tres (3) días consecutivos, y el padre no se ha comunicado con el proveedor.**

Dos (2) proveedores no pueden ser reembolsados a la misma vez. Si el padre deja a un proveedor sin aviso y empieza con un nuevo proveedor, el proveedor original con el certificado y contrato en archivo será pagado hasta que el contrato con el nuevo proveedor sea autorizado para empezar. El certificado de cuidado infantil sirve como una notificación de las condiciones de reembolso, el cual incluye pero no esta limitado a la fecha que esta efectivo y la fecha de terminación. PACEAPP no reembolsará por servicios de cuidado infantil proveído a familias que no cumplen con las condiciones autorizadas por el Certificado de Servicios de Cuidado Infantil.

Es requerido que PACEAPP cumpla con las regulaciones estatales, las cuales no permiten el reembolso por los servicios de cuidado infantil durante horas de clases de un programa educacional público para los niños de edad escolar, incluyendo, pero no limitado a, kindergarten.

### ***3.4.0 Cuidado en el Hogar de la Familia***

---

Cuidado en el hogar es definido como el cuidado proveído por un proveedor sin licencia en el hogar del niño (incluyendo cuando el proveedor y el niño en cuidado viven en la misma casa). El cuidado en el hogar requiere una relación de empleador/empleo entre el padre y el proveedor. El padre es considerado el empleador del proveedor y es legalmente responsable por pagar el salario mínimo requerido (incluyendo posibles suplementos de los pagos de PACEAPP) y de respetar cualquier otra regulación sobre el empleo. El padre debe comunicarse con un contador, abogado o agencia federal y estatal para obtener las leyes y regulaciones apropiadas. El proveedor en el hogar esta empleado solamente por la voluntad del padre y puede ser despedido a la discreción del padre.

Por favor comuníquese con su gerente de casos para más información sobre ésta situación. **Por favor note que PACEAPP no es el empleador de ningún proveedor. Ya que PACEAPP no es el empleador del proveedor, no podemos ofrecer beneficios de discapacidad o desempleo a ningún proveedor. No podemos proveer prueba de referencias de empleo del proveedor a ninguna persona o empresa.**

### ***3.5.0 Certificados de Cuidado Infantil***

---

Un certificado de cuidado infantil es un contrato por los servicios el cual esta basado en el Aviso de Acción de los padres. El certificado muestra la autorización de las horas de cuidado y de las tarifas de cuidado del proveedor. Si aplica, el certificado indicará si hay un co-pago de la familia o un pago de la familia. Nosotros requerimos que los padres/guardianes y el proveedor revisen, firmen, y regresen el certificado dentro de 5 días laborales de haberlo recibido. **Es la responsabilidad del proveedor de enviar el certificado de regreso al gerente de casos. La falta de regresar el certificado atrasará el pago.**

### ***3.6.0 Pagos de la Familia***

---

El Departamento de Educación de California (CDE) prepara la lista de pagos de la familia. Los pagos de la familia están basados en el ingreso mensual bruto ajustado de la familia (ingresos antes de los impuestos) relacionado con el tamaño de la familia. Las familias que tienen ingreso ajustado bruto que están sobre un 40% del promedio de ingresos guía se requiere que paguen un pago de la familia. Podrá encontrar información sobre pagos de la familia en el certificado de cuidado infantil y en la copia de Aviso de Acción (NOA).

Los pagos de la familia se aplican al costo del cuidado infantil de la familia y son la contribución de la familia por los servicios de cuidado infantil. Los pagos de la familia están basados en el niño que usa más horas de cuidado infantil cada mes, el cual es el niño más pequeño usualmente. Cuando PACEAPP procesa los reembolsos por una familia que tiene un pago familiar, la cantidad que la familia ha pagado será sustraída del cheque proveído al proveedor por el mes.

### **3.6.1 Colección de los Pagos de la Familia**

El CDE requiere que la familia pague el pago de la familia por adelantado. Los proveedores de cuidado infantil son responsables por coleccionar el pago de la familia dentro de los primeros cinco días de cada mes.

Por favor adjunte un recibo con número único al reporte de asistencia del niño cada mes. Este recibo es una evidencia que el pago de la familia ha sido pagado y el recibo debe indicar el total del pago de la familia que la familia pago al proveedor por el mes del cual el proveedor está buscando reembolso. **No procesaremos reportes de asistencia sin un recibo del pago de la familia.** Si los recibos del pago de la familia no están adjuntos resultará en atrasos en los pagos al proveedor. Pagos de la familia mal calculados también podrán atrasar los cheques de reembolso. Por favor comuníquese con su gerente de casos si necesita asistencia en calcular el pago de la familia.

El pago de la familia debe ser pagado de acuerdo a los días y las horas de servicio contratadas y deben incluir las ausencias del niño. Sin embargo, los proveedores con licencia no necesitan coleccionar el pago familiar por los diez (10) días designados que no operan cuando su local esta cerrado. Los pagos familiares se coleccionan de acuerdo a los días y horas contratadas de servicio de cuidado infantil. Los pagos familiares son evaluados por tiempo completo y medio tiempo. Cuidado de tiempo completo es de seis (6) horas o más diarias de cuidado. Cuidado de medio tiempo es de menos de seis (6) horas de cuidado diarias.

### **3.6.2 Pagos de la Familia Atrasados**

Pedimos que todos los proveedores nos dejen saber si la familia no ha estado pagando el pago de la familia. Si los pagos de la familia atrasados no son pagados, el gerente de casos se comunicará con la familia y una Nota de Acción de Terminación por no pagar los pagos de la familia será enviada a los padres. Por favor note que la falta de pagar el pago de la familia pondrá en riesgo los servicios de cuidado infantil de la familia. Es un requisito que la familia pague el pago de la familia todas las veces como esta estipulado en el Aviso de Acción.

No se reembolsará a un nuevo proveedor hasta que un acuerdo de pago se haya hecho con el proveedor original y los pagos atrasados de los pagos de la familia hayan sido hechos.

El reembolso que PACEAPP envía a los proveedores de cuidado infantil todos los meses reflejará cualquier deducción de los pagos de la familia así como cualquier manutención del menor ordenado o cualquier otro arreglo.

Arreglo esta definido como los pagos que un proveedor esta obligado a pagar a una entidad externa.

### **Un ejemplo de pago de la familia**

*La Señora Jones tiene tres hijos. Basándose en sus ingresos mensuales y el tamaño de su familia, ella tiene un pago de la familia de \$2.50 por cada día de servicios de cuidado infantil de tiempo completo o \$1.25 por cada día de medio tiempo. Billy es su hijo por el cual esta contratando servicios y es el que usa la cantidad más grande de cuidado infantil al mes. Durante el mes de julio, se contrataron 20 días de tiempo completo de cuidado infantil. El usó 19 días de cuidado infantil de tiempo completo. El estuvo enfermo un día de los 20 días que estaba programado usar los servicios de cuidado infantil. El proveedor de Billy, Happy Day Family Child Care Home, colectó \$50 (20 x \$2.50) de la Señora Jones en el principio del mes. Estos \$50 incluyen el pago de la familia por los 19 días de cuidado de tiempo completo y 1 día que Billy estuvo enfermo. Happy Day Family Child Care Home escribió esta cantidad en un recibo con numeración única y envió el recibo a PACEAPP junto con el reporte de asistencia al final del mes. PACEAPP substrajo esta cantidad del pago total por los servicios de cuidado infantil de Billy ese mes.*

*Por otro lado, un ejemplo de los pagos familiares de servicios de medio tiempo es el siguiente: Se contrataron 20 días de medio tiempo al mes de cuidado infantil para el niño (incluyendo días de enfermedad) y la tarifa del pago familiar de medio tiempo es de \$1.25. Use esta formula: 20 días de medio tiempo x \$1.25 = \$25. El padre pagará al proveedor \$25, y el proveedor enviará el recibo a PACEAPP indicando que éste pago de la familia ya fue pagado.*

### **3.7.0 Tarifas de Mercado Regional**

PACEAPP no puede rembolsar por servicios de cuidado infantil que estén arriba del máximo de La Tarifas de Mercado Regional del Estado (RMR). El máximo de la RMR está determinada por el promedio de las tarifas de servicios de cuidado infantil fijado por la encuesta de la Red de Referencias y Recursos de California. La Tarifa del Mercado Regional está basada en el costo de cuidado infantil dentro de cada área regional. Si un proveedor tiene tarifas más altas que el máximo de la RMR, PACEAPP pagará la tarifa máxima permitida por las guías de la RMR. La familia tendrá que hacer arreglos con el proveedor para pagar la diferencia (llamada un “co-pago”).

### **3.8.0 Co-pagos**

Las familias pagan un co-pago si un proveedor tiene tarifas más altas que el máximo que PACEAPP puede rembolsar y es permitido por las Tarifa del Mercado Regional del Estado. Es requerido que las familias paguen la diferencia directamente al proveedor de cuidado infantil. PACEAPP no requiere un recibo para verificar que el co-pago ha sido reembolsado. Informaremos a la familia de cualquier co-pago que necesite ser pagado. El co-pago estará impreso en el Certificado de Cuidado Infantil que tanto los padres como los proveedores deben de revisar, firmar, y regresar al gerente de casos.

### **Un ejemplo de co-pago**

*La familia Smith escogió a Kiddie Play World como su proveedor de cuidado infantil para su hija Julie. Kiddie Play World cobra \$600 al mes para el cuidado de un bebé. La Tarifa de Mercado Regional en el área de los Smith es de \$550 al mes para el cuidado de un bebé. PACEAPP puede rembolsar \$550 a Kiddie Play World. Los Smith pagarán un co-pago mensual de \$50 al mes ( $\$600 - \$550 = \$50$ ). Ellos pagarán éste co-pago directamente a Kiddie Play World.*

### **3.9.0 Responsabilidades del Proveedor sobre los Reportes de Asistencia**

---

Los padres y proveedores deben mantener una hoja de asistencia a diario para anotar la asistencia del niño. Un reporte original de asistencia al mes por cada niño debe ser completado por el padre y el proveedor. El reporte de asistencia debe mantenerse con el proveedor todo el tiempo y el proveedor es responsable de enviar el reporte completo a PACEAPP no más tarde del quinto (5°) día de cada mes.

#### **3.9.1.0 Responsabilidades de los Proveedores**

**Los proveedores son responsables por:**

- Mantener reportes de asistencia originales todo el tiempo en el centro de cuidado infantil y de mantener copias de los reportes presentados.
- Enviar o entregar personalmente copias originales de reportes de asistencia a la oficina de PACEAPP apropiada a tiempo y no más tarde del 5° de cada mes. Si el 5° cae en un fin de semana o día festivo, los reportes deben ser recibidos antes del 5°. Si son enviados por correo, los reportes debe estar sellado por la oficina de correos el 5°.
- Firmar al final del reporte de asistencia para verificar la asistencia.
- Informar a PACEAPP inmediatamente cuando un niño esté ausente por tres o más días consecutivos sin nota o aviso, la falta de hacerlo afectará el reembolso.
- Dar a PACEAPP un mínimo de 30 días de aviso de cualquier cambio en las tarifas.
- Adjuntar al reporte de asistencia un recibo con número único por la cantidad del pago de la familia.
- Mantenerse dentro de las horas contratadas como está definido en el certificado de cuidado infantil y el Aviso de Acción.
- Asegurarse que los padres completen la hora exacta de llegada y salida de sus hijos.
- Asegurarse que los padres tienen acceso ilimitado a sus hijos y a los que cuidan a sus hijos durante las horas normales que el proveedor opera y cuando los niños están bajo el cuidado del proveedor.
- Si un niño esta usando un horario dividido, es la responsabilidad del proveedor de completar las horas de entrada y salida y de escribir sus iniciales todos los días que apliquen.
- Los proveedores no deben escribir las horas de entrada y salida en ves de los padres en la sección de padres.
- Los proveedores no deben firmar la sección de los padres del reporte de asistencia en la hora de entrada y salida o al final del mes.

#### **3.9.2.0 Reportes de Asistencia Entregados Tarde**

Pedimos que cualquier reporte que sea enviado tarde se envíe o sea entregado personalmente no más tarde de 60 días de la fecha límite original para que pueda ser reembolsado. No

reembolsaremos por servicios listados en los reportes de asistencia que estén más de 60 días tardes. Por ejemplo, un reporte de asistencia de enero que debía haber sido recibido el 5° de febrero no será procesado para reembolso si fue enviado después del 5° de abril.

### **3.9.3.0 Reportes de Asistencia Incorrectos**

Los reportes de asistencia que les falten firmas de entrada y/o salida, les falten las horas de entrada/salida, horas de entrada y salida documentadas que son muy consistentes, o que les falten la firmas del padres/o proveedor no serán procesados. Regresaremos estos reportes de asistencia para que sean corregidos. Esto pueda resultar en que los cheques de reembolso sean reducidos o enviados tarde.

### **3.9.4.0 Ausencias**

PACEAPP reembolsará a proveedores con licencia un máximo de diez (10) días de mejor interés del niño por año fiscal (julio 1 a junio 30). Los días de mejor interés son definidos como el tiempo cuando es mejor que el niño esté fuera del cuidado infantil y que este con el padre o pariente. Los días de mejor interés incluyen vacación de la familia, tiempo que pasan con un padre u otro pariente, o cualquier otro tiempo que es claramente en mejor interés del niño. De acuerdo con las políticas del proveedor, se debe enviar un aviso de vacaciones por adelantado. En caso de emergencias familiares, por favor hable con su gerente de casos inmediatamente.

PACEAPP también reembolsará por un proveedor con licencia un máximo de diez (10) ausencias sin excusa por año fiscal. Las ausencias sin excusa son las ausencias que no cumplen con los requisitos fijados por las ausencias con excusa, incluyendo pero no limitados a los días de mejor interés y días de enfermedad, y son días en los cuales los niños están contratados para y deben recibir servicios de cuidado infantil, pero no lo hacen.

Los días de mejor interés y las ausencias sin excusa sólo serán reembolsados a proveedores con licencia. Es la política de PACEAPP de pagarles a los proveedores con licencia basándose en las horas de cuidado autorizadas de acuerdo al certificado de cuidado infantil. Si las horas reales de cuidado usadas son diferentes a las mencionadas en el certificado, nosotros reevaluaremos la necesidad basándonos en la documentación requerida y extenderemos un nuevo certificado de cuidado infantil. Los proveedores sin licencia recibirán reembolso por las horas y días reales que proveyeron servicios de cuidado infantil

Pedimos a los proveedores que se aseguren que los padres/guardianes identifiquen en los reportes de asistencia las ausencias usando los códigos apropiados listados en los reportes de asistencia. El no proveer ésta información podrá atrasar los reembolsos. También requerimos que los padres firmen con firma completa en los reportes de asistencia cada día que el niño estuvo ausente, excluyendo los días que el proveedor estuvo cerrado y las ausencias sin excusa. Por favor adjunte al reporte de asistencia una nota del doctor si el niño estuvo ausente del cuidado infantil por motivo de enfermedad por cinco (5) o más días consecutivos.

### **3.9.5.0 Resumen sobre Ausencias**

*Las ausencias se reembolsan solamente a proveedores con licencia. Los proveedores exentos de licencia son reembolsados solamente por el tiempo real que proveyeron cuidado.*

<i>Tipo de Ausencia</i>	<i>Código</i>	<i>Días Permitidos</i>	<i>Firma Requerida</i>
Días de Enfermedad (ausencias por enfermedad u otras razones medicas)	S	No hay limite	Sí
Emergencia Familiar (excusada)	E	No hay limite	Sí
Días de Mejor Interés para el Niño	B	10 por año fiscal	Sí
Cierre del Proveedor (los días de cierre deben estar listados en el contrato o folleto del proveedor)	C	10 por año fiscal	No
Sin Excusa (usados cuando no hay información por la ausencia)	U	10 por año fiscal	No

### **3.10.0 Políticas Generales sobre los Pagos**

Las políticas sobre los pagos que están mencionadas abajo están de acuerdo con las leyes de fondos estatales y federales. Los reembolsos son solamente para educación temprana y servicios de cuidado. PACEAPP no puede reembolsar a las escuelas por educación privada de niños de edad escolar.

- Los reembolsos son basados en las tarifas que aparecen en los certificados de cuidado infantil que tanto los padres como los proveedores firman. El pago de la familia será substraído del cheque de reembolso.
- No se harán reembolsos por servicios de cuidado infantil de la familia por servicios después de la fecha de vencimiento del certificado de cuidado infantil.
- Los proveedores de cuidado infantil exentos de licencia solo serán reembolsados por los días que el niño fue cuidado.
- No se puede ofrecer a los proveedores de cuidado infantil exentos de licencia reembolsos por días festivos, días de enfermedad, tarifas de inscripción, costo de transportación, o costo de alimentos.
- Hasta diez (10) días de mejor interés del niño por año fiscal serán reembolsados a proveedores con licencia solamente.
- Se les pagará a los proveedores con licencia por 10 días por año fiscal cuando el proveedor esté cerrado y el proveedor debe listar estos días en su contrato y/o folleto. Para ser reembolsado, los proveedores deben demostrar que ellos cobran a las familias que no son parte del programa de subsidio por los mismos 10 días que están cerrados y debe estar listado en el acuerdo de sus tarifas. Ejemplos de días cerrados usados pueden ser días feriados federales, días de capacitación del personal del proveedor, y cierre por vacaciones. Los días de cierre del proveedor están basados a opción del proveedor y no la familia/niño. Si hay más de 10 días de cierre del proveedor al año, no serán reembolsados por PACEAPP.
- No se reembolsará por el tiempo cuando el niño fue recogido tarde.
- Se reembolsa por costos de seguro, transportación, alimentos, registro de licencias de cuidado infantil o una porción de estos costos, solamente a proveedores que ofrecen tarifas más bajas que las Tarifas del Mercado Regional. Los cargos por alimentos, transportación, y registro deben estar claramente definidos en el acuerdo de tarifas del proveedor.
- Se reembolsara a un proveedor alternativo por hasta diez (10) días de enfermedad y diez (10) días de cierre y solamente cuando ambos proveedores están pidiendo reembolso. Por ejemplo, si un niño no puede asistir a su proveedor primario porque es un centro con licencia que no acepta niños enfermos, PACEAPP puede reembolsar a su proveedor principal y al proveedor alterno por ese día.

### **3.10.1.0 Calendario de Pagos**

Los cheques para proveedores o pagos electrónicos son extendidos el 15 de cada mes. Si el 15 cae en sábado, los pagos se hacen el 14. Si el 15 cae en domingo, el pago se hace el 16. El tiempo de entrega de la fecha de pago depende del servicio de correos y su forma de entrega. Los proveedores inscritos en el sistema de pago electrónico típicamente reciben su pago más rápido que los que prefieren recibir cheques. Por favor pregunte a su gerente de casos o especialista en proveedores sobre como inscribirse en este programa para acelerar sus pagos.

### **3.10.2.0 Requisitos de Impuestos y Reportes**

Los proveedores inscritos en nuestro programa son contratistas independientes. Ya que PACEAPP no es el empleador del proveedor, no retiene impuestos de los pagos del proveedor. Cantidades pagadas a los proveedores arriba de \$600.00 durante el año de calendario serán reportadas a los gobiernos estatales y federales. Al final del año de calendario, no más tarde de el ultimo de enero, se le entregará al proveedor el formulario 1099 (formulario de ganancias del empleado independiente) el cual reflejará la cantidad completa pagada al proveedor en el año de calendario. Copias del formulario 1099 son enviadas al IRS (gobierno federal) y al Franchise Tax Board (gobierno estatal).

Los proveedores deberán declarar estos ingresos y son responsables por llenar estas formas y por pagar sus propios impuestos federales y estatales. Si ellos no declaran estos ingresos, ellos podrían ser auditados y podrían ser penalizados por la falta de reportar esos ingresos.

Además, PACEAPP está obligado a reportar todos los contratados independientes al Departamento de Desarrollo de Empleo (EDD por sus siglas en inglés) con el propósito de esforzar la manutención infantil. La EDD puede requerir que PACEAPP deduzca una porción de los reembolsos al proveedor como resultado de esos arreglos. PACEAPP cumple con todas las peticiones de arreglos cuando ocurren.

PACEAPP aconseja a los proveedores que tienen cualquier pregunta concerniente a impuestos y formularios a que busquen ayuda de profesionales de impuestos calificados, el Servicios de Ingresos Internos (IRS por sus siglas en inglés), o el Departamento de Desarrollo de Empleos de California (EDD).

### **3.11.0 Resolviendo Problemas entre Padre y Proveedor**

---

Pueden surgir situaciones cuando las familias y los proveedores necesiten trabajar juntos para el beneficio de los niños. Estas situaciones pueden incluir:

- Los padres soliciten información sobre otros recursos de la comunidad para su hijo.
- Preocupaciones de los padres tales como, creer que todas las necesidades de su hijo no están siendo cumplidas por el proveedor.
- Un miembro del personal del proveedor cree que el niño no se esta ajustando bien al programa y cree que el programa no es apropiado para las necesidades del niño.
- El padre no está siguiendo los procedimientos fijados por PACEAPP o el proveedor.

Cuando tratan de resolver este tipo de situaciones, nosotros recomendamos que los proveedores y padres sigan los siguientes procedimientos:

1. El padre o maestro debe traer la preocupación al director o dueño.
2. El director o dueño debe tratar de resolver el problema con el padre y debe documentar el proceso de la siguiente manera:

Anotar la(s) fecha(s) que la reunión o conversación tomó lugar. Asegurarse de identificar quien fue contactado y proveer una descripción de la petición o problema. Describir la percepción del padre y del personal sobre el problema o asunto. Listar los pasos o solución discutidos para resolver el problema o petición. Por ejemplo, los problemas de disciplina deben incluir una lista de soluciones propuestas ofrecidas al padre y el proveedor. Si otros servicios de apoyo son requeridos, tales como consejería, por favor liste las agencias donde el padre ha sido referido.

Si los padres y proveedores no pueden resolver el conflicto o asunto, *por favor de comunicarse con su gerente de casos para más asistencia.*

### ***3.12.0 Períodos de Prueba***

---

PACEAPP reserve su derecho de poner a un proveedor de cuidado infantil en prueba si no opera dentro de las políticas o normas de PACEAPP. Los períodos de prueba pueden ser de hasta 90 días. Durante el período de prueba, el proveedor de cuidado infantil será supervisado de cerca para asegurarse que la acción de mejorar ésta siendo seguida para mejorar la situación que llevó al proveedor al período de prueba.

### ***3.13.0 Cancelación del Acuerdo o de los Servicios***

---

La cancelación de servicios o acuerdo puede ocurrir como resultado de una petición del padre o de un proveedor ya sea por que la familia no cumple con los requisitos de elegibilidad o el criterio de necesidad requerida para mantenerse inscrito en el programa. Varios ejemplos de circunstancias son proveídos abajo las cuales demuestran cuando la cancelación de servicios puede ocurrir. Los ejemplos proveídos abajo no están completos y otras razones para la cancelación pueden ocurrir.

#### **Relacionada con el Padre:**

1. Falta de obedecer las políticas y/o procedimientos fijados por PACEAPP y/o las regulaciones establecidas por los gobiernos estatales y federales.
2. Falta de reportar cambios en la necesidad y/o elegibilidad para los servicios de cuidado infantil dentro de cinco (5) días de calendario.
3. Falta de no entregar documentación que apoya su elegibilidad y/o necesidad de los servicios de cuidado infantil.
4. Falta de uso de los servicios de cuidado infantil aprobados.
5. Uso de servicios de cuidado infantil que no han sido aprobados o no son verificados.
6. Falta de mantener los reportes de asistencia diarios correctamente.
7. La falta de re-certificar su elegibilidad y/o necesidad de los servicios de cuidado infantil antes de la fecha de vencimiento del contrato de cuidado infantil.
8. La falta de pagar el pago de la familia.
9. Falsificación de información y/o documentación.
10. La falta de cumplir con los requisitos o necesidad de elegibilidad

**Relacionado con el Proveedor:**

1. Vencimiento de la Licencia/Revocación/Suspensión/Prueba
2. Se le negó o revoco su inscripción en TrustLine.
3. Evidencia o sospecha de que un niño está o está siendo puesto en peligro o abuso, negligencia, o explotación.

***3.14.0 Proceso de Quejas de los Proveedores***

---

PACEAPP hace todo esfuerzo en proveer un servicio de alta calidad consistente a los proveedores en nuestro programa. Nuestros gerentes de casos están bien capacitados en temas relacionados con los proveedores de cuidado infantil. Si no está contento con los servicios de su gerente de casos o tiene alguna preocupación sobre su caso en específico, hemos establecido un proceso de quejas para asegurarnos que entendemos y llenamos sus necesidades como proveedor en nuestro programa.

**PASO UNO:** Discuta su preocupación con su gerente de casos o especialista en proveedores. Por favor informe a su gerente de casos o especialista en proveedores tan pronto como el problema surja y déle al personal de PACEAPP la oportunidad de resolver el problema.

**PASO DOS:** Comuníquese con el supervisor del programa, quien supervisa directamente a los gerentes de casos y los especialistas de proveedores. Esta persona tiene un conocimiento sobre su caso, el personal, y otras variables envueltas en sus servicios.

**PASO TRES:** Comuníquese con el director regional. Nuestros directores regionales pasan tiempo fuera de la oficina, usualmente trabajan con grupos comunitarios en temas relacionados con el cuidado infantil. Puede tomar un día o dos para comunicarse con un director regional, pero ellos están disponibles para hablar con usted sobre sus preocupaciones. Los directores regionales toman la última decisión en todos los casos.

Si tiene una queja, por favor proceda por cada paso como lo mencionamos.

Esperamos que este proceso de tres pasos le provea muchas oportunidades para dejarnos saber de cualquier problema en nuestros servicios. Adicionalmente, confiamos que usted encontrará apoyo en cada paso y que sus problemas serán resueltos en una manera y tiempo apropiados.

***3.15.0 Preguntas y Sugerencias Adicionales***

---

Por favor comuníquese con un gerente de casos si tiene preguntas adicionales sobre el programa de PACEAPP, éste manual, o nuestras políticas del programa. Les invitamos a todos los padres y proveedores que ofrezcan cualquier comentario o sugerencia sobre éste manual. Por favor dirija los comentarios o sugerencias a: [handbook@paceapp.org](mailto:handbook@paceapp.org). Usted también puede escribir o llamar a su gerente de casos asignado o especialista en proveedores para ofrecer sus comentarios o sugerencias en la oficina de PACEAPP que le da servicios a usted.

# **POLÍTICA DE FRAUDE DE PACEAPP Y RECIBO DEL MANUAL (copia del padre)**

---

El presentar información falsa o desviada de la verdad a PACEAPP será motivo de cancelación. PACEAPP tomará acción para recuperar cualquier fondo federal o estatal que fue proveído por los servicios de cuidado infantil subsidiados. Estos fondos serán colectados del padre, proveedor, y/o persona(s) que cometen el acto de fraude.

## ***Entiendo que cualquiera de los siguientes puede constituir fraude:***

1. \_\_\_\_\_ Falta de reportar pérdida de empleo dentro de cinco días de la terminación, desempleo temporal, y/o permiso por motivo médico.
2. \_\_\_\_\_ Reportar incorrectamente de la asistencia diaria real de cuidado infantil en los reportes de asistencia. Si el proveedor y/o el padre firman que el cuidado fue proveído por los días cuando no fue correcto, PACEAPP recuperará los fondos del padre y/o el proveedor.
3. \_\_\_\_\_ Documentación fraudulenta o falsa sobre programas de capacitación, escuela, incapacidad médica, empleo, tamaño de la familia, asistencia, estado civil, otro padre relacionado al niño en el hogar, lugar de residencia y/o ingresos.
4. \_\_\_\_\_ Falta de reportar fondos recibidos para el servicios de cuidado infantil por otra agencia.

Yo entiendo que PACEAPP tratará de recuperar fondos si yo someto a propósito información falsa o fraudulenta con el propósito de mal representar mi elegibilidad y/o necesidad de servicios de cuidado infantil y que si yo no regreso los fondos, una queja será presentada en la Corte de Quejas Pequeñas. Si el padre o el proveedor aun se rehúsa a pagar, será referido a la oficina del Abogado del Distrito.

Mi firma abajo indica que he leído y entiendo las políticas y procedimientos de PACEAPP como están escritas en el Manual del Padre/Proveedor, incluyendo la política de fraude, y que yo he recibido una copia del manual y de este documento.

---

Firma del Padre

---

Fecha

---

Nombre del Padre

# POLÍTICA DE FRAUDE DE PACEAPP Y RECIBO DEL MANUAL (copia de PACEAPP)

---

El presentar información falsa o desviada de la verdad a PACEAPP será motivo de cancelación. PACEAPP tomará acción para recuperar cualquier fondo federal o estatal que fue proveído por los servicios de cuidado infantil subsidiados. Estos fondos serán colectados del padre, proveedor, y/o persona(s) que cometen el acto de fraude.

## ***Entiendo que cualquiera de los siguientes puede constituir fraude:***

1. \_\_\_\_\_ Falta de reportar pérdida de empleo dentro de cinco días de la terminación, desempleo temporal, y/o permiso por motivo médico.
2. \_\_\_\_\_ Reportar incorrectamente de la asistencia diaria real de cuidado infantil en los reportes de asistencia. Si el proveedor y/o el padre firman que el cuidado fue proveído por los días cuando no fue así, PACEAPP recuperará los fondos del padre y/o el proveedor.
3. \_\_\_\_\_ Documentación fraudulenta o falsa sobre programas de capacitación, escuela, incapacidad médica, empleo, tamaño de la familia, asistencia, estado civil, otro padre relacionado al niño en el hogar, lugar de residencia y/o ingresos.
4. \_\_\_\_\_ Falta de reportar fondos recibidos para el servicios de cuidado infantil por otra agencia.

Yo entiendo que PACEAPP tratará de recuperar fondos si yo someto a propósito información falsa o fraudulenta con el propósito de mal representar mi elegibilidad y/o necesidad de servicios de cuidado infantil y que si yo no regreso los fondos, una queja será presentada en la Corte de Quejas Pequeñas. Si el padre o el proveedor aun se rehúsa a pagar, será referido a la oficina del Abogado del Distrito.

Mi firma abajo indica que he leído y entiendo las políticas y procedimientos de PACEAPP como están escritas en el Manual del Padre/Proveedor, incluyendo la política de fraude, y que yo he recibido una copia del manual y de este documento.

---

Firma del Padre

---

Fecha

---

Nombre del Padre

# **POLÍTICA DE FRAUDE DE PACEAPP Y RECIBO DEL MANUAL (copia del proveedor)**

---

El presentar información falsa o desviada de la verdad a PACEAPP será motivo para discontinuar al proveedor y para la cancelación de la relación con la agencia. PACEAPP tomará acción para recuperar cualquier fondo federal o estatal que fue proveído por los servicios de cuidado infantil subsidiados. Estos fondos serán colectados del padre, proveedor, y/o persona(s) que cometen el acto de fraude.

## ***Entiendo que cualquiera de los siguientes puede constituir fraude:***

1. \_\_\_\_\_ Reportar incorrectamente de la asistencia diaria real de cuidado infantil en los reportes de asistencia. Si el proveedor y/o el padre firman que el cuidado fue proveído por los días cuando no fue así, PACEAPP recuperará los fondos del padre y/o el proveedor.
2. \_\_\_\_\_ Documentación fraudulenta o falsa sobre la asistencia, lugar de residencia y/o operación del negocio.

Yo entiendo que PACEAPP tratará de recuperar los fondos si yo someto a propósito información falsa o fraudulenta con el propósito de mal representar la condición bajo la cual se están dando los servicios de cuidado infantil, y que si yo no regreso los fondos, una queja será presentada en la Corte de Quejas Pequeñas. Si el padre o el proveedor aun se rehúsa a pagar, será referido a la oficina del Abogado del Distrito.

Mi firma abajo indica que he leído y entiendo las políticas y procedimientos de PACEAPP como están escritas en el Manual del Padre/Proveedor, incluyendo la política de fraude, y que yo he recibido una copia del manual y de este documento.

---

Firma del Proveedor

---

Fecha

---

Nombre del Proveedor

# **POLÍTICA DE FRAUDE DE PACEAPP Y RECIBO DEL MANUAL (copia de PACEAPP)**

---

El presentar información falsa o desviada de la verdad a PACEAPP será motivo para discontinuar al proveedor y para la cancelación de la relación con la agencia. PACEAPP tomará acción para recuperar cualquier fondo federal o estatal que fue proveído por los servicios de cuidado infantil subsidiados. Estos fondos serán colectados del padre, proveedor, y/o persona(s) que cometen el acto de fraude.

## ***Entiendo que cualquiera de los siguientes puede constituir fraude:***

1. \_\_\_\_\_ Reportar incorrectamente de la asistencia diaria real de cuidado infantil en los reportes de asistencia. Si el proveedor y/o el padre firman que el cuidado fue proveído por los días cuando no fue así, PACEAPP recuperará los fondos del padre y/o el proveedor.
2. \_\_\_\_\_ Documentación fraudulenta o falsa sobre la asistencia, lugar de residencia y/o operación del negocio.

Yo entiendo que PACEAPP tratará de recuperar los fondos si yo someto a propósito información falsa o fraudulenta con el propósito de mal representar la condición bajo la cual se están dando los servicios de cuidado infantil, y que si yo no regreso los fondos, una queja será presentada en la Corte de Quejas Pequeñas. Si el padre o el proveedor aun se rehúsa a pagar, será referido a la oficina del Abogado del Distrito.

Mi firma abajo indica que he leído y entiendo las políticas y procedimientos de PACEAPP como están escritas en el Manual del Padre/Proveedor, incluyendo la política de fraude, y que yo he recibido una copia del manual y de este documento.

---

Firma del Proveedor

---

Fecha

---

Nombre del Proveedor