



**changing tides**  
family services

**MANUAL PARA PADRES Y PROVEEDORES  
SERVICIOS DE RECURSOS Y REFERENCIAS**

Aprobado por Changing Tides Family Services'  
Consejo de Administración el 26 de mayo de 2022

## **MISIÓN:**

**Changing Tides Family Services aumenta la salud y el éxito de niños, jóvenes, familias e individuos**

## **VALORES:**

- **Respeto**
- **Integridad**
- **Excelencia**
- **Salud y Bienestar**
- **Flexibilidad**
- **Responsabilidad Fiscal**

## TABLA DE CONTENIDOS

### Introducción y Bienvenida

1.01	Changing Tides Family Services.....	4
2.01	Componentes del programa para las familias Buscando Cuido infantil, Cómo Obtener Referencias Gratuitas, Proceso De Referencia De Cuidado Infantil, Ayuda Para Pagar El Cuido Infantil.....	4
3.01	Participación Del Proveedor Asistencia Técnica, TrustLine/Guardian, Listados De Proveedores De Cuido Infantil, Política De Participación.....	7
4.01	Fin de la Participación del Proveedor Revocación/Suspensión/Período de Prueba de Licencia, Cambio de Ubicación, Denegación de TrustLine, Denuncia de Abuso Infantil, Denuncia de Violación de Licencia, Quejas de los Padres .....	9
5.01	Procedimiento De Quejas.....	11
6.01	Confidencialidad De Los Servicios .....	12
7.01	Recogida De Datos .....	12
8.01	Conflictos de Intereses.....	13
9.01	Política de Fraude .....	13
10.01	Declaración de Funcionamiento y No Discriminación .....	13
11.01	Mantener la disposición inofensiva .....	14
12.01	Política Uniforme de Quejas .....	14
13.01	Solicitudes de Copias .....	14
14.01	Derechos de los padres a la información sobre los proveedores .....	14
15.01	Correo Postal de E.U.....	15

## **SERVICIOS DE RECURSOS Y REFERENCIAS**

### **¡Bienvenidos!**

¡Changing Tides Family Services le da la bienvenida a los padres/guardianes, proveedores de cuidado infantil y miembros de la comunidad para usar sus servicios de referencia gratuitos! Estas políticas son para ayudar a los padres, proveedores de cuidado infantil y miembros de la comunidad a hacer el mejor uso de estos valiosos servicios.

***La administración del programa cumplirá con cualquier instrucción recibida por la fuente de financiamiento, ya sea permanente o temporal/de naturaleza de emergencia.***

### **1.01 CHANGING TIDES FAMILY SERVICES**

Changing Tides Family Services recibe fondos del Departamento de Servicios Sociales de California para proporcionar referencias de cuidado infantil y servicios sociales a todas las familias.

Changing Tides Family Services ofrece una amplia variedad de programas en tres áreas principales: servicios de cuidado infantil, servicios de incapacidades de desarrollo y servicios de salud mental. Para obtener información actualizada, visite [www.changingtidesfs.org](http://www.changingtidesfs.org), o llame al 707-444-8293 o al 1-800-795-3554.

Changing Tides Family Services también es una agencia líder en la coordinación de servicios para familias y proveedores en el Condado de Humboldt y participa en varias asociaciones a nivel local, estatal y federal.

### **2.01 COMPONENTES DEL PROGRAMA PARA LAS FAMILIAS**

#### **¿Busca cuidado infantil u otros servicios?**

Changing Tides Family Services ofrece referencias gratuitas de cuidado infantil y servicios sociales a familias en el Condado de Humboldt. Mantenemos una lista completa de hogares de cuidado infantil familiar con licencia, centros con licencia, programas de recreación, programas de cuidado infantil que no tienen que tener licencia y otras opciones de cuidado infantil.

Cuando alguien se pone en contacto para un cuidado infantil y/o otra referencia, se le ofrecerá asistencia que coincida con las necesidades de la familia. El personal ofrecerá información sobre cómo seleccionar un proveedor de cuidado infantil de calidad y cómo solicitar asistencia financiera con el costo del cuidado infantil. El personal también ayudará con otras necesidades de servicios sociales.



#### **Declaración de elección de los padres**

Los servicios se prestarán con el fin de maximizar la elección de los padres en la selección del cuidado infantil para facilitar el mantenimiento y el desarrollo de los servicios y recursos de cuidado infantil.

## Cómo obtener referencias gratuitas:

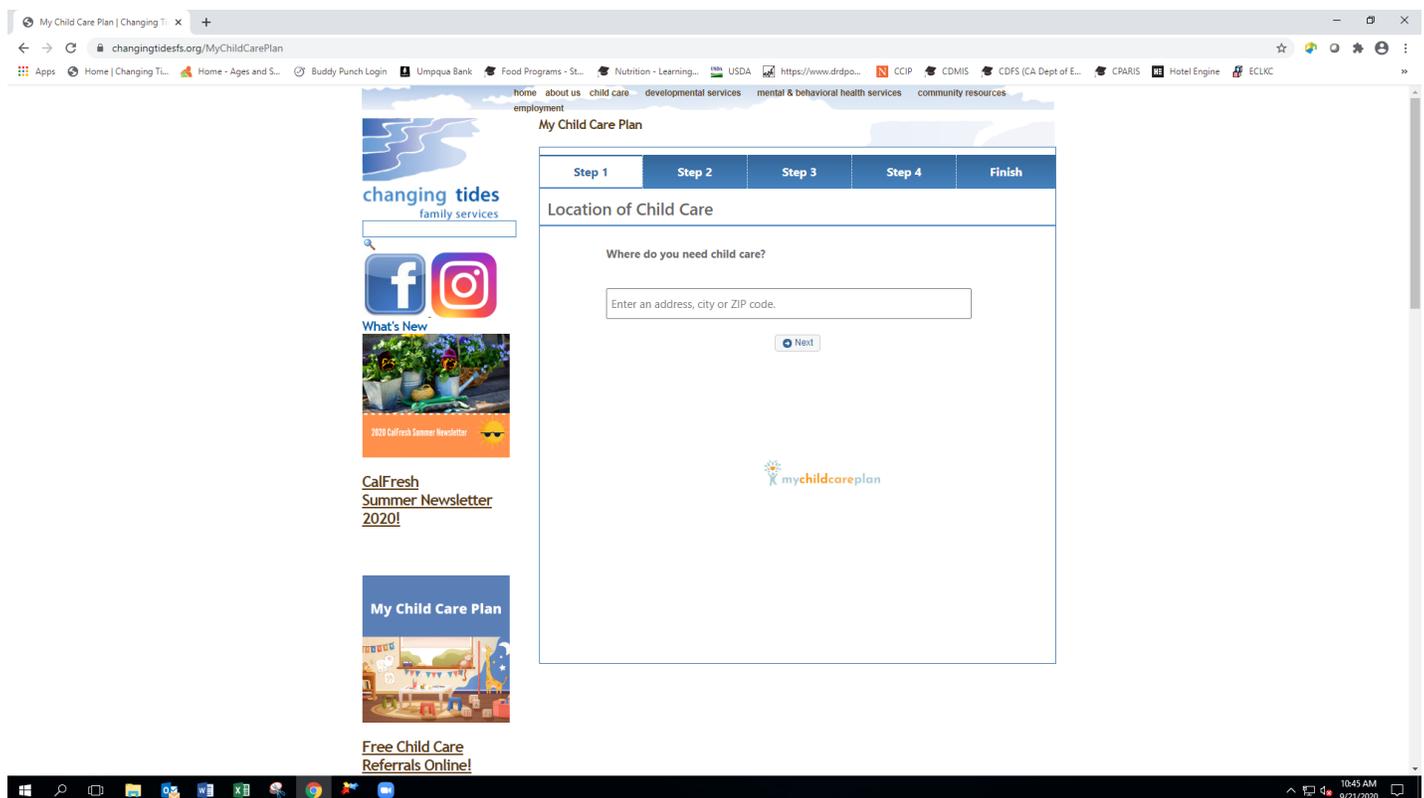
Las familias pueden obtener referencias gratuitas por cualquiera de los métodos que se enumeran a continuación:

- **En línea** 24/7 [www.changingtidesfs.org](http://www.changingtidesfs.org)
- **Correo electrónico** [info@changingtidesfs.org](mailto:info@changingtidesfs.org)
- **Llame** (707) 444-8293 al número gratuito 1-800-795-3554
- **Fax** (707) 444-8298
- **En la oficina** 2379 Myrtle Ave., Eureka, CA 95501  
Lunes a Viernes, de 8:30 a 17:00, Cerrado de 12:00 a 13:00 y rampa accesible para sillas de ruedas, servicios disponibles en inglés y español.

## Proceso de referencia de cuidado infantil

### **En la red:**

Es posible que los padres necesitan obtener referencias de cuidado infantil durante los momentos en que las oficinas de Changing Tides Family Services están cerradas. Al visitar nuestro sitio web y hacer clic en "Referencias gratuitas de Cuido infantil en línea", el padre verá una pantalla para completar 4 (cuatro) pasos y recibir referencias de cuidado infantil.



The screenshot shows a web browser window displaying the 'My Child Care Plan' website. The page is titled 'My Child Care Plan' and features a navigation menu with options like 'home', 'about us', 'child care', 'developmental services', 'mental & behavioral health services', and 'community resources'. The main content area is a multi-step process for requesting referrals, with 'Step 1' currently active. The step is titled 'Location of Child Care' and asks 'Where do you need child care?'. Below this question is a text input field with the placeholder 'Enter an address, city or ZIP code.' and a 'Next' button. The website also includes social media icons for Facebook and Instagram, a 'What's New' section with a '2020 CalFresh Summer Newsletter' link, and a 'Free Child Care Referrals Online!' banner at the bottom. The browser's address bar shows the URL 'changingtidesfs.org/MyChildCarePlan'.

### **Referencias de correo electrónico, teléfono y cuidado infantil sin cita previa:**

Cuando un padre se comunica con Changing Tides Family Services, el personal le hará algunas preguntas básicas para ayudar a detectar las referencias de cuidado infantil más en detalle. Por ejemplo:

- ¿Cuál es la edad (s) de los niños que necesitan atención?
- ¿Qué horario se necesita o se desea?
- ¿En qué área geográfica se necesita o se desea el cuidado infantil?
- ¿El niño tiene alguna necesidad especial?
- ¿Cuál es la necesidad de los padres de cuidado infantil? ¿El padre está trabajando o asistiendo a clases?
- ¿El padre prefiere un tipo de atención en particular?
- ¿Le gustaría al padre información sobre la posibilidad de ayuda financiera para pagar el cuidado infantil?

Después de obtener la información, el personal conseguirá el nombre y el número de teléfono de por lo menos cuatro proveedores de cuidado infantil (si están disponibles). Se le sugiere a los padres comunicarse con Changing Tides Family Services para obtener más referencias de cuidado infantil según sea necesario.

### **Más información:**

Changing Tides Family Services responderá a preguntas por teléfono, en persona, a los padres que quieran enviar preguntas por medio de correos electrónicos por favor enviarlos aquí [www.info@changingtidesfs.org](mailto:www.info@changingtidesfs.org). El personal puede proveer información sobre cómo seleccionar un proveedor de cuidado infantil de calidad, cuál es el costo promedio del cuidado infantil?, qué buscar en un programa de cuidado infantil, etc. El personal hará su mayor esfuerzo por proporcionar información precisa con enfoque en las necesidades culturales específicas de los padres y el niño.

Se les recomienda a los padres visitar a varios posibles proveedores de cuidado infantil para que el padre pueda observar de primera mano si parece que el proveedor de cuidado infantil y su entorno son una buena opción para el niño. Según la Ley de Oliver, las personas tienen derecho a información sobre cualquier queja fundamentada o no concluyente sobre un proveedor de cuidado infantil.

**Para conocer el historial de quejas de un programa con licencia, se recomienda a los padres que llamen Community Care Licensing al 1-844-538-8766.**

También se puede acceder a los registros de los proveedores en línea en el sitio web de Community Care Licensing en: <https://www.ccl.dss.ca.gov/carefacilitysearch/>

Se requiere el nombre exacto de la instalación (Centro de Cuido) o el número de instalación (Centro de Cuido), para acceder a la información del proveedor en línea. Si necesita ayuda para completar una búsqueda de registros, comuníquese con Recursos y Referencias al (707) 444-8293 o por correo electrónico a [info@changingtidesfs.org](mailto:info@changingtidesfs.org).

Changing Tides Family Services no asume la responsabilidad de informar a los padres de ninguna queja pasada con respecto a un proveedor de cuidado infantil en particular.

Todos los centros de cuidado infantil con licencia y los hogares de cuidado infantil familiar deben proveer a los padres, al momento de la inscripción, una copia de cualquier Violación del Community Care Licensing "Tipo A" dentro del año pasado. Además, previa a la solicitud, los proveedores con licencia deben mostrar a los padres copias de los informes de licencias de atención comunitaria de los últimos tres años.

### **Ayuda para pagar el cuidado infantil**

Si necesitan asistencia financiera para ayudar a pagar el cuidado infantil se les recomienda a los padres a solicitar servicios de cuidado infantil subsidiados. El personal de Recursos y Referencias de Changing Tides Family Services puede proporcionar información sobre los programas de cuidado infantil subsidiados en todo el Condado de Humboldt, incluyendo la asistencia a los padres a suscribirse a la Lista de Elegibilidad de Cuidado Infantil (CEL) de Changing Tides Family Services para Parent Choice y Family Child Care Home Education Network (FCCHEN).

## **3.01 PARTICIPACIÓN DEL PROVEEDOR**

### **Asistencia Técnica**

Se recomienda a los proveedores de cuidado infantil a participar en talleres, capacitaciones y desarrollo profesional ofrecidos por Changing Tides Family Services a través de los Servicios de Recursos y Referencias, Child Care Initiative Project, Emergency Foster Bridge Child Care, CalFresh y otros programas. También se le sugiere a los proveedores a ponerse en contacto y preguntar sobre posibles reembolsos del Programa de Alimentos para el Cuidado Infantil y los Programas de Subsidios para el Cuidado Infantil.

### **TrustLine/Guardián**

Si un padre/tutor que participa en un programa de subsidio de cuidado infantil solicita que un amigo o vecino sin licencia (de 18 años o más) reciba un reembolso de cuidado infantil, el personal ayudará al proveedor con el proceso de TrustLine/Guardian. Se hará una cita con el proveedor para completar la solicitud de TrustLine/Guardian, referir al proveedor al sitio autorizado de LiveScan más cercano y enviar el paquete completo a TrustLine/Guardian. Una vez que se envía la solicitud, el proveedor de cuidado infantil debe recibir un aviso por escrito de registro/autorización o cierre/denegación directamente de TrustLine/Guardian. El personal de Changing Tides Family Services no será informado sobre la razón por la cual un proveedor es denegado / cerrado por TrustLine / Guardian. Si el proveedor desea apelar una decisión, debe seguir los pasos adjuntos con el aviso.

### **Listados de proveedores de cuidado infantil**

Cualquier proveedor de cuidado infantil en el Condado de Humboldt puede solicitar ser incluido en la base de datos de referencias de cuidado infantil de Recursos y Referencias de Changing Tides Family Services. Los programas/proveedores permitidos incluyen:

- Centros de cuidado infantil con licencia bajo Community Care Licensing de California
- Hogares de cuidado infantil que sean pequeños o grandes en los cuales está encargado algún familiar con licencia bajo de Community Care Licensing de California
- Centros de cuidado infantil que no tienen que tener licencia bajo Community Care Licensing de California

- Adultos que estén encargados de cuidados que no tienen que tener licencia, pero que han pasado el proceso de huellas dactilares de TrustLine
- Cooperación de padres; que uno de los padres de un niño asistiendo al cuidado está presente en todo momento
- Grupos de juego
- Programas de Recreación Municipal o Pública
- Programas hechos disponibles por las tribus indígenas

Los proveedores de cuidado infantil pueden enlistarse con Recursos y Referencias enviando un paquete completado (que se hace público) sobre el programa del proveedor de cuidado. Ejemplos de información a presentar incluyen:

- La información de contacto del proveedor de cuidado infantil, con las horas de operación y las edades de los niños atendidos
- El costo del proveedor de cuidado infantil; los requisitos de elegibilidad, si es que los hubiera.
- El número de licencia del proveedor de cuidado infantil (si corresponde)
- Información significativa sobre el programa (por ejemplo, si las tarifas incluyen comidas y / o tarifas de inscripción, la dinámica del programa, si el proveedor tiene entrenamiento para manejar incapacidades, credenciales adicionales del personal que trabaje en el cuidado infantil, etc.)
- Espacios disponibles

El personal de Changing Tides Family Services actualiza los listados de proveedores de cuidado infantil trimestralmente, incluyendo si el proveedor de cuidado infantil tiene o no tiene espacios disponibles en el cuidado. Los proveedores de cuidado infantil pueden comunicarse con Changing Tides Family Services en cualquier momento para actualizar su información. Changing Tides Family Services se comunica con todos los proveedores de cuidado infantil con licencia anualmente para confirmar si el proveedor de cuidado infantil desea participar en la base de datos de referencias de cuidado infantil.

Changing Tides Family Services no respalda, califica, recomienda, garantiza ni evalúa a los proveedores de cuidado infantil. La información sobre cualquier proveedor de cuidado infantil en particular ha sido proporcionada únicamente por el proveedor de cuidado infantil y no ha sido verificada por Changing Tides Family Services. Todos los proveedores de cuidado infantil en la base de datos son empresas independientes o independientes.

Changing Tides Family Services dará la misma exposición a todos los proveedores de cuidado infantil dentro de las categorías solicitadas por el padre. Los proveedores de cuidado infantil deben ver los servicios de recursos y referencias como una de las muchas opciones de mercadeo para sus programas.

### **Política de Participación**

Los proveedores de cuidado infantil deben cumplir con ciertos criterios para aparecer en la base de datos de referencias:

1. Tener licencia de Community Care Licensing (CCL), exento de licencia, o TrustLine/Guardian autorizado. Para los proveedores con licencia, estar en buena posición con CCL. Si se muda, las licencias no son transferibles, las referencias no se emitirán hasta que se emita una nueva licencia

al proveedor. Es posible que se requiera otra documentación de cualquier proveedor que se mude, con licencia o sin licencia.

2. Proveer atención en el Condado de Humboldt o brindar atención a las familias que residen en el Condado de Humboldt
3. Operar sobre una base no discriminatoria, dando igualdad de trato y acceso a los servicios sin tener en cuenta el sexo, la orientación sexual, el género, la identificación del grupo étnico, la raza, la ascendencia, el origen nacional, la religión, el color o la discapacidad mental o física.
4. Complete y envíe la documentación de actualización anual/cuestionario en línea.
5. Permitir a los padres, cuando el(los) niño(s) está(n) bajo cuidado, acceso ilimitado a su(s) hijo(s).
6. Tener al menos 18 años de edad y estar libre de tuberculosis activa o contagiosa.
7. No tener condenas por ningún delito que implique violencia contra, abuso o negligencia de niños.
8. Acordar mantener la confidencialidad con respecto a todos los niños y familias que reciben servicios.
9. Informarle a Changing Tides Family Services si cambia la ubicación del cuidado infantil y/o si cambia la dirección del proveedor.
10. Informe cuando cambie la propiedad de la instalación.

Changing Tides Family Services le pedirá que presente documentación de los requisitos anteriores para asegurarse de que estamos siguiendo las regulaciones estatales. Changing Tides Family Services puede requerir cualquier documentación adicional necesaria para establecer que los proveedores están cobrando las mismas tarifas por los niños subsidiados que están cobrando por los niños no subsidiados.

Changing Tides Family Services puede terminar la relación comercial o terminar las referencias del cuidado infantil a un proveedor de atención como se describe en este manual o según la ley o regulaciones apropiadas.

#### **4.01 FIN DE LA PARTICIPACIÓN DEL PROVEEDOR**

##### **REVOCACIÓN/ SUSPENSIÓN / LIBERTAD CONDICIONAL DE LA LICENCIA PARA CUALQUIER INSTALACIÓN CON LICENCIA**

Si la licencia de un proveedor es revocada, suspendida o es puesta en probatoria, Changing Tides Family Services dejará de emitir referencias de cuidado infantil dentro de los dos días hábiles posteriores de haber recibido la notificación. Se le notificará al proveedor por escrito que las referencias han sido terminadas y la razón de la terminación. También se les notificará a los programas de Pago Alternativo y CalWORKs.

Si se revoca la licencia de un proveedor de cuidado infantil, este no será elegible para ser considerado como proveedor de cuidado infantil de Changing Tides Family Services (incluso como miembro de la familia o cualquier tipo de proveedor exento) hasta cinco (5) años después de la fecha de la revocación.

##### **CAMBIO DE UBICACIÓN**

- Proveedores con licencia: Las licencias de cuidado infantil no son transferibles. Cada vez que un proveedor se muda, debe solicitar otra licencia. Cuando la nueva instalación tiene licencia, Changing Tides Family Services requiere una copia de la nueva licencia. Para continuar recibiendo referencias, el proveedor

debe notificar a Changing Tides Family Services antes de mudarse. Si hay un lapso de tiempo entre la licencia nueva y la antigua del proveedor, no se pueden hacer referencias durante ese tiempo.

- Proveedores sin licencia: El proveedor debe notificar a Changing Tides Family Services antes de mudarse. Changing Tides Family Services requerirá que el proveedor actualice los formularios necesarios en su archivo.

### **DENEGACIÓN/CIERRE DE TRUSTLINE/GUARDIAN**

La ley estatal prohíbe que Changing Tides Family Services emita referencias para un proveedor cuya solicitud de TrustLine/Guardian hay sido denegada o cerrada. Si alguna vez se revoca la autorización de TrustLine/Guardian de un proveedor existente, Changing Tides Family Services detendrá las referencias de inmediato. En cualquiera de estos casos, no serán elegibles para ser considerados como proveedores de cuidado infantil de Changing Tides Family Services (incluso como miembros de la familia o cualquier tipo de proveedor exento) hasta las cinco (5) años después de la fecha de la revocación.

En adición a la información anterior, Changing Tides Family Services dejará de realizar negocios con un proveedor que realice cualquiera de las siguientes acciones:

- No le demuestra a Changing Tides Family Services los documentos requeridos.
- Falsifica cualquier firma en cualquier documentación.
- Exhibe un comportamiento que pone en peligro la salud / seguridad / bienestar de cualquier niño bajo su cuidado.
- Utiliza lenguaje abusivo o vulgar e intenta sobornar, extorsionar o amenazar a cualquier empleado, cliente o proveedor de Changing Tides Family Services.
- Demuestra falta de cooperación con el personal de Changing Tides Family Services.
- No puede o se niega a presentar la documentación debidamente completada, incluida la Actualización Anual.
- No cumple con ninguna regla que impida que Changing Tides Family Services cumpla con los procedimientos apropiados.
- Está involucrado en comportamiento ilegales de cualquier tipo que involucren al personal de Changing Tides Family Services o a las ubicaciones de Changing Tides Family Services.
- Usa alcohol o drogas ilegales en las instalaciones de Changing Tides Family Services o está bajo la influencia de alcohol o drogas en las instalaciones de Changing Tides Family Services

Changing Tides Family Services le dará un aviso por escrito de terminación si estamos terminando los servicios con un proveedor. Sin embargo, esto puede ser posterior a la comunicación verbal por parte de un representante autorizado de Changing Tides Family Services. El aviso describirá la infracción y las razones de la terminación.

Los proveedores que deseen ser reintegrados pueden solicitar la reincorporación del Director/a de Servicios de Recursos y Referencias un año después de la terminación. Este funcionario remitirá la solicitud al Director/a Ejecutivo, quien adoptará una decisión sobre el reintegro. Una vez que se toma una decisión, la decisión por escrito se entregará al proveedor de cuidado infantil.

### **Denuncia de abuso infantil**

Los miembros del personal reportarán cualquier información creíble o observación de abuso a los Servicios de Bienestar Infantil del Condado de Humboldt y / o a la policía.

### **Informes de infracciones de Community Care Licensing**

El personal de Changing Tides Family Services no son reguladores estatales y no tiene la capacidad que poseen los representantes de Community Care Licensing. Sin embargo, si los miembros del personal observan directamente cualquier caso de lo que parece ser una violación de licencias, el personal informará el asunto a Community Care Licensing. Ejemplos de estas violaciones pueden incluir el incumplimiento de las proporciones de capacidad, el uso de drogas o parafernalia, problemas significativos de salud y seguridad, o situaciones específicas de casos no abordados por lo anterior.

### **Quejas de los padres sobre los proveedores de cuidado infantil**

Quejas no relacionadas con la salud y la seguridad:

Si un padre llama a Changing Tides Family Services con una queja menor sobre un proveedor, el personal alentará al padre a abordar el asunto directamente con el proveedor para su resolución. El personal de Changing Tides Family Services no puede mediar entre un padre y un proveedor.

### **Quejas de salud y seguridad:**

Si un padre se comunica con Changing Tides Family Services con respecto a un problema significativo de salud y seguridad con respecto a un proveedor de cuidado infantil con licencia, se alentará al padre a comunicar su inquietud a Community Care Licensing directamente. El personal de Changing Tides Family Services también puede comunicarse directamente con Community Care Licensing, dependiendo de la situación.

Para informar una queja o inquietud con respecto a cualquier centro de cuidado infantil con licencia, comuníquese con la línea directa Community Care Licensing:

por Teléfono: **1-844-538-8766 or 1-800-LetUsNo**

por : Correo electrónico **[LetUsNo@dss.ca.gov](mailto:LetUsNo@dss.ca.gov)**

- En caso de Emergencia llamar al **911**
- El presunto abuso infantil será reportado como se describió anteriormente.

Con respecto a los proveedores de cuidado infantil exentos de licencia, Changing Tides Family Services alentará a los padres a informar el asunto a la junta directiva del proveedor (en el caso de programas escolares o programas de recreación) o a la policía.

### **5.01 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS**

El Procedimiento de Quejas de Changing Tides Family Services puede ser utilizado por proveedores que tienen una queja con respecto a los servicios de Changing Tides Family Services, y que no es abordado por el procedimiento de queja formal. Una copia del procedimiento de quejas está disponible en la oficina administrativa de Changing Tides Family Services en 2259 Myrtle Avenue, Eureka, CA. 95501. Llame al 707-444-8293 o envíe un correo electrónico a [info@changingtidesfs.org](mailto:info@changingtidesfs.org).

Los reclamantes discutirán primero una queja con el Director de División correspondiente. Si la discusión no resuelve el asunto, el proveedor debe presentar su preocupación por escrito al Director de la División dentro de los catorce (14) días posteriores a la causa de la queja. La queja escrita debe indicar claramente "queja", qué ley o regulación o aplicación de la misma se opone el proveedor, y una declaración con respecto a lo que el proveedor cree que sería una resolución justa del asunto. Si el proveedor no está satisfecho con la respuesta del Director de División, el proveedor puede presentar la queja (y copias de los documentos relacionados con la queja) por escrito al Director Ejecutivo dentro de los catorce (14) días posteriores a la recepción de la respuesta por escrito del Director de División. El Director Ejecutivo emitirá una decisión por escrito a más tardar 60 días después de recibir la queja a su nivel. Esta decisión se considerará definitiva.

Se describen más detalles en el Procedimiento de Quejas.

### **6.01 CONFIDENCIALIDAD DE LOS SERVICIOS**

La información recibida de un padre durante el curso de una referencia de cuidado infantil o una llamada de consulta de desarrollo infantil se mantendrá confidencial. Sin embargo, si un padre, proveedor de cuidado infantil o miembro de la comunidad presenta un asunto que sugiere de manera creíble el abuso de cualquier niño, el personal informará el asunto a los Servicios de Bienestar Infantil del Condado de Humboldt, Community Care Licensing y/o aplicación de la ley.

De manera periódica, Changing Tides Family Services puede verificar con Community Care Licensing el estado de licencia de un proveedor de cuidado infantil e intercambiar información sobre si el proveedor de cuidado infantil ha cambiado de ubicación o de capacidad. Changing Tides Family Services puede compartir información agregada o obtenida de la base de datos de referencias de cuidado infantil con el fin de ayudar a las agencias comunitarias y públicas a planificar, coordinar y mejorar el cuidado infantil en el Condado de Humboldt. No se divulgará información de identificación personal con respecto a los proveedores o padres.

Otros departamentos que pueden tener acceso a la información de los padres o proveedores de cuidado infantil incluyen el asesor legal de Changing Tides Family Services; estrictamente según sea necesario; representantes de seguros (si es necesario), socios comerciales autorizados de Changing Tides Family Services, representantes del Departamento de Servicios Sociales de California, Community Care Licensing entre otros que solicitan registros bajo una citación válida, o como parte de una aplicación de la ley, fraude de asistencia social, o investigación de los Servicios de Protección Infantil.

### **7.01 RECOPIACIÓN DE DATOS**

El personal de Changing Tides Family Services compila estadísticas sobre el número de referencias realizadas, las edades de los niños atendidos y otros datos agregados para el Departamento de Servicios Sociales de California. La información no identificara a ningún padre, hijo o proveedor de cuidado infantil. Sin embargo, ocasionalmente el Departamento de Servicios Sociales de California, o su(s) agente(s), requiere información específica del proveedor para que el Estado prepare información sobre las tarifas de mercado regionales o realice otros estudios.

### **8.01 CONFLICTO DE INTERESES**

Es posible que los empleados de Changing Tides Family Services participen como padres o proveedores en los programas de servicios de cuidado infantil. Para reducir la apariencia o el potencial de un conflicto de intereses, es necesario que cualquier empleado que esté recibiendo beneficios de los programas de cuidado infantil informe al personal designado. Esto permitirá a Changing Tides Family Services implementar controles internos adicionales para evitar cualquier apariencia de conflicto de intereses. Ejemplos de esto incluyen, pero no se limitan a:

- Cualquiera relación del empleado o la familia inmediata del empleado (como se define en las Políticas de personal de Changing Tides Family Services) con cualquier proveedor de cuidado infantil en la base de datos de referencias.
- Cualquier relación del empleado o la familia inmediata del empleado con cualquier padre que participe en cualquier programa de subsidio de cuidado infantil administrado por Changing Tides Family Services.
- Cualquier relación del empleado o la familia inmediata del empleado con cualquier otro empleado o miembro de la Junta de Changing Tides Family Services.

### **9.01 POLÍTICA DE FRAUDE**

El fraude se define como el engaño intencional o manipulación hecha por una persona con conocimiento de que el engaño podría resultar en algún beneficio no autorizado para ellos mismos o para alguna otra persona.

Los fondos que pagan los servicios de referencia de cuidado infantil son dólares públicos de los contribuyentes. Se requiere que Changing Tides Family Services prevenga activamente el fraude y actúe con prontitud si se sospecha de fraude.

Si alguna de las partes obtiene fondos o beneficios al proporcionar deliberadamente información inexacta o incompleta, Changing Tides Family Services buscará activamente la recuperación de dichos fondos. Los proveedores deben representar con precisión las tarifas cobradas al público en general, el cambio en el estado de la licencia y toda otra información descrita en este Manual.

La información creíble recibida por Changing Tides Family Services de cualquier fuente con respecto al posible uso indebido de fondos públicos será tratada seriamente e investigada por el personal de Changing Tides Family Services y / o la policía. La recuperación de fondos se puede llevar a cabo a través de una agencia de cobro, un tribunal de reclamos menores o la oficina del Fiscal de Distrito. La falsificación de información o cualquier acto deliberado que asegure injustamente los pagos de cuidado infantil es causa de terminación del programa.

### **10.01 DECLARACIÓN DE FUNCIONAMIENTO Y NO DISCRIMINACIÓN**

Changing Tides Family Services opera de acuerdo con todas las leyes estatales y federales aplicables. Changing Tides Family Services no discrimina por motivos de sexo, orientación sexual, género, identificación de grupo étnico, raza, ascendencia, origen nacional, religión, color o incapacidad mental o física.

### 11.01 MANTENER LA DISPOSICIÓN INOFENSIVA

Los padres/guardianes y proveedores eximirán de responsabilidad a Changing Tides Family Services, sus empleados, funcionarios y miembros de la Junta por cualquier acción relacionada con la administración de los programas.

### 12.01 QUEJA UNIFORME

La intención de Changing Tides Family Services es cumplir plenamente con todas las leyes y regulaciones estatales y federales aplicables. Individuos, agencias, organizaciones, estudiantes y terceros interesados tienen derecho a presentar una queja con respecto a la presunta violación de las leyes federales y / o estatales por parte de Changing Tides Family Services. Esto incluye denuncias de discriminación ilegal (artículos 200 y 220 del Código de Educación y artículo 11135 del Código de Gobierno).

Las quejas deben ser firmadas y presentadas por escrito ante el Departamento de Servicios Sociales de California.

Por Correo Estatal	Llamar	Correo electrónico
California Department of Social Services Civil Rights 744 P Street, M.S. 9-7-041 Sacramento, CA 95814	(916) 654-2107  Puede llamar gratis al (866) 741-6241; llamadas por cobrar al (800) 688-4486; o puede llamar a través del operador del Servicio de Retransmisión de California al (800) 735-2929.	<a href="mailto:crb@dss.ca.gov">crb@dss.ca.gov</a>

Si el demandante no está satisfecho con la decisión final por escrito del Departamento de Servicios Sociales de California, otros recursos pueden estar disponibles en un tribunal federal o estatal. En caso de una situación como esta el demandante debe buscar el consejo de un abogado. Un denunciante que presente una queja por escrito alegando violaciones de discriminación prohibida también puede buscar recursos de derecho civil, incluidos, entre otros, mandamientos judiciales, órdenes de restricción y otros recursos o órdenes.

### 13.01 SOLICITUDES DE COPIAS

Si solicita copias de los materiales que usted (padre/guardián o proveedor) ha enviado a Changing Tides Family Services, debe completar un formulario de Solicitud de información. Es posible que deba pagar una tarifa.

### 14.01 DERECHOS DE LOS PADRES A LA INFORMACIÓN SOBRE LOS PROVEEDORES

Según la Ley de Oliver, las personas tienen derecho a información sobre cualquier queja fundamentada o no concluyente sobre un proveedor de cuidado infantil. Los proveedores con licencia también están obligados a notificar a los padres de sus derechos.

**Para conocer el historial de quejas de un programa con licencia, se le recomienda a los padres que llamen a Community Care Licensing al 1-844-538-8766.** Changing Tides Family Services no asume la responsabilidad de informar a los padres de ninguna queja pasada con respecto a un proveedor de cuidado infantil en particular. Los miembros del público también pueden visitar <https://www.cclid.dss.ca.gov/carefacilitysearch/> para ver el historial de un proveedor.

Todos los centros de cuidado infantil con licencia y los hogares de cuidado infantil familiar deben de proveer a los padres, al momento de la inscripción o una copia de cualquier Violación de Community Care Licensing "Tipo A" dentro del último año. Previa a la solicitud, los proveedores con licencia deben mostrar a los padres copias de los informes de Community Care Licensing de los últimos tres años. Los miembros del personal de Changing Tides Family Services pueden ayudar a obtener información pública del sitio web de CDSS.

Los padres que elijan un proveedor de cuidado infantil sin licencia tienen la responsabilidad continua de ver que su proveedor cumpla continuamente con los estándares básicos de salud y seguridad requeridos como se indica en la Certificación de Salud y Seguridad de Changing Tides Family Services, que tanto los padres como los proveedores deben firmar.

La Ley de Megan (AB 488 Parra) proporciona al público acceso a Internet a información detallada sobre delincuentes sexuales registrados. Los padres pueden visitar la base de datos "Delincuentes sexuales registrados" del Departamento de Justicia en [www.meganslaw.ca.gov](http://www.meganslaw.ca.gov).

#### **15.01 CORREO POSTAL DE E.U.**

Los proveedores deben:

- Aceptar el correo enviado por Changing Tides Family Services, según lo enviado por los proveedores para su propio archivo
- Responder a las notificaciones enviadas por correo (correo certificado)

Si los padres o proveedores sienten que no están recibiendo correo de Changing Tides Family Services, deben abordar este problema con la oficina del Servicio Postal de los Estados Unidos en su área. Changing Tides Family Services no es responsable de la pérdida de correo.



Visite nuestro sitio web para obtener información sobre talleres que pueden beneficiarlo. También publicamos empleos y recursos comunitarios en nuestro sitio web.  
[www.changingtidesfs.org](http://www.changingtidesfs.org)

Por favor, arranque la última página, firme y devuelva a

Changing Tides Family Services.

Gracias.



**changing tides**  
family services

## Recibo del manual

### Programa:

- Servicios de recursos y referencias

He recibido una copia de las políticas del programa efectivo 26 mayo 2022.

Compruebe uno:

\_\_\_\_\_ soy el padre/tutor o

\_\_\_\_\_ soy el proveedor de cuidado infantil

Nombre \_\_\_\_\_ del sitio

Nombre impreso \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Devolver a: 2379 Myrtle Ave. Eureka CA 95501