



PROGRAMAS SUBSIDIADOS DE CUIDADO DE NIÑOS

Información para Proveedores

Esta información ha sido actualizada para reflejar los requisitos de Fondos Estatales y Federales e incluye las Pólizas de la Junta Directiva de NCO que se aprobaron el 11/13/03, 7/8/04, 11/30/06, 10/24/12, 3/25/15, 12/6/17, 1/23/19 y 12/7/22.

El Cuidado de Niños de Comunidades Rurales (RCCC) es un programa de North Coast Opportunities (NCO), Inc. que administra una variedad de Programas Subsidiados de Cuidado de Niños que ayudan a familias elegibles a pagar el cuidado de niños en los Condados de Lake y Mendocino.

NCO/RCCC también administra el Programa de Recursos y Referencias y el Programa de Alimentos para el Cuidado de Niños. El objetivo de NCO/RCCC es promover y alentar el crecimiento, el desarrollo, el cuidado y la educación saludables de los niños y las familias.

El propósito de esta información es explicar las reglas del programa que los proveedores deben seguir y la documentación que se debe completar para los servicios de cuidado de niños autorizados a través de los programas Subsidiados de Cuidado de Niños de NCO/RCCC.

OFICINAS DE NCO/RCCC:

UKIAH AREA

413 N State Street
Ukiah, CA 95482
707-467-3200 Phone
707-467-3216 FAX

COAST

111A Boatyard Drive
Fort Bragg, CA 95437
707-964-3080 Phone
707-964-5594 FAX

LAKEPORT

850 Lakeport Blvd
Lakeport, CA 95453
707-263-4688 Phone
707-263-7513 FAX

CLEARLAKE

14290 Olympic Dr Suite A
Clearlake, CA 95422
707-994-4018 Phone
707-994-4021 FAX

INDICE DE CONTENIDO

GLOSARIO DE TÉRMINOS IMPORTANTES	1- 2
INTRODUCCION	3
ELEGIBILIDAD DE FAMILIAS Y REQUISITOS DE INSCRIPCION.....	3
CERTIFICADOS DE CUIDADO DE NIÑOS	4
INSTRUCCIONES DE LA HOJA DE ASISTENCIA	5
REGLAS DEL PROGRAMA DE PROVEEDORES	6-7
REGLAS ADICIONALES DEL PROGRAMA PARA PROVEEDORES EXENTOS DE LICENCIA.....	8
OTRAS REGLAS DE NCO/RCCC	8
AUSENCIAS/LIMITACIONES DE CIERRES DE PROVEEDOR/ POLIZAS AMPLIAMENTE CONSISTENTES.....	9
TERMINACION DE SERVICIOS CON EL PROVEEDOR.....	10
POLIZAS DEL PROGRAMA DE NCO/RCCC:	
CONFIDENCIALIDAD DE SERVICIOS	10
SERVICIOS DE APOYO A LAS FAMILIAS	10
DECLARACION DE FUNCIONAMIENTO Y NO DESCRIMINACION	11
QUEJAS SOBRE LAS INSTALACIONES:	
PÓLIZA UNIFORME DE QUEJAS	11
<i>Ley de Oliver "OLIVER'S LAW"</i>	11
INSTALACIONES CON LICENCIA (CUIDADO PROPORCIONADO POR FCCH Y CENTROS.....	12
INSTALACIONES EXENTAS DE LICENCIA (CUIDADO PROPORCIONADO POR FAMILIARES Y NO-FAMILIARES)	12
PÓLIZAS DE FRAUDE PARA PROVEEDORES DE NCO/RCCC	13
PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS DEL PROVEEDOR.....	14

GLOSARIO DE TÉRMINOS IMPORTANTES

ABANDONO DE SERVICIOS

Cuando una familia no ha estado en comunicación con su proveedor durante siete (7) días consecutivos y no ha notificado al proveedor la razón por la que no está utilizando los servicios.

ADMINISTRADORES DE CASOS DE SUBSIDIOS DE CUIDADO DE NIÑOS

Los Administradores de Casos de Subsidio de Cuidado de Niños mantienen la documentación de las familias inscritas en los diversos Programas Subsidiados de Cuidado de Niños y los proveedores que las familias han elegido. En este manual, cuando se les indica a los padres y proveedores que se comuniquen con la oficina local de NCO/RCCC, deben hablar directamente con sus Administradores de Casos de Subsidios de Cuidado de Niños. Los números de teléfono de las oficinas locales de NCO/RCCC se pueden encontrar en la primera página de este manual.

AÑO CALENDARIO

1 de enero hasta el 31 de diciembre

AÑO FISCAL

Para los propósitos de los Programas Subsidiados de Cuidado de Niños de NCO/RCCC, el año fiscal es del 1 de julio al 30 de junio.

AUSENCIAS INEXPLICABLES/ NO USO DE SERVICIOS CERTIFICADOS

Se determina que las ausencias inexplicables son días que no se usan constantemente y que no tienen explicación anotada en la hoja de asistencia que muestre que la ausencia es de naturaleza temporal y no continua. NCO/RCCC trabajara con las familias y los proveedores para informar a los padres sobre la importancia de la asistencia constante de sus hijos para maximizar los beneficios de su experiencia de aprendizaje y cuidado temprano.

CERTIFICADOS DE CUIDADO DE NIÑOS

El certificado de cuidado de niños consiste en las fechas programadas para comenzar y terminar los servicios de cuidado de niños, las horas de cuidado autorizadas y el nivel de beneficio máximo permitido para cada niño según el horario certificado de los padres.

COORDINADORES DE PAGOS SUBSIDIADOS

Los Coordinadores de Pago Subsidiado son responsables calcular y enviar los pagos mensuales del proveedor, de mantener los archivos del proveedor junto con la facturación y el cobro de las cuotas familiares para el Programa Subsidiado de Cuidado de Niños.

COPAGO

Si un padre elige un proveedor y sus tarifas superan el nivel de beneficio máximo que NCO/RCCC puede pagar según los límites máximos de reembolso estatales y federales, el proveedor puede cobrarle al padre un copago. El copago seria la diferencia entre la tarifa del proveedor y el máximo que NCO/RCCC puede pagar según la Encuesta de Tarifas de Mercado Regional actual. Cualquier copago es entre el padre y el proveedor y no es contabilizado por NCO/RCCC.

CUIDADO DE NIÑOS DE COMUNIDADES RURALES (RCCC – RURAL COMMUNITIES CHILD CARE)

El objetivo de NCO/RCCC es promover y alentar el crecimiento, el desarrollo, el cuidado y la educación saludable de los niños y las familias. NCO/RCCC administra los Programas Subsidiados de Cuidado de Niños, el Programa de Recursos y Referencias y el Programa de Alimentos para el Cuidado de Niños.

ENCUESTA DE TASA DEL MERCADO REGIONAL

El Estado realiza la Encuesta de Tarifas del Mercado Regional para proporcionar información sobre las tarifas del mercado actuales para varios tipos de cuidado de niños disponibles en cada condado del estado. Se requiere que NCO/RCCC use la Encuesta de Tasa del Mercado Regional para determinar el nivel de beneficio máximo estatal/federal para cada niño inscrito en el programa de subsidio.

FRAUDE

La definición de fraude en el cuidado de niños incluye pero no se limita a; colusión entre padre y empleador para falsificar la elegibilidad, declaraciones falsas que afectan el pago, el proveedor recibe pago por servicios ofrecidos por otro, el proveedor reclama horas de cuidado no proporcionadas, la firma en la hojas de asistencia no coincide con la del padre o del proveedor, el proveedor recibe servicios de apoyo en el hogar del padre y la falsificación de la relación con el niño para evitar TrustLine.

HOJAS DE ASISTENCIA

Las hojas de asistencia documentan las horas de cuidado de niños proporcionadas. Se utilizan para calcular el pago al contratista independiente elegido por los padres. Las hojas de asistencia en blanco están disponibles para recogerlas en cada oficina de NCO/RCCC o se pueden imprimir directamente desde el sitio web de NCO en ncoinc.org

GLOSARIO DE TÉRMINOS IMPORTANTES (CONTINUACION)

INSTALACIONES

Una instalación es un hogar familiar con licencia, centro o proveedor exento, a menos que se especifique lo contrario.

NORTH COAST OPPORTUNITIES, INC. (NCO)

NCO es una corporación privada sin fines de lucro que atiende las necesidades de las comunidades y familias en los condados de Lake y Mendocino con oficinas de programas en los condados de Sonoma, Humboldt y Del Norte.

PADRES

Padre significa un padre biológico/madre biológica, padrastro/madrastra, padre adoptivo/madre adoptiva, padre/madre de crianza, pariente encargado del cuidado o cualquier otro adulto que vive con un niño que tiene la responsabilidad del cuidado y bienestar del niño.

PROGRAMA DE ALIMENTACION DE NIÑOS (CCFP)

El Programa de Alimentos para el Cuidado de Niños de NCO/RCCC está financiado por los Servicios de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de los EE. UU. y es administrado por el Departamento de Servicios Sociales de California. El objetivo del programa es mejorar la salud y los hábitos alimentarios de los niños en hogares de cuidado de niños familiar sin costo alguno para los padres. El programa también ayuda a compensar el aumento del costo de los alimentos servidos por el proveedor con reembolsos de comidas, lo que reduce posteriormente el costo del cuidado de los niños para los padres.

PROGRAMAS SUBSIDIADOS DE CUIDADO DE NIÑOS

Los Programas Subsidiados de Cuidado de Niños (también conocidos como Programas de Pago Alternativo) son financiados por el Departamento de Servicios Sociales de California. Estos programas ayudan a las familias elegibles por ingresos con sus gastos de cuidado de niños al proporcionar un pago total o parcial a los proveedores de su elección.

PROVEEDOR EXENTO DE LICENCIA

Un proveedor exento de licencia es una persona que no está obligada a tener una licencia. Los proveedores exentos de licencia pueden cuidar a sus familiares junto con una familia no relacionada. Sin embargo, la póliza de NCO/RCCC solo permitirá el pago de los hijos de una familia, independientemente de su relación y los días y las horas en que se proporcione el cuidado de los niños. La definición de “una familia” para fines de subsidio de NCO/RCCC es una “familia cliente”.

RECURSOS Y REFERENCIAS (R&R)

El programa de Recursos y Referencias de NCO/RCCC está financiado por el Departamento de Servicios Sociales de California. Este programa brinda a los padres referencias a instalaciones con licencia para el cuidado de niños y los ayuda a comprender la importancia de elegir un cuidado de niños de calidad. El programa de Recursos y Referencias también brinda capacitación y asistencia continuas a las instalaciones de cuidado de niños en los condados de Lake y Mendocino. Las oficinas de NCO/RCCC tienen bibliotecas de recursos disponibles.

TRUSTLINE

Un proveedor exento de licencia que no sea el abuelo, tía o el tío del niño debe estar registrado en TrustLine. TrustLine es una verificación de antecedentes que incluye datos del Sistema de Antecedentes Penales de California, el Índice de Central de Abuso de Niños de California del Departamento de Justicia de California (DOJ) y una verificación de los registros de la Oficina General de Investigaciones (FBI). Los Proveedores exentos que deben estar registrados en TrustLine y que no lo están, no pueden recibir reembolso por los servicios.

NCO/RCCC no contratara a un proveedor sin licencia si alguna persona que reside en el hogar se le ha negado TrustLine y/o se sabe que es un delincuente sexual registrado. Para los fondos de cuidado de niños de CALWORKS Stage One y el Programa de Foster Bridge, los proveedores de cuidado de niños exentos de licencia deben clarear el registro de TrustLine a través del Departamento de Justicia y los requisitos de auto certificación de Salud y Seguridad antes de que se realicen los pagos y pueden ser retroactivos hasta 120 días.

Si el proveedor de TrustLine exento de licencia (con la excepción de CALWORKS, Stage One y el programa de Foster Bridge) no clarea el registro de TrustLine dentro de los primeros 30 días del primer día de servicios de cuidado de niños, no se realizará el pago por ese periodo de tiempo.

USO AMPLIAMENTE CONSISTENTE

Las horas de cuidado de niños reflejadas en el registro de asistencia mensual se encuentran dentro de los parámetros del horario certificado documentado por los padres con NCO/RCCC.

INTRODUCCION

En resumen, los Programas Subsidiados de Cuidado de Niños funcionan de la siguiente manera:

1. Los Padres interesados en recibir cuidado subsidiado de niños deben llamar o visitar su oficina local de NCO/RCCC para averiguar cómo recibir servicios de cuidado de niños, deben completar una aplicación y se pondrán en la lista de elegibilidad.
2. A medida que haya fondos disponibles, un Administrador de Casos de Subsidio de Cuidado de Niños de NCO/RCCC se comunicara con los padres con respecto a una cita para una entrevista para determinar la elegibilidad. Los padres deberán proporcionar documentación que confirme la elegibilidad y la necesidad durante su cita de entrevista.
3. Si el padre cumple con todos los requisitos, la familia será inscrita en el programa apropiado.
4. Los proveedores elegibles para el pago a través de los Programas Subsidiados de Cuidado de Niños incluyen:
 - Centros de Cuidado de Niños, incluyendo Parques y Recreación y Programas de Después de la Escuela
 - Proveedores de Cuidado de Niños Familiar con Licencia
 - Proveedores Exentos de Licencia
5. La selección final de la colocación de los niños en un centro de cuidado de niños es elección de los padres. NCO/RCCC no está involucrado en la colocación de niños. Un padre puede elegir entre una variedad de entornos de cuidado de niños; sin embargo, el cuidado debe ser apropiado para las necesidades de los padres.
6. Si el padre no puede encontrar un proveedor de cuidado de niños o terminar su proceso de inscripción dentro de los 30 días partir de la fecha de inscripción, se le negarán los servicios y se le colocará nuevamente en la lista de elegibilidad.
7. Las Reglas del Programa se explican al padre/s y al proveedor/s elegido. Se dan instrucciones sobre las responsabilidades individuales y la terminación de los documentos, incluyendo cómo completar correctamente las hojas de asistencia.

ELEGIBILIDAD DE FAMILIAS Y REQUISITOS PARA INSCRIPCIONES

Las familias inscritas en cualquiera de los Programas de Cuidado de Niños Subsidiado de NCO/RCCC deben verificar tanto su necesidad como su elegibilidad para los subsidios de cuidado de niños.

- Al establecer la elegibilidad inicial o elegibilidad continua para los servicios, se considerará que una familia cumple con todos los requisitos de elegibilidad y necesidad de esos servicios por no menos de doce (12) meses.
- Al final del Periodo de elegibilidad de una familia, ya sea un Periodo de Elegibilidad de 12 meses o de 24 meses, se debe completar una recertificación con todos los documentos/verificaciones solicitadas para volver a determinar su necesidad y elegibilidad. Las familias recibirán una notificación antes de su recertificación.
- La familia no estará obligada a informar cambios en los ingresos; excepto cuando las familias están certificadas como elegibles por ingresos y sus ingresos mensuales ajustados superan el 85% del Ingreso Medio Estatal (SMI).
- NCO/RCCC trabajará con las familias y los proveedores para informar a los padres sobre la importancia de la asistencia constante de sus hijos para maximizar los beneficios de su experiencia de aprendizaje y cuidado temprano.
- Siga las reglas del programa.

CERTIFICADO DE CUIDADO DE NIÑOS

El certificado de cuidado de niños se les entrega a las familias con niños elegibles y contiene la siguiente información:

- Las fechas en que los servicios de cuidado de niños están programados para comenzar y finalizar,
- El horario de cuidado de niños (es decir, días de la semana y número de horas por día) para el cual se autoriza el pago, y
- El beneficio máximo permitido basado en el programa certificado de cada niño elegible en la familia. El nivel máximo de beneficios que se paga son los cargos usuales y habituales del proveedor o el límite máximo establecido por el estado, el que sea menor.

Para recibir pago por servicios de cuidado de niños elegibles:

1. La documentación del proveedor asignado debe estar archivada en la oficina de NCO/RCCC.
2. El certificado de cuidado de niños debe estar debidamente completado y firmado por:
 - a) Un miembro autorizado del personal de NCO/RCCC, y
 - b) El padre nombrado en el certificado de cuidado de niños, y
 - c) El proveedor nombrado en el certificado de cuidado de niños
3. El certificado de cuidado de niños debe devolverse a la oficina de NCO/RCCC con las firmas requeridas antes de la fecha de vencimiento solicitada o el pago puede retrasarse.
4. Las hojas de asistencia deben completarse correctamente y regresarse a la oficina de Ukiah de NCO/RCCC.
5. Los certificados de cuidado de niños son nulos y sin efecto:
 - a) Ante la pérdida de elegibilidad del padre o del hijo
 - b) En el último día de servicios del niño
 - c) Cuando se expidan certificados de cuidado de niños posteriores para modificar certificados anteriores
 - d) Cuando es cancelado por un representante de NCO/RCCC
 - e) Si un proveedor con licencia deja de operar o pierde su licencia
 - f) Al llegar a la fecha de terminación indicada en el certificado de cuidado de niños
6. NCO/RCCC no será responsable por el pago de horas más allá de las especificadas en el certificado de cuidado de niños a menos que se obtenga una autorización previa. Es responsabilidad de los padres pagar al proveedor cualquier cargo que el programa NCO/RCCC no pueda pagar (es decir, copago, aviso de fin de cuidado de 2 semanas, cargos por retraso, horas que no estén en el certificado de cuidado de niños, etc.).

INSTRUCCIONES PARA LAS HOJAS DE ASISTENCIA

Por favor utilice esto como referencia cuando mantenga las hojas de asistencia, Para que se realice el pago del cuidado de niños autorizado, se deben seguir las reglas del programa, incluyendo la finalización adecuada de las hojas de asistencia.

- Las hojas de asistencia están disponibles en cualquier oficina de NCO/RCCC y también se encuentran en el sitio web de NCO y se puede acceder siguiendo los pasos a continuación:
 1. Inicie sesión en www.ncoinc.org
 2. En el cuadro desplegable de niños y familias, seleccione la opción de Cuidado de Niños
 3. Seleccione el cuadro azul debajo de Cuidado de Niños de Comunidades Rurales
 4. Seleccione la opción de Proveedores
 5. Desplácese hacia abajo hasta los formularios
- Tanto el padre como el proveedor deben mantener las hojas de asistencia en tinta permanente.
- No utilice corrector blanco en las hojas de asistencia. Si se comete un error, alinee el error y cámbielo. Tanto el padre como el proveedor deben colocar sus iniciales en el cambio.
- Debe haber una hoja de asistencia por niño, por mes.
- La hora exacta de llegada y salida del niño cada día debe anotarse en la hoja de asistencia. **Las horas EXACTAS de llegada y salida del niño deben completarse diariamente.**
- Para los niños en edad escolar, la hora de entrada a la instalación no puede ser anterior al final del día escolar a menos que salgan temprano de la escuela por una razón específica que debe anotarse en la hoja de asistencia.
- Razón de ausencias deben indicarse en la fecha correspondiente en la hoja de asistencia. Las ausencias no se pagarán si el certificado de cuidado de niños establece “pagar solo la asistencia actual” independientemente de las pólizas de las instalaciones.
- **El último día de cuidado de cada mes**, tanto el padre como el proveedor deben firmar la declaración en el lado izquierdo de la hoja de asistencia verificando que la información es verdadera y correcta.
- Las hojas de asistencia originales deben completarse y enviarse a la oficina de Ukiah NCO/RCCC antes de las 5:00 p.m. en o antes de la fecha de vencimiento listada en el Programa de Pago del Proveedor (por lo general, el día 5 del mes siguiente del cuidado del niño).
- Antes de enviar sus hojas de asistencia originales, puede optar por escanearlas a providerpayments@ncoinc.org para que el personal de NCO/RCCC comience a calcular su pago mensual; sin embargo, los originales DEBEN recibirse antes de la fecha de vencimiento en el Programa de Pago del Proveedor o el pago no podrá enviarse según requerido el Departamento de Servicios Sociales de California.
- Las hojas de asistencia que no se reciban antes de la fecha de vencimiento pueden resultar en un pago retrasado o negado.
- Si se autoriza cuidado durante la media noche, por favor llene la hoja de asistencia correctamente. Por ejemplo, si el niño asiste desde las 6:02 p.m. hasta las 2:37 a.m., la hoja de asistencia reflejaría la hora de entrada a las 6:02 p.m. hasta las 11:59 p.m. El día siguiente sería de 12:00 a.m. a 2:37 a.m. el nuevo día comienza a las 12:00 a.m. y termina a las 11:59 p.m.
- Se les recomienda a los proveedores a entregar una factura mensual a NCO/RCCC. NCO/RCCC pagara hasta el beneficio máximo permitido para el horario certificado de cada niño. El nivel máximo de beneficios que se paga son los cargos actuales y habituales del proveedor o el límite máximo establecido por el estado, el que sea menor. Cualquier cantidad que no sea pagada por NCO/RCCC para las familias que reciben pagos a través de fondos de Pago Alternativo es responsabilidad exclusiva de los padres de pagar al proveedor de cuidado de niños en forma privada. Este es el copago de los padres. NCO/RCCC no controla el copago de los padres. Esto es entre el padre y el proveedor.

REGLAS DEL PROGRAMA PARA PROVEEDORES

“INSTALACION”, cuando se hace referencia en el siguiente texto, significa un Hogar de Cuidado de Niños Familiar con licencia, un centro con licencia o un proveedor exento de licencia, a menos que se especifique lo contrario.

Cuando una INSTALACION acepta a un niño a través de un Programa Subsidiado de Cuidado de Niños de NCO/RCCC, está aceptando los siguientes términos:

1. NCO/RCCC está de acuerdo en certificar niños elegibles para el cuidado de niño subsidiado estatal y federal.
2. NCO/RCCC está de acuerdo en referir a niños elegibles a una INSTALACIÓN con Licencia en acuerdo con la póliza de referencia de NCO/RCCC. La INSTALACIÓN debe cumplir con todos los requisitos del estado y tener una licencia al corriente antes de que cualquier niño sea referido.
3. Selección final de la colocación de niños en el cuidado de niños es opción de los padres. NCO/RCCC no está involucrado en la colocación de niños.
4. La instalación opera de manera no discriminatoria y brinda igualdad de trato y acceso a los servicios sin distinción de sexo, orientación sexual, género, identificación de grupo étnico, raza, ascendencia, origen nacional, religión, color, discapacidad mental o física para determinar que niños son atendidos. Hay evidencia de que la instalación:
 - a) Da la bienvenida a inscripciones de niños con discapacidades.
 - b) Entiende los requisitos del acta de americanos con Discapacidades (ADA) para hacer adaptaciones razonables para dichos niños e implementar esas adaptaciones.

Un niño no puede ser rechazado por la INSTALACION por ninguna de las razones anterior.
5. Cada niño implicado en este Acuerdo deberá tener derechos personales que incluyen, pero no son limitados a los siguientes:
 - a) Concederles dignidad en relaciones personales con el personal y otras personas.
 - b) A que se les conceda alojamiento, mobiliario y equipo seguros, saludables y confortables para satisfacer sus necesidades.
 - c) Estar libre de castigos corporales o inusuales, que le causen dolor, humillación, intimidación, ridículo, coerción, amenaza, abuso mental u otras acciones de naturaleza punitiva, incluidas, entre otras, golpes (independientemente del permiso de los padres). Interferencia con las funciones de la vida diaria, o privación de refugio, ropa, medicamentos o ayudas para el funcionamiento físico.
6. La INSTALACION debe permitir a los padres acceso ilimitado a sus hijos mientras estén bajo su cuidado.
7. La INSTALACION reconoce su condición como contratista independiente. La Instalación es y seguirá siendo un contratista independiente en su relación con NCO/RCCC. NCO/RCCC no es responsable de retener impuestos o deducciones a la compensación de la Instalación. La Instalación no tendrá ningún reclamo contra NCO/RCCC por vacaciones, beneficios para el retiro, seguro social, compensación del trabajador, beneficios de salud o discapacidad, beneficios de seguro de desempleo o beneficios para empleados de cualquier tipo.
8. La INSTALACION se compromete a mantener diariamente las hojas de asistencia de la siguiente manera de acuerdo con los procedimientos estándar de NCO/RCCC.
 - a) La INSTALACION o los padres deben ingresar la hora EXACTA en el momento de la llegada. La INSTALACION o los padres deben ingresar el tiempo de espera EXACTA en el momento de la salida.
 - b) La INSTALACION Y el padre deben firmar el lado izquierdo de la hoja de asistencia el último día de cuidado de cada mes, donde declara que la información presentada en la hoja de asistencia mensual es verdadera y correcta a su mejor de su conocimiento.
 - c) Las hojas de asistencia originales deben ser entregadas el día o antes de la fecha requerida que es indicado en el Programa de Pago del Proveedor (generalmente el día 5 del mes que sigue del cuidado).
9. El pago será mensual. Las hojas de asistencia que no se reciban antes de la fecha de vencimiento pueden resultar en un pago retrasado. Debido a que el año fiscal de NCO cierra el 30 de junio, las hojas de asistencia de junio que no se reciban antes de la fecha de vencimiento pueden resultar en la denegación del pago.

REGLAS DEL PROGRAMA PARA PROVEEDORES

(CONTINUACION)

10. La tarifa que NCO/RCCC pagara a la INSTALACION será la que sea menor entre la tarifa que normalmente cobra la INSTALACION o el nivel de beneficio máximo permitido por la Encuesta de Tarifas del Mercado Regional según el programa certificado por los padres para el cuidado de niños.
 - a) El nivel de máximo de beneficio permitido a la INSTALACION se indicará en el certificado de cuidado de niños. Si la tarifa de la INSTALACION es más alta que el nivel de beneficio máximo permitido por la Encuesta de Tarifas del Mercado Regional, entonces un copago será responsabilidad de los padres para las familias que reciben pagos a través del Programa de Pago Alternativo. El copago será pagado directamente a la INSTALACION por el padre. **Esto no será contabilizado por NCO/RCCC.**
11. NCO/RCCC no será responsable del pago de horas más allá de las especificadas en el certificado de cuidado de niños, a menos que se obtenga una autorización previa.
12. NCO/RCCC no se hará responsable de ninguna póliza de finalización de cuidado que pueda tener la Instalación (es decir., aviso de 2 semanas). La póliza de finalización de cuidado del Centro no es supervisada ni reembolsada por NCO/RCCC en ningún momento, es únicamente entre los padres y el proveedor de cuidado de niños.
13. No se pagarán ausencias por certificados de cuidado de niños que indiquen que se pagan los días y horas actuales utilizados, independientemente de cualquier Póliza de la INSTALACION.
14. La **INSTALACIÓN** será pagada basada a los días actuales de asistencia (i.e., no habrá pago por días de ausencias), a menos que exista un certificado de cuidado de niños que tenga seleccionada la caja que indica "Pagar solo la asistencia inscrita" este seleccionada en el certificado que autoriza días y horas específicos, la INSTALACION tiene licencia y tiene un contrato escrito con todos los padres de los niños a los que atienden y que establece claramente sus tarifas y pólizas para ausencias y cierres de proveedores.
15. La **INSTALACIÓN** es responsable de notificar a NCO/RCCC de cualquier cuota de inscripción adeudada en el espacio provisto en las hojas de asistencia para ese mes.
16. La **INSTALACIÓN** debe notificar por escrito a NCO/RCCC con un mes de anticipación sobre cualquier aumento de tarifa.
17. Si la INSTALACION va a cambiar de ubicación, la INSTALACION debe notificar a NCO/RCCC antes de mudarse a su nueva ubicación, ya que se debe completar documentación actualizada que refleje la nueva dirección, la licencia de la instalación actualizada (si corresponde) y todos los documentos de respaldo según sea necesario. Para que el pago continúe.
18. La INSTALACION debe notificar a NCO/RCCC si un niño está ausente durante 7 días consecutivos sin comunicación con los padres. Si un padre no sigue las pólizas normales de asistencia y periodos de aviso del proveedor, la INSTALACION entiende que el padre es responsable de cualquier costo asociado con sus pólizas escritas.
19. En el caso de una interrupción temporal de los pagos regulares de NCO recibidos del Estado de California, el pago a la **INSTALACION** puede retrasarse.
20. Este Acuerdo puede ser terminado por cualquiera de las partes por cualquier motivo mediante notificación por escrito con al menos dos semanas de anticipación, o por mutuo acuerdo de las partes.
21. Este acuerdo puede ser terminado sin notificación anterior por NCO/RCCC bajo las siguientes circunstancias:
 - a) Si existen condiciones de emergencia,
 - b) Si la **INSTALACIÓN** pierde su licencia,
 - c) Si la **INSTALACIÓN** intencionalmente falsifica cualquier documentación sometida a NCO.

REGLAS ADICIONALES DEL PROGRAMA PARA PROVEEDORES EXENTOS DE LICENCIA

1. El Proveedor Exento de Licencia debe cumplir con todos los requisitos estatales para estar exento de licencia. Si en algún momento no se cumplen estos requisitos, NCO/RCCC dejarán de subsidiar los pagos de inmediato y este acuerdo terminará.
 - a) Los Proveedores Exentos de Licencia que son tías, tíos y abuelos del niño que recibe los servicios deben presentar una Declaración de Exención del Registro de TrustLine y la Auto Certificación de Salud y Seguridad que requiere que el familiar certifique bajo pena de perjurio su relación con el niño.
 - b) Los Proveedores Exentos de Licencia que no sean la tía, el tío o el abuelo del niño deben clarear el Registro de TrustLine a través del Departamento de Justicia y los requisitos de Auto Certificación de Salud y Seguridad antes de que se pueda realizar el pago.
 - c) Si el Proveedor TrustLine Exento de Licencia (con la excepción de CalWORKS Stage One y el Programa de Foster Bridge) no pasa el registro de TrustLine dentro de los primeros 30 días del primer día de servicios de cuidado de niños, no se realizará el pago por ese periodo de tiempo.
 - d) Si el Proveedor de TrustLine Exento de Licencia (con la excepción de CalWORKS Stage One y el Programa de Foster Bridge) pasa el registro de TrustLine después del periodo de 30 días (primera fecha de los servicios de cuidado de niños), el pago puede comenzar en la fecha de la autorización del registro de TrustLine y todos los servicios ofrecidos antes de ese periodo de tiempo no son elegibles para reembolso a través de NCO/RCCC.
 - e) Para los fondos de cuidado de niños de CalWORKS Stage One y el Programa de Foster Bridge, los proveedores de cuidado de niños exentos de licencia deben pasar el registro de TrustLine a través del Departamento de Justicia y los requisitos de Auto Certificación de Salud y Seguridad antes de que se realicen los pagos y pueden ser retroactivos hasta 120 días.
 - f) NCO/RCCC no contratará al Proveedor Exento de Licencia si se sabe que a alguna persona que reside en el hogar se le ha negado TrustLine y/o se sabe que es un delincuente sexual registrado.

2. Un Proveedor Exento de Licencia es una persona que no está requerida a tener licencia. Los Proveedores Exentos de Licencia pueden cuidar a sus familiares junto con una familia no relacionada. Sin embargo, la póliza de NCO/RCCC solo permitirá el pago a los hijos de una familia, independientemente de su relación y los días y horas en que se proporcione el cuidado de niños. La definición de “una familia” para fines de subsidio de NCO/RCCC es una “familia cliente”.

3. Los proveedores exentos de licencia deben proporcionar a NCO/RCCC una copia de su licencia de conducir de California o tarjeta de identificación de California junto con una copia de su tarjeta del seguro social.

OTRAS REGLAS DE NCO/RCCC

SERVICIOS DE APOYO EN EL HOGAR:

NCO/RCCC no pagará el cuidado de niños a un proveedor que reciba Servicios de apoyo en el hogar (IHSS).

EL PROVEEDOR ESTA TRABAJANDO EN OTRO TRABAJO:

NCO/RCCC no pagará a un proveedor de cuidado de niños por el cuidado de un niño mientras el proveedor este trabajando en otro trabajo. Un proveedor de cuidado de niños que brinda atención IHSS a un miembro del hogar puede brindar atención a un niño inscrito en NCO/RCCC.

AUSENCIAS/LIMITACIONES DE CIERRE DEL PROVEEDOR/ POLÍZAS AMPLIAMENTE CONSISTENTES

(Tenga en cuenta: los certificados de cuidado de niños de "pago actual" solo autorizan el pago cuando el niño asiste dentro de su horario aprobado y certificado; no se pagan ausencias.)

La siguiente póliza se aplica a cualquier certificado de cuidado de niños que sea "Pago Inscrito".

AUSENCIAS

- No se pagarán ausencias por contratos que especifiquen "pagar solo la asistencia actual."
- No se pagarán ausencias a los proveedores exentos de licencia de cuidado de niños.
- A los proveedores con licencia que tengan un contrato que requiera el pago de las ausencias se les pagara de acuerdo con sus pólizas usuales y habituales, hasta el nivel de beneficio máximo que NCO/RCCC pueda pagar y según el horario certificado de cuidado de niños del niño.
- El motivo de la ausencia debe indicarse en la fecha correspondiente en la hoja de asistencia.
- Si un niño está ausente por 7 días consecutivos sin comunicación con los padres, el proveedor debe notificar a NCO/RCCC.

NCO/RCCC puede pagar las ausencias si usted es un proveedor de cuidado de niños con licencia, tiene un contrato por escrito archivado con nuestra agencia que indica que usted cobra por ausencias y tiene un certificado de cuidado de niños que tenga seleccionada la casilla "pagar solo la asistencia inscrita" que autoriza días específicos y horas. Si el niño está ausente del cuidado de niños, la razón específica debe anotarse en la hoja de asistencia para ese día específico.

DIAS DE CIERRE DEL PROVEEDOR

Los Proveedores con Licencia están limitados a 10 días de cierre PAGADOS por año fiscal (del 1 de julio al 30 de junio). Sin embargo, los días de cierre deben ser un día de cuidado programado para el niño, el proveedor debe tener un contrato escrito en el archivo que indique los días específicos por los que cobra y tener un certificado de cuidado de niños que tenga seleccionada la casilla "pagar solo la asistencia inscrita" que autorice días y horas.

PAGO A UN PROVEEDOR ALTERNATIVO

Cuando el proveedor principal (o cualquier otro cuidado subsidiado, es decir, Head Start, Preescolar, ASES, etc.) no está disponible y/o el niño está enfermo y no puede asistir, se puede utilizar un proveedor alternativo.

AUSENCIAS JUSTIFICADAS

El motivo específico de cualquier ausencia debe indicarse en la fecha correspondiente en la hoja de asistencia. (por ejemplo, niño enfermo, proveedor cerrado, vacaciones de los padres, etc.)

AUSENCIAS INJUSTIFICADAS/ INEXPLICADAS

Se determina que son días que no se usan constantemente y que no tienen una explicación anotada en la hoja de asistencia que muestre que la ausencia es de naturaleza temporal y no continua. NCO/RCCC trabajara con las familias para informarles sobre la importancia de la asistencia constante de su hijo para maximizar los beneficios de su experiencia de aprendizaje y cuidado temprano.

ASISTENCIA AMPLIAMENTE INCONSISTENTE

La asistencia ampliamente inconsistente se define como el cuidado de niños que no se utiliza dentro del horario certificado para el cuidado.

TERMINACIÓN DE SERVICIOS CON EL PROVEEDOR

NCO/RCCC puede optar por terminar los servicios con un proveedor de cuidado de niños si el proveedor:

1. No sigue las reglas del programa;
2. No proporciona la documentación requerida de NCO/RCCC;
3. Falsifica información o comete fraude.
4. No coopera con el personal de NCO/RCCC.
5. Pone en peligro la seguridad de los niños bajo su cuidado.
6. Es negado a través del proceso de TrustLine.
7. Pierde su licencia de la instalación.
8. Cobra a NCO/RCCC una cantidad superior a la que le cobra a los padres que no están subsidiados.
9. Usa o está bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales en las instalaciones de cualquier ubicación de NCO/RCCC;
10. Este involucrado en una conducta criminal o robo de cualquier tipo que involucre al personal de NCO/RCCC o las ubicaciones de NCO/RCCC.
11. Hace cualquier amenaza que afecte el bienestar de un empleado de NCO/RCCC, o padre o hijo que recibe servicios subsidiados a través de NCO/RCCC.
12. Lleva armas de fuego ilegales o cualquier otra arma peligrosa en las instalaciones de cualquier ubicación de NCO/RCCC.

Los proveedores que se descubran portando armas ilegales en las instalaciones de NCO/RCCC, amenazando a un empleado de NCO/RCCC o a un padre o niño que reciba servicios subsidiados a través de NCO/RCCC, robo o fraude, incluyendo falsificación de información, se consideraran permanentemente inelegibles y la relación comercial con NCO/RCCC terminara inmediatamente.

PÓLIZAS DEL PROGRAMA NCO/RCCC

CONFIDENCIALIDAD DE SERVICIOS

El uso o divulgación de toda la información relacionada con el niño y su familia estará restringida a propósitos directamente relacionados con la administración del programa. En los casos de solicitud de información por parte de los padres de los niños inscritos, solo se divulgará información mínima relacionada con el niño en un momento y lugar razonable.

Los padres y proveedores deben saber que los diversos programas de NCO/RCCC (es decir, Cuidado de Niños Subsidiado, Recursos y Referencias (R&R), Programa de Alimentos para el Cuidado de Niños (CCFP), etc.) intercambian información con regularidad sobre padres y proveedores. Por ejemplo, si un proveedor indica una tarifa diferente con Recursos y Referencias que la que figura con los Programas Subsidiados, el personal investigara la discrepancia. Si la documentación del Programa de Alimentos para el Cuidado de Niños muestra una asistencia que difiere de la asistencia que se informa a los Programas Subsidiados, se investigara la situación.

NCO/RCCC también se reserva el derecho de discutir e intercambiar información sobre la elegibilidad y los servicios de cuidado de niños de un padre/proveedor con otras agencias según corresponda (es decir, DSS/HHSA, CPS, empleadores, escuelas, proveedores de cuidado de niños, universidades, médicos, etc.). La información sobre la elegibilidad de los padres puede ser revisada por representantes del Estado de California, el Gobierno Federal, auditores independientes u otros, según sea necesario para la administración del programa.

SERVICIOS DE APOYO A LAS FAMILIAS

Los programas subsidiados de NCO/RCCC son programas de elección de los padres y están destinados a satisfacer las necesidades de desarrollo de los niños y las familias, y para apoyar el cuidado de niños de calidad. Hay una variedad de recursos disponibles a través de cada oficina de NCO/RCCC. Los recursos incluyen, entre otros, una biblioteca de préstamo de recursos, información sobre como elegir cuidado de niños de calidad la cual incluye una variedad de opciones para el cuidado de niños durante las etapas del desarrollo del niño desde el nacimiento hasta los doce años, disciplina, etc. NCO/RCCC también tiene información sobre otras agencias de servicio comunitario. Si desea recibir ayuda, llame a su especialista local de Recursos y Referencias.

DECLARACIÓN DE OPERACIÓN Y NO DISCRIMINACIÓN

De acuerdo con la ley federal de derechos civiles y las normas y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), esta entidad está prohibida de discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo (incluyendo identidad de género y orientación sexual), discapacidad, edad, o represalia o retorsión por actividades previas de derechos civiles.

La información sobre el programa puede estar disponible en otros idiomas que no sean el inglés. Las personas con discapacidades que requieren medios alternos de comunicación para obtener la información del programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas americano (ASL), etc.) deben comunicarse con la agencia local o estatal responsable de administrar el programa o con el Centro TARGET del USDA al (202) 720-2600 (voz y TTY) o comuníquese con el USDA a través del Servicio Federal de Retransmisión al (800) 877-8339.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, el reclamante debe llenar un formulario AD-3027, formulario de queja por discriminación en el programa del USDA, el cual puede obtenerse en línea en: <https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027s.pdf>, de cualquier oficina de USDA, llamando al (866) 632-9992, o escribiendo una carta dirigida a USDA. La carta debe contener el nombre del demandante, la dirección, el número de teléfono y una descripción escrita de la acción discriminatoria alegada con suficiente detalle para informar al Subsecretario de Derechos Civiles (ASCR) sobre la naturaleza y fecha de una presunta violación de derechos civiles. El formulario AD-3027 completado o la carta debe presentarse a USDA por:

- (1) correo:
U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410; o
- (2) fax:
(833) 256-1665 o (202) 690-7442; o
- (3) correo electrónico:
program.intake@usda.gov

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

QUEJAS SOBRE LAS INSTALACIONES

PÓLIZA DE QUEJA UNIVERSAL

Si usted siente que esta instalación ha violado la ley Estatal o Federal, comuníquese con:

**Uniform Complaint Policy Officer
California Department of Social Services
Child Development Division
744 P Street, MS 9-8-351
Sacramento, CA 95814**

Todas las quejas deben ser hechas por escrito y debe citarse la ley propuesta violada.

LEY DE OLIVER

Como padre, tiene derecho a obtener información sobre cualquier queja fundamentada o no concluyente sobre un proveedor de cuidado de niños que seleccione para su hijo. Esa información es pública y puede obtenerla llamando a la oficina local de licencias.

- La agencia de licencias para todos los Centros de Cuidado de Niños y Hogares de Cuidado de Niños Familiar en los condados de **Lake y Mendocino** es el Departamento de Licencias de Cuidado Comunitario de Servicios Sociales en Santa Rosa. Su número es **(707) 588- 5026**.

INSTALACIONES CON LICENCIA (CUIDADO PROPORCIONADO POR FCCH Y CENTROS)

NCO/RCCC se reserva el derecho de notificar a todos los padres que reciben subsidios sobre una queja grave relacionada con la seguridad de los niños bajo el cuidado de un proveedor. Además, NCO/RCCC puede suspender el pago a la instalación. El cuidado puede reanudarse a discreción del padre después de que el agente de licencias investigue la queja y hayan tomado una determinación. Consulte el folleto de Procedimientos de quejas y pólizas de referencia de NCO/RCCC para obtener más información.

INSTALACIONES EXENTAS DE LICENCIA (CUIDADO REALIZADO POR FAMILIARES Y NO FAMILIARES)

Padres con niños en cuidado con un Proveedor Exento de Licencia pueden presentar una queja contra del Proveedor Exento de Licencia mediante el siguiente proceso:

1. La queja debe ser por escrito y deberá incluir la naturaleza de la queja, la fecha y hora aproximada de ocurrencia y el nombre y dirección del proveedor sobre quien se presenta la queja y deberá estar firmada por el padre. Solo se aceptarán las quejas recibidas sobre incumplimientos de salud y seguridad. Estas denuncias se entenderán únicamente por la declaración escrita de los padres.
2. Al recibir una queja, NCO/RCCC informará al proveedor exento de licencia de la queja de los padres e informará al proveedor del derecho del proveedor a presentar una desaprobación por escrito. NCO/RCCC también debe notificar al padre y al proveedor que los pagos cesaran en catorce (14) días, a menos que NCO/RCCC haya recibido una declaración por escrito firmada por ambas partes que indique que se ha corregido la deficiencia de salud y seguridad. NCO/RCCC también informara a los padres que las preocupaciones graves de salud y seguridad deben remitirse a la unidad de servicios de protección de niños correspondiente del departamento de bienestar del condado.

NCO/RCCC debe mantener un registro de las quejas de los padres sobre el incumplimiento de los estándares de Salud y Seguridad por parte de un Proveedor Exento de licencia, tal como se especifica en la Auto Certificación de Salud y Seguridad, Al recibir una consulta del público sobre un Proveedor Exento de Licencia específico, NCO/RCCC proporcionara información sobre la naturaleza general de la queja y si el proveedor presento o no una desaprobación.

PÓLIZA DE FRAUDE DE NCO/RCCC

NCO/RCCC RESPONDE E INVESTIGA TODAS LAS QUEJAS, CONSEJOS ANÓNIMOS Y SOSPECHAS RELACIONADAS CON EL FRAUDE PROVEEDORES

PÓLIZA DE FRAUDE PARA LOS PROVEEDORES:

En caso de que NCO/RCCC llegue a creer que un proveedor recibió un pago por servicios de cuidado de niños como resultado de información fraudulenta o incompleta, NCO/RCCC buscará activamente recuperar los fondos pagados por los servicios de cuidado niños.

La definición de fraude de cuidado de niños incluye pero no se limita a; colusión de padre/empleador para falsificar su elegibilidad, declaraciones falsas que afectan el pago, si el proveedor recibe un pago por los servicios prestados por otro, si el proveedor reclama horas de atención no proporcionadas, si la firma en el reclamo de asistencia no coincide con la del padre o el proveedor, si el proveedor recibe servicios de apoyo en el hogar del padre y falsifica la relación con el niño para evitar Trustline.

1. Cualquier información fraudulenta, falsa o engañosa proporcionada a NCO/RCCC respecto a los servicios proveídos, será motivo de desafiliación del programa y motivo para que NCO/RCCC recupere fondos.
2. Cualquiera de las siguientes acciones pueden constituir fraude:
 - a. Reportando incorrectamente en las formas de asistencia los días que actualmente se proporcionó el cuidado y/o cambiando el reporte de días que actualmente se proporcionó el cuidado.
 - b. El no reportar pérdida de licencia para su instalación.
 - c. Cobrando a NCO/RCCC un precio más alto que a padres que no están subsidiados.
3. Lo siguiente pasará si un(a) proveedor(a) presenta información fraudulenta o incompleta respecto al pago de servicios del cuidado de niño y ya no es elegible para recibir pagos por los servicios del cuidado de niño:
 - a. El proveedor(a) será desafiliado del *programa subsidiado del cuidado de niño* y
 - b. NCO/RCCC facturará al proveedor por cualquier pago de servicios de cuidado de niños que el proveedor no era elegible para recibir.
4. Lo siguiente pasara si un proveedor no divulga toda la información y todavía es elegible para recibir el pago por los servicios de cuidado de niños:
 - a. La cantidad que fue pagada de más será reducida del próximo pago,
 - b. Si la cantidad que se pagó de más excede la cantidad del próximo pago al proveedor, la cantidad se prorrateara y se deducirá de los pagos posteriores según sea, y
 - c. Si no se puede determinar que los pagos futuros serán suficientes para cubrir el sobrepago, se le cobrará al proveedor por la cantidad.
5. Cualquier proveedor desafiliado por fraude ya no será elegible para brindar cuidado de niños a las familias que reciben subsidio a través de NCO/RCCC. La relación comercial con NCO/RCCC se cancelará de forma permanente.
6. NCO/RCCC intentara recobrar fondos desarrollando un plan de pago con el proveedor. Si el proveedor no responde al plan de pago o no realiza los pagos como se describe en el plan de pago, se puede enviar un reclamo a una agencia de cobro. Si el proveedor aún se niega a pagar el reclamo, puede ser remitido al Fiscal del Distrito.
7. Proveedores proporcionando servicios a familias en Etapa 1 y Etapa 2 y / o a familias recibiendo asistencia monetaria serán remitidos a la Unidad de Investigación de Fraudes de la Agencia de Salud y Servicios Humanos y pueden ser remitidos al Fiscal del Distrito por proporcionar información fraudulente.

PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS PARA PROVEEDORES

Si algún proveedor tiene una queja con una decisión tomada por NCO/RCCC, se deben seguir los siguientes procedimientos:

Paso 1:

El proveedor debe discutir la queja con el Manejador de Subsidios de Cuidado de Niños o el Coordinador de Pagos Subsidiados. Si la discusión no resuelve el asunto, el proveedor debe presentar su preocupación por escrito al director del Programa de NCO/RCCC o su designado dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a que haya ocurrido la causa de la queja. La queja por escrito debe indicar claramente a que se opone el proveedor e incluir una declaración sobre lo que el proveedor cree que sería una resolución justa del asunto. La falta de presentación del asunto por escrito dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la causa del agravio impedirá la presentación del agravio a partir de entonces.

El director del Programa de NCO/RCCC o su designado revisará el asunto y responderá por escrito con prontitud.

Paso 2:

Si el proveedor no está satisfecho con la respuesta del director del Programa de NCO/RCCC o su designado, el proveedor puede presentar la queja por escrito al director ejecutivo de NCO dentro de los cinco (5) días calendarios posteriores al recibir la respuesta por escrito del director del Programa NCO/RCCC o su designado. Las copias de todos los escritos y/o documentos relacionados con la queja acompañarán la queja escrita al director ejecutivo de NCO.

El director ejecutivo de NCO hará la indagación e investigación que sea necesaria según las circunstancias y tomará la decisión final sobre el asunto y la presentará por escrito al proveedor y al director del Programa de NCO/RCCC o su designada.

Las siguientes condiciones se aplican al uso de los Procedimientos de quejas de proveedores:

- El proveedor agraviado puede ser representado por otra persona de su propia elección en todos los pasos del procedimiento de la queja. Los representantes de NCO/RCCC pueden utilizar asistencia profesional o asesoramiento en el procedimiento de la queja.
- El límite de tiempo establecido en el procedimiento de queja puede extenderse por consentimiento mutuo de las partes exclusivas de NCO/RCCC. El incumplimiento por parte del proveedor de los plazos, a menos que se extienda, significara que el proveedor ha abandonado su queja y no podrá presentar la queja a partir de entonces.
- NCO/RCCC no pagara ningún gasto de ningún tipo incurrido por el proveedor en el curso de la preparación o presentación de la queja.