



**Departamento de Servicios Sociales de Rhode Island
Oficina de Cuidado Infantil**

Programa de Ayuda para el Cuidado Infantil (CCAP)

Manual del Proveedor

Revisado en marzo de 2026

Póngase en contacto con nosotros en la Oficina de Cuidado Infantil. ¡Estamos aquí para ayudarle!

Equipo de Gestión de Proveedores de CCAP

Asistencia, inscripciones, solicitudes/renovaciones/solicitudes de cambio de proveedores de CCAP, acceso al portal de proveedores, calificaciones de BrightStars, pagos relacionados con la unidad de negociación colectiva, preguntas generales

DHS.ChildCare@dhs.ri.gov

(401) 462-6877

Equipo de Gestión Financiera de CCAP

Facturación y pagos, presentación de asistencia, facturación retroactiva, depósito directo, cheques

DHS.CCAPBilling@dhs.ri.gov

(401) 462-6800

Licencias de Cuidado Infantil

Preguntas relacionadas con la licencia de su centro o guardería familiar y los requisitos de licencia

DHS.ChildCareLicensing@dhs.ri.gov

(401) 462-3009

Sistema Start Early de Rhode Island (RISES)

Creación de una cuenta, inicio de sesión, uso del sistema

Rises.Support@dhs.ri.gov

Oficina de Atención Infantil
Misión, Valores y Descripción General
Página 4-5

Introducción al Programa de Asistencia
para el Cuidado Infantil (CCAP)
Página 6

Términos y Definiciones
Página 7-11

Responsabilidades del
Proveedor
Página 12-13

Supervisión de los proveedores
Página 14

Registro de Datos de los Proveedores
Acuerdo Entre Padres y Proveedor,
Inscripciones y Asistencia
Página 15-18

Orientación para Proveedores
Página 18

Índice

Política de Ausencias
Página 20

Pagos
Página 21

BrightStars
Página 22

Copagos Familiares y Tarifas
Adicionales
Página 23

Desarrollo profesional
Página 24

Iniciativas de Calidad
Página 25-26

SEIU 1199 y Convenio Colectivo
Página 27-30

Recursos para Proveedores
Página 31



Misión, Valores y Descripción General de la Oficina de Cuidado Infantil

Misión

Como división del Departamento de Servicios Sociales de Rhode Island, la Oficina de Cuidado Infantil (OCC) apoya a los profesionales del sector para que las familias tengan un acceso equitativo a servicios de cuidado infantil de alta calidad, seguros y asequibles.

Valores Fundamentales

Los valores fundamentales describen la cultura deseada y las creencias fundamentales de la Oficina de Cuidado Infantil:

- Servicio: Compromiso con la protección de la salud y la seguridad de los niños.
- Compasión: Valorar a cada persona y crear una cultura de respeto.
- Responsabilidad: Ser transparentes, centrarnos en las soluciones y comprometernos con la mejora.
- Colaboración: Trabajar en colaboración con el personal de cuidado infantil, las familias y entre nosotros en beneficio de los niños que están bajo nuestro cuidado.



Misión, Valores y Descripción General de la Oficina de Cuidado Infantil

La Oficina de Cuidado Infantil (OCC) del Departamento de Servicios Humanos de Rhode Island (DHS) administra y gestiona el Programa de Asistencia para el Cuidado Infantil (CCAP). Este programa tiene el doble objetivo de promover el desarrollo saludable de los niños y apoyar a las familias mediante un acceso equitativo a servicios de cuidado infantil de alta calidad, seguros y asequibles.

La Oficina de Cuidado Infantil está compuesta por los siguientes equipos e iniciativas:

Equipo de Gestión de Proveedores de CCAP

Este equipo tramita y aprueba las solicitudes y renovaciones de los proveedores, y ofrece asistencia con el portal de proveedores y la inscripción a los proveedores autorizados por CCAP. El equipo de gestión de proveedores también colabora estrechamente con el departamento de gestión financiera de CCAP en materia de facturación y pagos a los proveedores, y con los equipos de políticas, TI y operaciones de DHS en el desarrollo y la implementación de las políticas de CCAP.

Equipo de Licencias de Cuidado Infantil

Todos los programas de aprendizaje temprano (centros de cuidado infantil, cuidado infantil familiar, Head Start y programas Early Head Start) deben contar con una licencia del Departamento de Servicios Humanos. Se recomienda encarecidamente a todos los proveedores con licencia que se conviertan en proveedores aprobados por CCAP.

Equipo de Iniciativas de Calidad y Apoyo para la Primera Infancia

Supervisa diversas iniciativas de calidad utilizando fondos de CCDF, TANF y PDG para apoyar la mejora de la calidad de la educación en la primera infancia.

Oficina de Colaboración de Head Start

Apoya la participación y representación de los beneficiarios de Head Start de Rhode Island en los sistemas, programas y servicios de la primera infancia del estado. Administra y supervisa la parte complementaria no federal del estado para Head Start.

Programa de Asistencia para el Cuidado Infantil (CCAP)

Introducción

Las familias de Rhode Island necesitan tener acceso a servicios de cuidado infantil asequibles y de alta calidad, de modo que los padres que trabajan, están formándose o cursan estudios puedan hacerlo con la tranquilidad de saber que sus hijos están aprendiendo, creciendo y desarrollándose bajo el cuidado de profesionales especializados en la primera infancia. El Programa de Asistencia para el Cuidado Infantil (CCAP) ofrece subsidios para compensar el costo del cuidado infantil a las familias que cumplen con los requisitos de ingresos y trabajan al menos 20 horas a la semana, ganan al menos el salario mínimo o participan en programas de formación o universitarios aprobados. CCAP también está disponible para las familias que participan en Rhode Island Works (RIW). CCAP está disponible para niños que sean ciudadanos estadounidenses o residentes legales menores de 13 años. La edad puede ampliarse hasta los 18 años si el niño tiene necesidades especiales documentadas. El Departamento de Servicios Humanos determina la elegibilidad de la familia para recibir los beneficios, el número de horas autorizadas, y utiliza la tasa de reembolso escalonada aplicable para pagar al proveedor cada dos semanas.

Su papel como proveedor aprobado por CCAP es fundamental para garantizar que las familias tengan acceso a un cuidado infantil de alta calidad, seguro y asequible. La Oficina de Cuidado Infantil está aquí para ayudarle con cualquier pregunta que tenga o asistencia que pueda necesitar a medida que avanza en el proceso de aprobación de proveedores de CCAP, comienza a inscribir a los niños, envía la asistencia a través del Portal de Proveedores y para responder a cualquier pregunta sobre facturación o pagos.

Este Manual del CCAP es un recurso informativo destinado a los proveedores de CCAP autorizados por DHS en el que se describen los requisitos, responsabilidades y oportunidades para atender a los niños en el Programa de Asistencia para el Cuidado Infantil.

No se trata de una lista exhaustiva de las responsabilidades y obligaciones de los proveedores. Para obtener una lista completa de los requisitos, consulte su Acuerdo de Proveedor de CCAP y las Normas y Reglamentos del [Child Care Assistance Program Rules and Regulations 218-RICR-20-00-4](#) and [RI General Laws 42-12-23](#).

Términos y Definiciones

Término	Definición
Notificación de decisión sobre prestaciones (BDN)	Una notificación generada por el sistema que informa a la familia sobre las prestaciones autorizadas, incluyendo la elegibilidad para el cuidado infantil, las horas autorizadas y el copago familiar (si corresponde).
Bloque	Un período de pago de dos semanas para los proveedores de CCAP. Los calendarios de pago se pueden encontrar en el sitio web del DHS.
Calificación de BrightStars	Sistema de Calificación y Mejora de la Calidad (QRIS) de Rhode Island. QRIS evalúa, mejora y comunica el nivel de calidad en los centros de educación infantil y primaria. QRIS consta de un sistema de calificación de cinco estrellas. La participación en BrightStars es un requisito para los proveedores de CCAP.
Cancelación de la Inscripción	Si se considera que un niño no cumple los requisitos para los servicios del CCAP, o si deja de asistir a un programa, el proveedor del CCAP debe cancelar la inscripción del niño en el programa en el portal del proveedor del CCAP.
Categorías de Edad	<u>Bebés/Niños pequeños</u>: de seis (6) semanas a tres (3) años de edad. <u>Preescolar</u>: de tres (3) años hasta el ingreso al primer grado (incluye a todos los niños de kínder) <u>Edad escolar</u>: de primer grado hasta los trece (13) años de edad (Nota: los niños con discapacidades diagnosticadas pueden clasificarse como de edad escolar hasta los dieciocho [18] años).

Términos y Definiciones

Término	Definición
Compartir con la Familia	Importe que se espera que una familia aporte como copago para cubrir el costo de los servicios de cuidado infantil. También se denomina como "copago".
Cuidado Infantil en el Hogar	Un programa de cuidado infantil con licencia de DHS ubicado en la residencia del proveedor en el que se pueden ofrecer servicios de cuidado infantil al mismo tiempo a seis (6) niños sin parentesco con el proveedor y que no vivan en la misma residencia que el proveedor, o hasta doce (12) niños con un asistente autorizado. - Por "guardería familiar" no se entenderá una residencia privada utilizada para un acuerdo cooperativo informal entre vecinos o parientes, ni el cuidado ocasional de niños con o sin remuneración.
Facturación Retroactiva	Inscripciones no capturadas en el período de pago por bloque de dos semanas (debido a un problema del sistema, cambio de elegibilidad, etc.) que deben enviarse fuera del portal de proveedores de CCAP utilizando el formulario de solicitud de facturación retroactiva para proveedores de CCAP que se encuentra en el sitio web del DHS.
Fecha de Finalización del Cuidado	La fecha en la que el padre/madre/tutor tiene la intención de dejar de llevar (o deja de llevar) a su hijo al proveedor para recibir cuidado.
Fecha de Inicio del Cuidado	El primer día en que se proporciona cuidado infantil.
Fecha de Solicitud	La fecha en que la Oficina de Cuidado Infantil recibe una solicitud de proveedor de CCAP firmada.

Términos y Definiciones

Término	Definición
Hogar de Cuidado Infantil Familiar	Un programa de cuidado infantil con licencia del DHS ubicado en la residencia del proveedor en el que se pueden ofrecer servicios de cuidado infantil al mismo tiempo a seis (6) niños no relacionados con el proveedor y que no viven en la misma residencia que el proveedor, o hasta ocho (8) niños con un asistente aprobado. - El hogar de cuidado infantil familiar no se referirá a una residencia privada utilizada para un acuerdo de cooperación informal entre vecinos o parientes, o al cuidado ocasional de niños con o sin compensación.
Hora de Finalización	Hora del día en que un niño sale del centro de cuidado. Se registra diariamente.
Hora de Inicio	La hora del día en que un niño llega al proveedor. Debe registrarse diariamente.
Horas Autorizadas	Las horas de cuidado infantil que un niño elegible para el CCAP está autorizado a utilizar semanalmente. Estas horas se basan en la necesidad de servicios de la familia. Las horas autorizadas por el CCAP se clasifican de la siguiente manera: <u>Tiempo completo</u>: 30 horas o más por semana <u>Tres cuartos de tiempo</u>: 20-29 horas por semana <u>Medio tiempo</u>: 10-19 horas por semana <u>Cuarto de tiempo</u>: 0-9 horas por semana
ID del Proveedor con Licencia	El número que figura en la licencia de cuidado infantil de DHS de un programa.
Identificación de Proveedor de CCAP	El número de identificación único asignado al proveedor por el DHS.

Términos y Definiciones

Término	Definición
Inscripción	Una vez que se considera que un niño es elegible para los servicios del CCAP, un proveedor aprobado por el CCAP debe inscribir al niño en el portal de proveedores del CCAP para sus horas de cuidado elegibles.
Nombre del Proveedor	Nombre legal de la persona o nombre de la organización que proporciona el cuidado infantil.
Número de Certificado	El número único que se le da a un padre/tutor que solicita el cuidado de un niño. Los proveedores de cuidado infantil deben tener este número para inscribir a un niño.
Número de Certificado Pendiente	El número único que se le da a un padre que solicita beneficios del CCAP pero que aún no ha sido autorizado (aprobado). Los proveedores de cuidado infantil pueden usar este número para inscribir a un niño para recibir cuidado antes de que se establezca la elegibilidad. Sin embargo, si más adelante se considera que el niño no es elegible, el estado no es responsable de los pagos realizados durante el tiempo en que se utiliza un número de certificado pendiente.
Número de Identificación Fiscal	Número utilizado por el Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) para confirmar la identidad en las declaraciones de impuestos. Los proveedores con sede en un centro utilizan su Número de Identificación de Empleador (FEIN, por sus siglas en inglés), y los proveedores de cuidado infantil familiar pueden utilizar un FEIN o su Número del Seguro Social (SSN, por sus siglas en inglés).

Términos y Definiciones

Término	Definición
Pariente	En lo que respecta a los proveedores exentos con licencia, un familiar es una persona de al menos dieciocho (18) años de edad que es el abuelo, bisabuelo, tío o hermano que no vive en el mismo hogar que el niño que recibe el cuidado. La relación de parentesco se establece por consanguinidad, matrimonio o sentencia judicial.
Período de Certificación	El período durante el cual un niño elegible puede obtener servicios de cuidado infantil autorizados por el CCAP. Un período de certificación no se interrumpirá a menos que una familia supere el umbral de ingresos, se mude fuera de Rhode Island, se retire o cometa fraude.
Programa de Cuidado Infantil Basado en Centros	Un centro con licencia del DHS que funciona de forma regular y que ofrece cuidado y educación no residenciales en un entorno grupal.
Relación	Al inscribir a un niño, se le preguntará si tiene algún parentesco con el niño a su cargo. - Los proveedores de CCAP con licencia no pueden brindar atención a sus propios hijos. - Los proveedores exentos de licencia deben tener una relación de parentesco de grado aceptable (véase la definición de "pariente/familiar") con el niño al que prestan sus servicios.
Calificación por Estrellas	La calificación BrightStars, también conocida como calificación por estrellas, determina la tarifa de reembolso del CCAP del proveedor. A medida que un proveedor aumenta su calidad a lo largo del Sistema de Calificación y Mejora de la Calidad (QRIS), puede recibir una mayor tarifa de reembolso del CCAP. Las tarifas de pago se pueden encontrar en el sitio web del DHS.
Tarifas de Reembolso Escalonadas	Las tarifas de reembolso del CCAP se escalonan según la calificación de calidad de un programa con el QRIS de Rhode Island, BrightStars. Los programas que demuestran indicadores de mayor calidad reciben una calificación de calidad más alta que se correlaciona con una tarifa de reembolso más alta.

R e s p o n s a b i l i d a d e s d e l P r o v e e d o r

La integridad del Programa de Asistencia para el Cuidado Infantil (CCAP) depende, en parte, de que usted cumpla con los requisitos normativos del programa.

Su contrato de proveedor de CCAP, la política de CCAP, este manual, el sitio web de DHS y las comunicaciones frecuentes que recibe de la Oficina de Cuidado Infantil contienen detalles muy importantes sobre los procesos que los proveedores deben seguir para mantener la integridad del programa. Como proveedor de CCAP, debe leer y comprender estos documentos y enviar cualquier pregunta o inquietud que tenga a DHS.ChildCare@dhs.ri.gov.

Cumplir con la política del CCAP ayuda a garantizar que las familias reciban los beneficios de cuidado infantil a los que tienen derecho y que usted reciba pagos precisos y puntuales. Usted tiene la responsabilidad de hacer lo que le corresponde para garantizar que los pagos del CCAP que recibe del DHS en nombre de las familias a las que atiende sean correctos, así como de comunicar cualquier duda o inquietud a la Oficina de Cuidado Infantil.

Comprender y cumplir los requisitos del programa también reduce la probabilidad de incurrir en infracciones y de recibir posibles sanciones. Las sanciones por infracciones intencionadas del programa y/o por fraude pueden incluir acciones civiles o penales y/o la exclusión del programa CCAP.

Responsabilidades del Proveedor

Las responsabilidades de los proveedores de CCAP incluyen (entre otras):

1. Comprometerse a cumplir con la normativa de autorización de centros de cuidado infantil correspondiente al tipo de programa. ***La normativa del programa se puede consultar en el sitio [web de DHS](#).**
2. Comprometerse a leer y cumplir **el Acuerdo de proveedor de CCAP, incluidas todas las políticas de mantenimiento de registros.**
3. Mantener al día el acuerdo entre padres y proveedor con todas las familias de CCAP, en el que se detalle el acuerdo de cuidado (véase página 15).
4. Completar la orientación en línea para proveedores de CCAP, que puede realizarse a su propio ritmo, para obtener acceso al portal de proveedores y utilizarlo de acuerdo con las políticas de OCC.
5. Disponer en todo momento de un teléfono operativo y una dirección de correo electrónico válida.
6. Consultar regularmente el correo electrónico y el portal de proveedores para conocer los anuncios, actualizaciones, plazos, etc. de OCC.
7. Notificar a OCC:
 - a. Cualquier cambio en el programa que pueda afectar a las inscripciones o los pagos de CCAP.
 - b. Cambios en el número de teléfono, dirección de correo electrónico o contacto de CCAP.
 - c. Cambios en la situación, ubicación o cualquier información recogida en el Acuerdo de Proveedor del CCAP en un plazo de diez (10) días desde el cambio.
 - Nota: Los Acuerdos de Proveedor del CCAP no son transferibles entre proveedores o ubicaciones. En caso de traslado o de transferencia/venta del negocio, se deberá obtener una nueva licencia de cuidado infantil y formalizarse un nuevo Acuerdo de Proveedor de CCAP.
8. Presente la declaración de la renta siguiendo las indicaciones de un asesor financiero, utilizando el formulario 1099 recibido a principios de año, que recoge los pagos recibidos de la Oficina de Cuidado Infantil correspondientes al año natural anterior.
 - a. Nota: A los proveedores de centros de cuidado infantil se les abona el pago utilizando el número de identificación fiscal (FEIN) de su organización. Los proveedores de cuidado infantil familiar tienen la opción de que se les abone el pago utilizando su número de Seguridad Social personal o su FEIN.

*Los proveedores exentos de licencia no están obligados, en virtud de las leyes estatales aplicables (Leyes Generales de Rhode Island, capítulo 42-72.1 y siguientes), a obtener una licencia del Departamento de Servicios Humanos de Rhode Island. Sin embargo, deben completar una verificación exhaustiva de antecedentes de todos los adultos que vivan en la casa, la orientación para proveedores de CCAP, las formaciones obligatorias en materia de salud y seguridad, y deben cumplir los requisitos de capacidad.

Supervisión de Proveedores

Para garantizar la integridad del programa y de los pagos, tal y como exigen nuestros socios federales de la Administración para Niños y Familias (ACF), la Oficina de Cuidado Infantil lleva a cabo revisiones de supervisión de las inscripciones de los proveedores de CCAP, la asistencia (documentos de entrada y salida) y los pagos de forma continua. Se solicita a los proveedores que faciliten esta información sobre una parte de los niños con derecho a CCAP inscritos en su programa durante períodos de procesamiento específicos.

La Oficina de Cuidado Infantil se compromete a apoyar a los proveedores en la recopilación de esta documentación, revisando minuciosamente los envíos y proporcionando orientación de seguimiento y asistencia técnica según sea necesario. La supervisión de los proveedores servirá de base para las decisiones relativas a nuestras prácticas de asistencia, seguimiento, inscripción y pagos. También servirá como herramienta de integridad del programa, tal y como exige ACF. Es importante que los proveedores aprobados por CCAP revisen continuamente sus estrategias de mantenimiento de registros.

En la siguiente sección se puede encontrar más información sobre las expectativas en materia de mantenimiento de registros.

Registro de Datos de Los Proveedores

Acuerdo entre Padres y Proveedores

Este formulario es un documento firmado que certifica las horas de cuidado infantil que los padres o tutores solicitan para su hijo y sirve como acuerdo entre usted y la familia, en el que se reconoce que se aceptará el programa CCAP de DHS como forma de pago. **Debe actualizarse al menos una vez al año** o si el **niño asiste un número de horas significativamente mayor o menor durante cuatro (4) semanas consecutivas**.

El horario que figura en el acuerdo es el mismo que se ha introducido en el portal del proveedor. Debe estar firmado por usted y por el padre/tutor antes del primer día de asistencia del niño y debe conservarse en los archivos durante tres (3) años.

El acuerdo debe contener los siguientes datos: el número de identificación del proveedor de CCAP, nombre del niño, número de certificado del niño, horas de cuidado acordadas, firma y fecha del padre/tutor, y la firma y la fecha del personal del proveedor.

En el sitio web de DHS se puede encontrar una plantilla de acuerdo entre padres y proveedor.

Registro de Datos de Los Proveedores Inscripción

La inscripción de un niño debe registrarse en el portal de proveedores durante la primera semana de asistencia para garantizar que los pagos se realicen de forma correcta y puntual. Póngase en contacto con DHS.ChildCare@dhs.ri.gov durante la primera semana de cuidado si tiene algún problema para inscribir a un niño. Los pagos se realizan al proveedor o al programa en el que el niño está inscrito en el portal de proveedores de CCAP. Si se ha realizado un pago a otro proveedor en base a la inscripción del niño en ese programa, no se realizarán pagos adicionales. La inscripción **debe coincidir con el acuerdo entre los padres y el proveedor más reciente que figure en el expediente** de cada niño.

Para iniciar el proceso de inscripción de un niño elegible o en espera* en los servicios de cuidado infantil autorizados por CCAP, la familia del niño se pondrá en contacto con un proveedor de CCAP y presentará la página de CCAP de su **Notificación de Decisión de Prestaciones (BDN)** o Notificación de Certificado en Espera con **el número de certificado de CCAP**.

Los proveedores de CCAP inscribirán al niño en el portal de proveedores de CCAP para las horas de cuidado solicitadas por la familia en el acuerdo entre padres y proveedor (deben estar dentro de las horas autorizadas aprobadas para el niño, es decir, a tiempo completo, tres cuartos de tiempo, medio tiempo o un cuarto de tiempo).

DHS solo reembolsará a los proveedores de CCAP las horas de atención al niño en las que esté inscrito, sin que superen las horas de atención autorizadas. Un proveedor de CCAP podrá cobrar a la familia la diferencia si esta solicita una atención superior a la autorizada por el DHS; por ejemplo, si al niño se le ha autorizado una atención a media jornada, pero la familia desea una atención a jornada completa, el proveedor de CCAP podrá cobrar a la familia la diferencia entre la atención a jornada completa y la atención a media jornada. Si una familia autorizada para horas a tiempo completo está inscrita entre treinta (30) y cincuenta (50) horas semanales, los proveedores aceptan la tarifa de reembolso a tiempo completo de DHS (más la parte asignada a la familia, si la hubiera) como pago íntegro y solo podrán cobrar a la familia una tarifa adicional razonable por el cuidado que exceda las cincuenta (50) horas, siempre que dichas tarifas se cobren a todos los niños inscritos.

*Consulte la página siguiente para obtener más información sobre la inscripción de niños con certificados pendientes.

Registro de Datos de Los Proveedores Inscripción

Problemas con las Inscripciones

Si un proveedor de CCAP tiene dificultades en el portal de proveedores a la hora de introducir o modificar una inscripción, el Equipo de Gestión de Proveedores está a su disposición para ayudarle. Los problemas relacionados con las inscripciones deben comunicarse al Equipo de Gestión de Proveedores (DHS.ChildCare@dhs.ri.gov) en un plazo de 48 horas desde su detección, con el fin de garantizar una resolución y un pago oportunos. El correo electrónico debe incluir una captura de pantalla del problema del sistema que impide la inscripción. El Equipo de Gestión de Proveedores tardará 48 horas en revisar el caso. Dependiendo de la complejidad del problema, es posible que el equipo tenga que colaborar con el proveedor para elaborar un plan individualizado que permita resolverlo.

Darse de Baja

Un proveedor de CCAP **debe dar de baja a un niño elegible inmediatamente (en un plazo de 48 horas)** a través del portal de proveedores cuando se reciba la notificación de que el niño ya no asistirá por cualquier motivo. Un proveedor no recibirá el pago por un niño que ya no esté a su cargo, incluso si los padres no han notificado al proveedor la baja del niño. Cuando un niño pierde su elegibilidad para CCAP, el proveedor de CCAP recibirá un Notificación de baja (DHS-0199).

Certificados Pendientes

Un certificado pendiente significa que DHS ha recibido una solicitud de CCAP por parte de la familia, pero aún no se ha determinado la elegibilidad. Los proveedores pueden inscribir y atender a los niños con un certificado pendiente. Sin embargo, si se deniega la elegibilidad del niño, DHS no pagará al proveedor de CCAP por los cuidados prestados durante el período de espera y/o si el proveedor de CCAP no inscribe al niño al conocer su elegibilidad.

Inscripciones de Niños en Edad Escolar

Los niños en edad escolar no podrán inscribirse en el servicio de cuidado durante el horario escolar, entendido como de 9:30 a. m. a 1:30 p. m. de lunes a viernes. Durante las semanas de vacaciones escolares o días festivos (excluido el verano), un proveedor de CCAP puede solicitar una «ampliación de la asistencia» para un aumento temporal de las horas de cuidado prestadas por encima de lo establecido en el Acuerdo de Inscripción entre los Padres y el Proveedor vigente. El niño debe estar presente durante las horas por las que el proveedor de CCAP solicita el reembolso. La ampliación se realiza en el portal de proveedores de CCAP durante el proceso de presentación de la asistencia. Durante el verano y los meses de vuelta al horario de otoño, los proveedores deben actualizar los acuerdos entre padres y proveedores y actualizar las inscripciones en el portal de proveedores para reflejar una inscripción correcta.

Registro de Datos de Los Proveedores

Asistencia

Los proveedores de CCAP están obligados a llevar registros diarios precisos de asistencia, también conocidos como registros de entrada y salida. De acuerdo con la normativa sobre licencias y CCAP, los proveedores deben llevar un registro diario de asistencia in situ —ya sea en papel o en formato electrónico— y **conservar dichos registros durante un mínimo de tres (3) años.**

Los registros de asistencia deben incluir lo siguiente: hora de llegada (entrada), hora de salida (salida) y la firma del padre, tutor o miembro del personal en cada ocasión. Algunos niños pueden entrar y salir varias veces a lo largo del día (por ejemplo, los niños que solo asisten al cuidado matutino y vespertino); cada entrada y salida debe registrarse con una firma.

En el sitio [web de DHS](#) se puede encontrar una plantilla de registro de asistencia.

Los proveedores de CCAP deben presentar informes de asistencia precisos en línea a través del portal de proveedores de CCAP en una fecha específica cada dos semanas. Las fechas de generación de los registros de asistencia en el portal de proveedores y las fechas de vencimiento de estos se pueden consultar en el **Calendario de Pagos Quincenales de Cuidado Infantil**, que también se encuentra en el sitio [web de DHS](#).

Si un niño elegible para CCAP asistió al servicio de cuidado infantil durante el periodo de dos semanas, pero no aparece en el informe de asistencia del portal de proveedores, el proveedor debe ponerse en contacto con la Oficina de Cuidado Infantil inmediatamente por correo electrónico a DHS.CCAPBilling@dhs.ri.gov indicando que el niño no aparece en el informe. Por favor, incluya en su correo electrónico el número de certificado del niño, la fecha de nacimiento y las horas de inscripción.

Orientación para Proveedores

Tanto los programas CCAP recién aprobados como el personal nuevo de los programas CCAP actuales que vaya a realizar tareas de inscripción y facturación de CCAP **deben** completar la **Orientación para Proveedores de CCAP** en línea, a su propio ritmo, para poder acceder al portal de proveedores. El portal de proveedores es la base de datos en línea donde se procesan las inscripciones, se envían los datos de asistencia de dichas inscripciones y se consultan los informes relacionados con las inscripciones y los pagos. **Al completar el curso, se obtienen dos (2) horas de desarrollo profesional.**

Para inscribirse y completar la formación, los proveedores deben tener una cuenta o crear una cuenta en el Center for Early Learning Professionals (CELP), así como estar inscritos en el registro de personal de Rhode Island Start Early System (RISES).

Política de Ausencias

Para que se efectúe el pago de CCAP, un niño que cumpla los requisitos y esté inscrito en un proveedor autorizado por CCAP debe asistir al menos a una parte de su programa de inscripción autorizado por CCAP cada semana.

El pago del CCAP se realizará por ausencias de hasta cuatro (4) semanas completas. Solo se realizará el pago por períodos superiores a las cuatro (4) semanas consecutivas en circunstancias especiales (por ejemplo, enfermedad prolongada u hospitalización) mediante un Formulario de notificación de ausencia por circunstancias especiales.

Si un niño de CCAP no asiste a la guardería durante más de cuatro (4) semanas, el proveedor de CCAP debe ponerse en contacto con el padre/tutor para confirmar si el niño tiene intención de volver. Los proveedores de CCAP no pueden marcar como "presente" a un niño ausente con el fin de mantener su plaza.

Un proveedor del CCAP debe estar abierto y disponible para atender a los niños de CCAP.

El pago de DHS solo se realizará por los servicios de cuidado infantil autorizados por el CCAP durante los periodos en los que el proveedor aprobado esté abierto y disponible para prestar servicios.

De acuerdo con el convenio colectivo entre SEIU 1199 y DHS, los proveedores de cuidado infantil familiar pueden utilizar dos (2) semanas de vacaciones pagadas si el periodo se coordina con cada padre/tutor para autorizar el pago y el proveedor se asegura de que no se está utilizando un cuidado alternativo. Los cierres también deben comunicarse al Equipo de Licencias de DHS.

Pagos Basados en la Inscripción

Las tarifas de reembolso de CCAP se definen en las Normas y Reglamentos de CCAP, Leyes Generales de Rhode Island 42-12-23, y se publican en el [sitio web de DHS](#). Las tarifas se clasifican por niveles según el tipo de proveedor y la calificación del programa BrightStars. Con el reembolso por niveles, los programas con licencia que demuestren una mayor calidad pueden ascender en la escala de calidad de BrightStars (de 1 a 5 estrellas) para recibir una calificación de calidad más alta, lo que se traduce en un aumento de las tarifas de reembolso de CCAP.

Los proveedores aprobados por CCAP aceptan las tasas de reembolso de DHS para el cuidado infantil como pago completo por los servicios autorizados. Para las familias que deben compartir el costo de los servicios de cuidado infantil, la suma de los pagos realizados por DHS y la parte que le corresponde a la familia (copago) asignada por DHS constituirá el pago total. Según la ley estatal y las Normas y Reglamentos de CCAP, el cuidado a tiempo completo se define como 30 horas o más a la semana. Se podrán cobrar tarifas razonables por la prestación de cuidados que superen las cincuenta (50) horas semanales, siempre que dichas tarifas se apliquen a todos los niños inscritos.

Una vez que se haya efectuado el pago en función de la inscripción del niño, no se realizará ningún pago adicional por ese mismo periodo de atención. Por ejemplo, si un niño asiste a su programa durante tres semanas, pero no estaba inscrito en él a través del portal CCAP durante la primera semana de atención, y ya se ha pagado a otro proveedor por esas semanas según el modelo de pago basado en la inscripción, usted no tendrá derecho a recibir el pago correspondiente a ese periodo.

En ocasiones, un proveedor de CCAP puede necesitar realizar una **facturación retroactiva** por los servicios prestados debido a un problema del sistema. En caso de que se produzca un problema del sistema, el proveedor de CCAP debe notificarlo al Equipo de Gestión de Proveedores en un plazo de 48 horas desde que se produzca el problema para evitar la posible necesidad de realizar una facturación retroactiva. Si el problema no se puede resolver y queda documentado, el Equipo de Gestión Financiera (DHS.CCAPBilling@dhs.ri.gov) tramitará la solicitud de facturación retroactiva del proveedor de CCAP tras la presentación del **Formulario de Solicitud de Facturación Retroactiva** que se encuentra en el [sitio web de DHS](#) y una captura de pantalla de los detalles de la inscripción del portal de proveedores. Las solicitudes de facturación retroactiva deben recibirse en un plazo de noventa (90) días a partir de la fecha del servicio para que se considere su pago.

B r i g h t S t a r s

BrightStars es el Sistema de Calificación y Mejora de la Calidad (QRIS) de Rhode Island y tiene como objetivo evaluar, mejorar y comunicar el nivel de calidad en los entornos de educación infantil y de edad escolar mediante una escala de cinco (5) estrellas.

Los programas de cuidado infantil en centros y en el hogar aprobados por el CCAP deben estar calificados por BrightStars. A cada proveedor de CCAP se le asigna un orientador de BrightStars que le ayudará a alcanzar y mantener una calificación de calidad.

Los estudios demuestran que el QRIS de un estado puede mejorar la calidad del cuidado infantil disponible con el tiempo. BrightStars mide diversos indicadores de calidad de los programas a la hora de determinar la calificación por estrellas, incluyendo las cualificaciones del personal, el entorno de aprendizaje, la participación de las familias y las interacciones entre el personal y los niños.

Los proveedores deben renovar su solicitud de BrightStars cada tres (3) años, lo cual será coordinado directamente con el proveedor por parte de BrightStars. Los proveedores pueden ponerse en contacto con BrightStars por correo electrónico (info@RIAEYC.org) o por teléfono en el (401) 739-6100.

La calificación actual de BrightStars de un proveedor de CCAP también se muestra en el portal de proveedores, basada en las actualizaciones mensuales de BrightStars. Si alguna vez hay una discrepancia en la calificación de BrightStars que se muestra en el portal de proveedores, estos deben ponerse en contacto con el Equipo de Gestión de Proveedores en DHS.ChildCare@dhs.ri.gov.

Copagos Familiares y Cargos Adicionales

En función de los ingresos y el tamaño del hogar, es posible que se asigne a la familia **una cuota o un copago** para cubrir su parte de los gastos de cuidado infantil. El copago de una familia no aumentará durante el periodo de certificación; sin embargo, sí puede disminuir. Los copagos suelen, aunque no siempre, asignarse al hijo de menor edad. Los proveedores deben confiar en la información que aparece en el portal de proveedores y coordinarse con las familias para cobrar la cuota familiar. Puede ser necesaria la coordinación con otros proveedores, y estos deben ponerse en contacto con el equipo de gestión de proveedores en DHS.ChildCare@dhs.ri.gov si es necesario.

Los proveedores aprobados por CCAP aceptan el reembolso de DHS más la cuota familiar asignada o el copago, si lo hubiera, como pago completo. **En circunstancias limitadas aprobadas por DHS, los proveedores pueden cobrar tarifas adicionales a una familia de CCAP** cuando la misma política se aplique a todas las familias. Las tarifas permitidas se describen en el documento de referencia Tarifas Permitidas del CCAP en el [sitio web de DHS](#) y pueden incluir transporte, recogida tardía o fuera del horario, atención fuera del horario autorizado y comisiones por cheques sin fondos o transacciones con tarjeta de crédito. Los proveedores no pueden cobrar a las familias participantes en el CCAP tarifas relacionadas con listas de espera, inscripción, cuotas anuales, excursiones, actividades o enriquecimiento, ni por la baja del servicio.

Desarrollo Profesional

DHS financia diversas oportunidades de desarrollo profesional y asistencia técnica para el personal dedicado a la primera infancia a través del **Centro para Profesionales del Aprendizaje Temprano (CELP, "el Centro")**. Se ofrecen cursos presenciales y en línea sobre diversos temas esenciales para la enseñanza y la gestión de un programa de aprendizaje temprano.

El Centro respalda el compromiso de Rhode Island de mejorar el cuidado y la educación de los niños más pequeños del estado, proporcionando servicios innovadores de desarrollo profesional y asistencia técnica que ayudan a los profesionales de la educación infantil a desarrollar nuevas habilidades, avanzar en sus carreras y atender mejor a los niños a su cargo. En colaboración con BrightStars y otros socios comunitarios financiados por DHS, el Centro ofrece programas de desarrollo profesional y asistencia técnica adaptados a las necesidades específicas de los programas y proveedores, incluyendo centros de cuidado infantil, hogares de cuidado infantil familiar, preescolares inclusivos de escuelas públicas y programas financiados por el estado de Pre-K actuales y futuros.

Todos los proveedores deben crear una cuenta en CELP para completar la Orientación para nuevos proveedores de CCAP.

Haga clic aquí para obtener más información sobre las oportunidades de desarrollo profesional y asistencia técnica que ofrece CELP.

Iniciativas de Calidad

Además de ofrecer subvenciones para compensar los costes del cuidado infantil, formación profesional y el sistema de calificación y mejora de la calidad, DHS financia diversas iniciativas que apoyan la atención y educación tempranas, destinadas a los proveedores para mejorar la calidad de sus programas. DHS ofrece oportunidades de workforce desarrollo profesional para los actuales y futuros empresarios y educadores del sector del cuidado infantil, así como las siguientes iniciativas:

El Programa de Educación y Capacitación en la Primera Infancia

- DHS contrata con el Community College of Rhode Island (CCRI) para ofrecer un programa de educación y capacitación completo y único que implementa coaching y mentoría para fortalecer los conocimientos y habilidades tanto de educadores de primera infancia experimentados como novatos.
- Ofrece capacitación para Child Development Associate (CDA) y una trayectoria de créditos universitarios donde los educadores pueden obtener hasta 24 créditos universitarios en desarrollo y aprendizaje de la primera infancia sin costo alguno.
- Los educadores calificados tienen la opción de inscribirse en uno de los tres programas de capacitación para Asociado en Desarrollo Infantil (CDA): Bebé-Niño Pequeño, Preescolar o Cuidado Familiar en el Hogar. Esta capacitación de 14 semanas prepara a los estudiantes para calificar y presentar el examen CDA previsto, lo que conducirá a una credencial en primera infancia reconocida a nivel nacional. La segunda vía es una secuencia de cuatro cursos, conocida como el programa de 12 créditos, a través del cual los estudiantes pueden obtener hasta 12 créditos universitarios básicos en educación infantil. Los estudiantes que completen la secuencia de 12 créditos pueden optar por obtener 12 créditos adicionales para obtener el certificado de finalización de CCRI en Educación Infantil.

Iniciativas de Calidad

Normas de Aprendizaje y Desarrollo Tempranos de Rhode Island (RIELDS)

- Las normas describen las expectativas de aprendizaje temprano en etapas clave desde el nacimiento hasta los 60 meses de edad. Están diseñadas para orientar a los educadores de la primera infancia y a las familias a fin de apoyar el desarrollo social, emocional, físico y cognitivo del niño, y para proporcionar un marco de referencia para la implementación de programas de primera infancia de alta calidad.

Fondo para Centros de Cuidado Infantil

- DHS tiene un contrato con la Corporación de Apoyo a Iniciativas Locales (LISC) para gestionar el Fondo para Centros de Cuidado Infantil y Aprendizaje Temprano de Rhode Island (RICCELFF). El fondo ayuda a los programas de aprendizaje temprano a desarrollar entornos de aprendizaje seguros y de alta calidad, tanto en interiores como al aire libre. Los servicios incluyen capital a bajo interés y asistencia técnica para mejorar las instalaciones de cuidado infantil existentes, así como para el desarrollo de nuevas instalaciones.

Apoyo a las Competencias de los Niños en Habilidades Emocionales y Sociales (SUCCESS)

- SUCCESS es un programa estatal de consulta sobre salud mental para bebés y niños pequeños (IECMHC) destinado a entornos de cuidado y educación temprana. El IECMHC promueve las relaciones afectivas y mejora la capacidad del personal, familias, programas y sistemas para prevenir, identificar e intervenir en las necesidades de salud social, emocional y conductual de los niños pequeños (desde bebés hasta los 5 años). SUCCESS cuenta con personal clínico especializado en la primera infancia del Hospital Bradley y ofrece múltiples apoyos de forma gratuita.

SEIU 1199

El **Sindicato Internacional de Empleados de Servicios (SEIU)** representa a casi 2 millones de trabajadores en los sectores sanitario, público y de servicios inmobiliarios. El Distrito 1199 es un sindicato que agrupa a casi 5.000 trabajadores de los ámbitos de la asistencia sanitaria, el cuidado infantil y la salud pública en Rhode Island.

Fondo de Educación y Apoyo (ESF)

A través del Convenio Colectivo entre el Estado de Rhode Island y el Distrito 1199NE de SEIU, ESF ofrece desarrollo profesional, asistencia técnica, apoyo empresarial, tutoría entre pares, programas de aprendizaje para el cuidado infantil familiar y grupos de Comunidades de Cuidado Dirigidas por Educadores (ELCC) **a los proveedores de cuidado infantil familiar del CCAP.**

Para obtener más información sobre las oportunidades de formación en cuidado infantil familiar que ofrece el SEIU ESF en Rhode Island, [haga clic aquí](#).

SEIU 1199

Convenio Colectivo

SEIU 1199NE representa a los proveedores de cuidado infantil familiar y a los proveedores exentos de licencia que están autorizados a participar en el Programa de Asistencia para el Cuidado Infantil (CCAP) de DHS. **El Convenio Colectivo (CBA)**, negociado entre SEIU 1199 y el estado de Rhode Island, describe las disposiciones y prestaciones para los miembros de SEIU 1199NE.

CBA ofrece varios servicios y ayudas específicos para los proveedores de cuidado infantil familiar que participan en el CCAP, incluidos los que se describen a continuación.

Tiempo Libre/Cierre por Vacaciones

DHS abonará hasta dos (2) semanas de servicios de cuidado infantil autorizados por el CCAP por año calendario cuando un proveedor de cuidado infantil familiar de CCAP cierre su programa de acuerdo con las familias, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Los proveedores deben coordinar sus fechas de vacaciones o cierre con las familias del programa CCAP y notificar a los padres de CCAP, con al menos cuarenta y cinco (45) días de antelación, su intención de cerrar durante una semana o más.
- Los proveedores también deben notificar al Equipo de Licencias de CCAP del DHS sus fechas de vacaciones o cierre siguiendo el procedimiento establecido, e informar al Equipo de Gestión de Proveedores de DHS de su intención de disfrutar de sus vacaciones.
- Para que se pague a los proveedores por los niños inscritos durante sus vacaciones o cierre, los padres de CCAP deben firmar el Formulario de solicitud de pago por vacaciones o cierre del cuidado infantil familiar (a menos que tengan previsto enviar a su hijo a otro proveedor de CCAP). Este formulario debe presentarse junto con el registro de asistencia del niño. No se reembolsará al proveedor durante sus vacaciones o cierre por ningún niño de CCAP que se inscriba y asista a otro programa aprobado por CCAP durante las horas en las que el niño está normalmente inscrito con el proveedor.

SEIU 1199

Convenio Colectiv

Baja por Enfermedad/Asistentes Autorizados

- Al inicio de cada año natural, se asignan **cuarenta (40) horas de baja por enfermedad a los proveedores de cuidado infantil familiar.**
- Los proveedores del CCAP deben recurrir a sus asistentes autorizados por la Dirección de Servicios Humanos (DHS) para la concesión de licencias de guardería cuando se acojan a la baja por enfermedad, de conformidad con la sección 28-57-6 de la Ley General de RI; dichos asistentes deben estar previamente registrados en el DHS y haber sido aprobados como proveedores antes de que se les comience a pagar.
- Los pagos por baja por enfermedad se abonarán al asistente autorizado en incrementos de dos horas a 15 \$/hora y tendrán un límite máximo de cuarenta (40) horas, a menos que el proveedor haya acumulado baja por enfermedad no utilizada del año anterior. Tenga en cuenta que la baja por enfermedad no utilizada se acumulará de un año a otro sin exceder un total de 80 horas en ningún momento.
- El proveedor debe enviar la **Autorización para el Pago de Bajas por Enfermedad de CCAP a los Asistentes Aprobados** y el **Formulario de Pago de CCAP** (found on the sitio web de DHS) a DHS.ChildCare@dhs.ri.gov.
- Las solicitudes deben ser recibidas por DHS en el plazo de un (1) año a partir de la fecha del servicio.

Cuotas de Inscripción

- El Estado ofrece un reembolso anual de la cuota de inscripción a los proveedores de cuidado infantil familiar que cuenten con una política escrita sobre el pago privado de la cuota de inscripción. El importe es equivalente al que se cobra según la política del proveedor y no supera los cincuenta dólares (\$50) por niño.
- Dichas cuotas de inscripción se pagarán como máximo una vez al año por cada niño inscrito.
- A provider should submit the **Formulario de Solicitud de Pago de CCAP** a DHS.ChildCare@dhs.ri.gov para cada solicitud de tasas de inscripción.
- Las solicitudes deben ser recibidas por DHS en el plazo de un (1) año a partir de la fecha del servicio.

SEIU 1199

Convenio Colectivo

Bonificación por Orientación

- Los proveedores de cuidado infantil familiar recibirán 75 dólares por completar la orientación para nuevos proveedores de CCAP o por completar orientaciones posteriores a petición de DHS.
- Los proveedores deben enviar el **CCAP Formulario de solicitud de pago de CCAP** y una copia del certificado de finalización a DHS.ChildCare@dhs.ri.gov.
- Las solicitudes deben ser recibidas por el DHS en el plazo de un (1) año a partir de la fecha del servicio.

Bonificación por Depósito Directo

- Con efecto a partir de la firma de su Acuerdo de Proveedor de CCAP, los proveedores de cuidado infantil familiar que estén actualmente inscritos en el depósito directo o que cambien del pago mediante cheque al depósito directo recibirán una bonificación única de 100 dólares.
- Los proveedores deben presentar el **Formulario de Autorización de Depósito Directo** y **Formulario de Solicitud de Pago de CCAP** (que se encuentra en el sitio web de DHS) y enviarlo a DHS.ChildCare@dhs.ri.gov

Bonificación por Cuidado Infantil Familiar para Proveedores Exentos de Licencia

- Cualquier proveedor del programa CCAP exento de licencia que obtenga una licencia de cuidado infantil de DHS y sea aprobado como proveedor de cuidado infantil familiar de CCAP recibirá un pago único de 500 dólares.
- Los proveedores deben enviar el **Formulario de Solicitud de Pago de CCAP** y una copia del certificado de finalización a DHS.ChildCare@dhs.ri.gov
- Las solicitudes deben ser recibidas por el DHS en el plazo de un (1) año a partir de la fecha del servicio



DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS DE RI

Guía de Recursos de la Oficina de Cuidado Infantil

SISTEMA DE INICIO TEMPRANO DE RHODE ISLAND (RISES)

Centro centralizado para educadores de la primera infancia en programas de cuidado infantil autorizados por el DHS. RISES está compuesto por el registro de la fuerza laboral, el sistema de licencias de registro, el portal para proveedores y el portal para consumidores.

ridhsris.es.my.site.com

Desarrollo de Caminos para el Personal de Educación Infantil



El DHS financia una serie de vías para que los educadores continúen creciendo y aprendiendo sin comprometerse a obtener un título completo. Esto incluye múltiples vías tanto para el inglés como para el español, tanto para el cuidado en centros como en hogares de cuidado infantil familiar.

dhs.ri.gov/programs-and-services/child-care/child-care-providers/workforce-development



CENTER FOR EARLY LEARNING PROFESSIONALS
Professional Development & Technical Assistance Resources

Oportunidades de desarrollo profesional de alta calidad, tanto en persona como en línea, diseñadas para desarrollar conocimientos y fortalecer competencias. Todos los servicios son sin costo para el programa.

center-elp.org

LISC RHODE ISLAND

Ayudar a los programas de cuidado infantil y aprendizaje temprano a desarrollar entornos de aprendizaje seguros y de alta calidad, tanto en espacios interiores como exteriores. LISC ofrece formación, asistencia técnica y recursos para mejorar los espacios físicos de cuidado infantil.

riccelff.org



SEIU EDUCATION & SUPPORT FUND

Desarrollo profesional
Asistencia técnica por parte de mentores capacitados
Programa de aprendices registrados para FCC
Grupo de suplentes para FCC
Comunidades de atención dirigidas por educadores
We Empower Providers Assembly (WEPA)

seiueducation.org



success
Supporting Children's Competencies in Emotional and Social Skills

Proporciona asesoramiento sobre salud mental en la primera infancia para apoyar la salud social, emocional y conductual de los niños, las familias y los programas de aprendizaje temprano. Los consultores son profesionales de la salud mental de posgrado afiliados al Hospital Bradley.

brownhealth.org/centers-services/success



BrightStars
Recognizing, Improving, Connecting Quality Care & Learning

Ayuda a los programas de aprendizaje temprano, educación y edad escolar que atienden a niños a conocer las mejores prácticas y aplicarlas al cuidado que reciben los niños. ¡Trabajar individualmente con su navegador para identificar su mejor camino hacia la calidad!

brightstars.org



TEACH
EARLY CHILDHOOD RHODE ISLAND

RI TEACH ofrece becas para educadores de la primera infancia para que obtengan certificados y títulos en CCR, RIC y URI.

teach-ri.org

Administración de Proveedores del CCAP
DHS.Childcare@dhs.ri.gov
401-462-6877

Para asistencia, elegibilidad, inscripción, acceso al portal de proveedores, orientación para nuevos proveedores, solicitudes de proveedores

Administración Financiera del CCAP
DHS.CCAPBilling@dhs.ri.gov
401-462-6800

Para asuntos financieros, incluyendo depósito directo, facturación retroactiva

Licencias de Cuidado Infantil
DHS.ChildCareLicensing@dhs.ri.gov
401-462-3009

Para nuevas licencias, renovaciones de licencias, quejas sobre licencias