



Proceso de revisión y apelación del programa YoungStar

Vigente del 1 de julio de 2019

El proceso de revisión y apelación del programa YoungStar requiere que:

- El personal de YoungStar explique la calificación de cuidado infantil antes de que se publique en la base de datos pública.
- El proveedor documente claramente, por escrito, sus objeciones a la calificación, y
- Se siga un plazo establecido, como se describe a continuación, para la revisión progresiva de cada caso.

Para el desarrollo del proceso de apelación de YoungStar se consideraron las buenas prácticas y otras experiencias estatales para establecer procesos de apelación. YoungStar incluye:

- Directrices claras sobre los criterios de calidad de los proveedores que se califican;
- Criterios objetivos vinculados a la investigación (ej.: educación y capacitación verificadas por The Registry; observadores válidos y confiables que realizan observaciones del entorno de aprendizaje utilizando escalas de evaluación del entorno de aprendizaje aceptadas a nivel nacional, basadas en la investigación);
- Un proceso automatizado para calcular una calificación que combina todas las medidas de calidad conducentes a una calificación de cuidado infantil;
- Métodos transparentes y consistentes para evaluar proveedores, incluida la confiabilidad constante del evaluador; y
- Documentación y argumentación claras sobre la razón fundamental de la calificación de un proveedor.

Generalidades del proceso

El proceso de calificación de YoungStar garantiza que nadie en forma individual sea responsable de asignar una puntuación. Cada calificación es la compilación de varios criterios, con elementos verificados por varias entidades/individuos (por ejemplo: Consultor Técnico, The Registry, Observador de la Escala de Calificación del Entorno). YoungStar requiere que un Consultor Técnico y (cuando corresponda) el Observador de la Escala de Calificación del Entorno (ERS, por sus siglas en inglés) se reúnan con el proveedor para responder preguntas y resolver inquietudes sobre el resultado de la calificación, antes de que se apruebe la calificación del proveedor y se publique en la página web.

Para las calificaciones formales, el observador de la ERS o su supervisor llamarán al proveedor para resumir los resultados de la calificación formal antes de reunirse con el programa para una reunión de retroalimentación final en el sitio. La reunión de opiniones y comentarios in situ generalmente tiene lugar en un plazo de seis semanas a partir de la fecha en que se inicia el período de observación del proveedor. Para las calificaciones técnicas, esta reunión de retroalimentación en el sitio probablemente ocurra inmediatamente después de la calificación, durante la reunión de calificación técnica final con el programa.

Los proveedores tienen la oportunidad de obtener una calificación anual de todos los criterios de evaluación asociados con el tipo de calificación seleccionada, con la excepción de los criterios de capacitación y

educación, los que se evalúan mensualmente mediante un proceso automatizado entre The Registry y el Department of Children and Families (Departamento de Menores y Familias). Si la capacitación o educación del personal de un programa aumenta o disminuye en cualquier momento a lo largo del año, se puede hacer un cambio en la calificación de YoungStar del proveedor. **No es un derecho del proveedor el cambiar su calificación de YoungStar fuera de la calificación anual, incluso si cambian los niveles de educación o capacitación.** A partir del 1 de julio de 2012, los pagos de Wisconsin Shares quedaron vinculados a las calificaciones de YoungStar. Una vez que un observador o consultor técnico de ERS acepta una calificación, la cantidad del subsidio de Wisconsin Shares se ajusta en consecuencia a partir del primer día del mes siguiente.

Pasos en el proceso de Apelación

Retroalimentación en el sitio luego de la calificación

El Consultor Técnico de YoungStar o el Observador de ERS explica la calificación obtenida por cada proveedor, y al mismo tiempo ofrecen documentación clara que fundamenta la calificación y los puntos específicos que determinaron esa calificación, antes de que se apruebe la calificación del proveedor y se publique en la página web. El proveedor y el Consultor Técnico o el Observador de ERS firman un documento para confirmar que todas las áreas de su calificación de YoungStar fueron revisadas y explicadas. Firmar el documento no significa que el proveedor esté de acuerdo con la calificación, ni tampoco impide que el proveedor apele la calificación.

Si durante esta consulta un proveedor le dice al Consultor Técnico o al Observador de ERS que tiene la intención de apelar la calificación, el Consultor Técnico o el Observador de ERS esperará 30 días calendario antes de activar la calificación y publicar la calificación en el sitio web de búsqueda de cuidado infantil. Si la apelación por escrito no es recibida por la oficina correspondiente (identificada en el primer paso a continuación) dentro de los 30 días calendario, la calificación se activará, se publicará inmediatamente en la página web pública de búsqueda de cuidados infantiles, y afectará a las cantidades del subsidio de Wisconsin Shares a partir del primer día del mes siguiente. Si el proveedor no indica la intención de apelar durante la consulta, el Consultor Técnico o el Observador de ERS activarán la calificación inmediatamente después de la reunión de retroalimentación esto hará que la calificación se publique inmediatamente en la página web pública de búsqueda de cuidados infantiles y afectará a las cantidades del subsidio de Wisconsin Shares a partir del primer día del mes siguiente. La publicación de la calificación no impide al proveedor apelar esta, siempre y cuando se sigan los plazos establecidos más abajo.

Si un proveedor rechaza una revisión en el sitio después de la calificación, el Consultor Técnico o el Observador de ERS documentará la fecha del rechazo. Esa fecha se usará en reemplazo de la fecha de sesión de retroalimentación de calificación en el sitio, dentro de los plazos de los procesos de apelación.

Si un proveedor no puede asistir una reunión de opiniones y comentarios in situ en un plazo de seis semanas a partir de la fecha en que se inicia el período de observación designado, el proveedor tendrá 30 días a partir de la fecha en que se envíen los resultados de la calificación por correo postal o electrónico al programa para completar el primer paso del proceso de apelación indicado más abajo.

Los proveedores pueden solicitar una revisión de su calificación. Para cada uno de los pasos del proceso de apelación, la solicitud debe hacerse por escrito y proporcionar una explicación clara y concisa (incluyendo información específica y relevante) sobre los indicadores de calidad que el proveedor considera que se evaluaron incorrectamente y por qué. La solicitud de revisión debe ser recibida por la oficina correspondiente dentro del plazo designado, de lo contrario, la solicitud de revisión no será considerada.

1 – Solicitud inicial para revisar la calificación

La solicitud inicial de revisión debe recibirse dentro del plazo de 30 días calendario a partir de la fecha de la sesión de retroalimentación de calificación en el sitio, la fecha en la que el proveedor rechazó la sesión de retroalimentación, o la fecha en que se envíen los resultados de la calificación por correo postal o electrónico al programa (si el proveedor no puede asistir a la sesión en un plazo de seis semanas desde el inicio del período de observación designado).

La solicitud inicial para revisar una calificación técnica o una calificación formal debe enviarse a la Supporting Families Together Association (SFTA). El Gerente de Mejora de la Calidad revisa la calificación y determina si la calificación inicial fue correcta.

El responsable de mejora de calidad de SFTA revisará la documentación del proveedor y la del consultor técnico y los observadores de ERS. Es posible que se hable con personas involucradas en la calificación o con expertos en el asunto para tomar una determinación respecto a si la calificación fue acertada o es necesaria una calificación nueva. Si se determina que la calificación original es acertada, el responsable de mejora de calidad proporcionará una explicación por escrito sobre esta determinación al programa y ofrecerá reunirse con el proveedor para explicar esta decisión. El responsable de mejora de calidad activará también la calificación original cuando se notifique al programa. **Esto hará que se publique inmediatamente la calificación en la página web pública de búsqueda de cuidados infantiles. Las cantidades del subsidio de Wisconsin Shares correspondientes se verán afectadas a partir del primer día del mes siguiente.**

Si se determina que la calificación no es acertada, el responsable de mejora de calidad podrá actualizar la calificación en consecuencia O podrá proporcionar una segunda calificación al programa. En cualquier caso, se proporcionará una explicación por escrito al proveedor. Si el responsable de mejora de calidad determina que es necesaria una calificación nueva, se podrá asignar a un técnico consultor u observador de ERS diferente para realizar la calificación nueva. La calificación nueva que se proporcione debe ser el mismo tipo de calificación que se realizó originalmente. Por ejemplo, un proveedor que esté apelando una calificación técnica realizaría una segunda calificación técnica y no podría solicitar una calificación formal.

- Si se detecta que la segunda calificación es la misma que la primera, el responsable de mejora de calidad y el personal clave ofrecerán reunirse con el proveedor para explicar por qué no se ajusta la calificación.
- Si se detecta que la segunda calificación es diferente de la primera, el responsable de mejora de calidad y el personal clave ofrecerán reunirse con el proveedor para explicar al respecto.

	<p>Si un proveedor no está de acuerdo con la determinación realizada, el proceso avanza al Paso 2.</p> <p><i>La revisión de la calificación inicial debe ser completada por la Supporting Families Together Association dentro de los 30 días calendario posteriores a la fecha en que se recibió la solicitud inicial de revisión.</i></p>
<p>2 – Segunda Solicitud de Revisión de Calificación</p>	<p><i>La segunda solicitud de revisión debe recibirse dentro de los 15 días calendario a partir de la fecha en que la decisión en el Paso 1 es enviada por correo postal o electrónico al programa.</i></p> <p>La segunda solicitud para revisar una calificación debe enviarse al Director de la Oficina de Política de Aprendizaje Temprano del Department of Children and Families. El director del Bureau revisará toda la información relevante. Si durante la revisión del proceso o de la decisión de apelación el director del Bureau identifica interpretaciones erróneas de la política de DCF o de los criterios de valoración de YoungStar, podrá solicitar información adicional al proveedor, a la oficina local de YoungStar o a la asociación Supporting Families Together y podrá intervenir en la decisión sobre la calificación. Si se determina que la calificación es acertada, se proporcionará una respuesta por escrito para explicar la decisión. Si se determina que la calificación no es acertada, el director del Bureau podrá actualizar la calificación en consecuencia O podrá proporcionar una segunda calificación al programa. En cualquier caso, se proporcionará una explicación por escrito al proveedor. Si se determina que la calificación no es acertada y se obtiene una calificación superior a través del programa, a la calificación superior se le atribuirá la fecha de la calificación inferior original que fue aceptada por el responsable de mejora de calidad de SFTA.</p> <p>Asimismo, el director del Bureau se reserva el derecho de intervenir en cualquier momento durante el proceso de apelación si identifica interpretaciones erróneas de la política de DCF o de los criterios de valoración de YoungStar.</p> <p><i>El segundo paso de la revisión debe completarse dentro de los 30 días calendario posteriores a la fecha en que se recibió la segunda solicitud de revisión.</i></p>

Usted tiene derecho a apelar el resultado del segunda proceso de revisión. De conformidad con la § DCF 201.07(3) del Código Administrativo de Wisconsin, su solicitud por escrito debe ser enviada directamente, y recibida por, la División de Audiencias y Apelaciones, a más tardar dentro de los quince (15) días a partir de la fecha de la respuesta de la Oficina de Política de Aprendizaje Temprano del Department of Children and Families. Adjunte una copia de este aviso a su solicitud de audiencia.

Para presentar su solicitud de audiencia administrativa bajo la s. 227.44 de los Estatutos de Wisconsin:

<p>Envíe su solicitud vía CORREO POSTAL DE EE. UU.:</p> <p>Division of Hearings and Appeals P.O. Box 7875 Madison, WI 53707-7875</p>	<p>Envíe su solicitud vía FAX:</p> <p>Division of Hearings and Appeals 608-264-9885</p>	<p>ENTREGUE POR MANO su apelación:</p> <p>Division of Hearings and Appeals 4822 Madison Yards Way Madison, WI</p>
---	--	--