



Lista de espera para beneficiarios según elegibilidad por ingresos de CCFA: Procedimientos operativos

Título de la Política: Póliza de elegibilidad por ingresos de CCFA: Capítulo 1: Lista de espera

Número de Política: CCFA-26-04

Fecha de publicación: 6 de mayo de 2026

Fecha de entrada en vigor: 6 de mayo de 2026

Enlace a la Política: [Asistencia Financiera para el Cuidado Infantil: Política, orientación y recursos](#)

TABLA DE CONTENIDOS

Introducción.....	3
Sección 1: Lista de espera	4
Descripción general.....	4
1.1 Portal MyChildCareMA.....	4
1.1.1 Configuración de las credenciales de MyMassGov (seguridad)	6
1.1.2 Gestión de asignaciones e identificadores de hogares	7
1.1.3 Comunicación y notificaciones	8
1.1.4 Registro de comunicaciones requerido	10
1.1.5 Normas de documentación del caso (notas).....	11
1.2 Solicitud familiar - Apoyo para la presentación	12
1.2.1 Determinación del nivel de apoyo.....	13
1.2.2 Entrada manual (solicitud asistida por el FAA).....	13
1.2.3 Combinación de la solicitud asistida por Mass 211 y la llamada de divulgación (solo para Mass 211).....	15
1.3 Solicitud de inclusión en la lista de espera (revisión inicial).....	15
1.3.1 La fila de presentación y sus estados	15

1.3.2 La verificación previa a la llamada.....	16
1.3.3 Iniciar la llamada de contacto.....	17
1.3.4 Realización de la llamada de contacto	17
1.3.5 Finalización de la sesión de divulgación	19
1.4 Verificación de documentos para la lista de espera (la revisión inicial continúa)	19
1.4.1 Verificación de la documentación	20
1.4.2 Completar el flujo de trabajo de solicitud y revisión de documentos.....	22
1.4.3 Gestión del período de presentación de documentos de 30 días.....	23
1.5 Decisión sobre la solicitud para la lista de espera (finalización de la revisión inicial).....	23
1.5.1 Resolución y notificación.....	23
1.5.2 Procesamiento de solicitudes incompletas	24
1.5.3 El proceso de nueva solicitud	25
1.6 Proceso de apelación y reincorporación	25
1.6.1 Apoyo al proceso de solicitud de revisión de decisiones sobre listas de espera	25
1.7 Gestión de listas de espera (cambios y renovaciones).....	26
1.7.1 Proporcionar actualizaciones sobre el estatus de las familias	26
1.7.2 Procesamiento de los cambios informados por la familia	26
1.7.3 Ciclo de renovación de 12 meses	28
1.7.4 Eliminación voluntaria de la lista de espera	28
1.8 Ofertas de beneficios para el cuidado infantil	28
1.8.1 Identificación de familias que pueden recibir financiación.....	29
1.8.2 Configuración y generación de la oferta de beneficios para el cuidado infantil.....	30
1.8.3 Emisión y gestión de la oferta	31
1.8.4 Gestión de las respuestas de “Oferta de beneficios aceptada”	32
1.8.5 Procesamiento de otros tipos de respuesta a ofertas de beneficios	33
1.9 Excepciones a la lista de espera	35
1.9.1 Familias que trabajan con DCF y DTA.....	35
1.9.2 Excepciones relativas a hermanos y continuidad del cuidado	36
1.10 Cobertura total de la lista de espera y reclutamiento para plazas contratadas	37

1.10.1 Ampliación de la búsqueda geográfica.....	37
1.10.2 Encontrar nuevas familias.....	38
1.10.3 Inscripción de familias reclutadas y familias que se presentan sin cita	38
Recursos.....	38
Referencias en línea	38
Gráficos y tablas:	39
Gráfico de vistas y uso del administrador de MyChildCareMA	39
Tabla de documentación requerida.....	40
Registro de comunicaciones y mensajes	43
Gráfico de progreso y seguimiento.....	44
Cuadro de mensajes y avisos en el portal de la lista de espera.....	46

INTRODUCCIÓN

Esta guía de procedimientos proporciona instrucciones paso a paso para que los administradores de Acceso Familiar (FAA) implementen las políticas de Asistencia Financiera para el Cuidado Infantil (CCFA) en su trabajo diario. Está diseñado para ayudar a los FAA a administrar el programa de manera consistente y precisa, al tiempo que ayuda a las familias a acceder al cuidado infantil que necesitan.

Los procedimientos que se describen en esta guía explican las políticas en pasos claros y prácticos. Su objetivo es promover la coherencia entre los distintos organismos, garantizar el cumplimiento de los requisitos del EEC y garantizar una experiencia justa y respetuosa para todas las familias.

Los FAA deben utilizar esta guía junto con los documentos normativos aplicables de la CCFA. Esta guía se actualizará para reflejar los cambios en las políticas de CCFA, las mejoras continuas del programa y los cambios en el sistema de CCFA y/o de MyChildCareMA.

NOTA: Este manual se está desarrollando por fases. **La fase 1** se centra en cómo las familias se unen a la lista de espera y cómo los FAA determinan si las familias cumplen con algunos requisitos básicos de elegibilidad. Esta fase también abarca cómo se ofrece financiación a las familias y cómo cumplen con los requisitos de elegibilidad para la Asistencia Financiera para el Cuidado Infantil. Las fases futuras abarcarán secciones adicionales del Manual de Políticas de la CCFA, así como la publicación de actualizaciones del sistema MyChildCareMA.

SECCIÓN 1: LISTA DE ESPERA

Descripción general

El Departamento de Cuidado y Educación Temprana (EEC) mantiene una lista de espera central para las familias de Massachusetts que puedan calificar para la Asistencia Financiera para el Cuidado Infantil a través del programa para personas con ingresos elegibles. Los padres y cuidadores utilizan estos beneficios de cuidado infantil para acceder a una educación infantil de alta calidad y a programas extracurriculares para que sus hijos aprendan mientras ellos trabajan, asisten a clases y reciben formación, a la vez que mantienen la estabilidad de sus familias. En la mayoría de los casos, figurar en esta lista es el primer paso para obtener financiación. Las familias pueden presentar la solicitud por su cuenta en línea u obtener ayuda de una agencia aprobada o de un proveedor de cuidado infantil contratado.

Propósito: Esta sección proporciona instrucciones para gestionar la lista de espera. El objetivo es asegurar que cada familia reciba una experiencia digna al interactuar con EEC y nuestros socios, y una oportunidad justa y equitativa de obtener ayuda con el costo que supone el cuidado infantil.

Función del FAA: Los FAA son empleados de organizaciones contratadas por EEC para administrar la asistencia financiera para el cuidado infantil y ayudar a las familias a acceder al subsidio y gestionarlo para que puedan trabajar, asistir a la escuela o participar en capacitaciones. Como FAA, usted desempeña dos funciones clave. En primer lugar, usted guía y apoya a las familias mientras navegan por el sistema y comprenden sus opciones y necesidades. En segundo lugar, usted revisa y verifica cada caso para garantizar la exactitud y el cumplimiento de las normas. Los FAA trabajan con tres tipos de organizaciones, todas operando bajo las mismas reglas:

- **FAA de Mass211:** Sirve como "puerta de entrada" para la lista de espera. Su principal función es ayudar a las familias a presentar su solicitud, verificar su información, determinar si cumplen los requisitos para estar en la lista de espera, gestionar las actualizaciones y las renovaciones de la lista de espera. Usted no gestiona las ofertas de beneficios.
- **FAA de CCRR:** Usted ayuda a las familias a inscribirse en la lista de espera, ayuda a las familias que necesitan apoyo presencial y gestiona las ofertas de beneficios para las familias a las que se les ofrecen bonos para el cuidado infantil.
- **FAA de proveedores contratados:** Usted ayuda a las familias a unirse a la lista de espera, ayuda a las familias que necesitan apoyo presencial y administra las ofertas de beneficios para asientos específicos en su propio programa de cuidado infantil o programas del sistema FCC.

Nota técnica: Estos procedimientos explican *qué* es lo que necesita hacer y los *requisitos* que usted debe reunir. Para obtener instrucciones sobre cómo utilizar el sistema del portal, consulte la guía técnica.

[Manual de usuario de MyChildCareMA]

1.1 Portal MyChildCareMA

[Manual de usuario de MyChildCareMA – Introducción al portal de administración de MyChildCareMA]

El portal MyChildCareMA es un sistema en línea utilizado por las familias y por los administradores de Acceso Familiar. Tiene dos funciones principales:

1. Para las familias: Permite a las familias solicitar ayuda, cargar sus documentos y hacer un seguimiento de su estatus mientras esperan los beneficios para el cuidado infantil.
2. Para los FAA: Es una herramienta profesional para la gestión de casos. Aquí es donde se revisan las solicitudes, se verifica la documentación, se determina la elegibilidad para la lista de espera y se gestiona un caso familiar. Actualmente, esta herramienta se utiliza para gestionar todas las actividades relacionadas con la lista de espera, desde la inclusión en la misma hasta la aceptación de la oferta de beneficios para el cuidado infantil.

El **portal MyChildCareMA** es un sistema en línea, pero la aplicación debe ser accesible para todas las familias. Cada familia seguirá una de las dos vías de comunicación y gestión, en función de si tienen acceso a una dirección de correo electrónico segura e internet.

Casos gestionados por la familia: Estas familias utilizan el portal familiar como su "puerta de entrada" digital para gestionar sus propios casos.

- **Credenciales:** Requiere una cuenta de MyMassGov vinculada a una dirección de correo electrónico personal.
- **Gestión:** Las familias envían sus solicitudes, cargan documentos y hacen un seguimiento de su estado a través del portal.
- **Comunicación:** Todas las notificaciones formales se publican en el portal y se envían alertas por correo electrónico a la familia.
- **Función del FAA:** Desempeña un papel de apoyo, proporcionando asistencia de nivel 1 o nivel 2 para ayudar a la familia a utilizar el portal con éxito (véase la sección 1.2.1).

Casos no tramitados a través del portal: Estas familias se enfrentan a barreras tecnológicas, de alfabetización o lingüísticas y no pueden utilizar el portal digital.

- **Credenciales:** No se requiere cuenta de MyMassGov ni dirección de correo electrónico. El campo de correo electrónico del sistema se deja en blanco para identificar a estas familias.
- **Gestión:** El FAA gestiona el caso en nombre de la familia, lo que incluye completar la introducción de todos los datos, escanear y cargar los documentos físicos y responder manualmente en nombre de la familia.
- **Comunicación:** Toda la comunicación se realiza por teléfono y todas las notificaciones formales se envían por correo postal estadounidense.
- **Función del FAA:** El FAA actúa como administrador principal, garantizando que la documentación física de la familia se refleje con exactitud en el sistema digital.

1.1.1 Configuración de las credenciales de MyMassGov (seguridad)

Para usar el **portal MyChildCareMA**, tanto el personal como las familias deben utilizar una **cuenta MyMassGov** para autenticarse e iniciar sesión en el sistema. Se trata de un inicio de sesión único y seguro que se utiliza para muchos servicios estatales. Si bien el sistema de inicio de sesión es el mismo, la forma en que el FAA lo utiliza es diferente a la forma en que brinda soporte a una familia para que lo utilice.

Credenciales del administrador (para el personal del FAA). Su cuenta MyMassGov es su "clave" profesional para el portal de administración, que le permite gestionar las solicitudes y ayudar a los hogares a acceder a las prestaciones.

- **Paso 1: Registre su correo electrónico del trabajo.** Debe crear y utilizar una cuenta MyMassGov Business con su dirección de correo electrónico del trabajo. Esto permite mantener separados sus datos profesionales y personales.
- **Paso 2: Configure la autenticación multifactor (MFA).** Como parte del proceso de registro y uso de los servicios de MyMassGov, es necesario configurar la autenticación multifactor (MFA). Dado que usted maneja datos de las familias que son confidenciales, este es un paso de seguridad obligatorio para cada inicio de sesión.
- **Paso 3: Inicie sesión en el portal de administración de MyChildCareMA.** Una vez que su correo electrónico esté registrado en MyMassGov, utilizará ese mismo correo electrónico para iniciar sesión en el **portal de administración de MyChildCareMA**.
- **Paso 4: Utilice MyChildCareMA.** Tras esta configuración, podrá realizar todas sus tareas diarias, según su organización o función (como comprobar si hay nuevas solicitudes o gestionar las ofertas de asistencia para el cuidado infantil), directamente en el portal MyChildCareMA. Solo necesita volver a MyMassGov si necesita realizar cambios en sus credenciales de MyMassGov, como la dirección de correo electrónico.
- **Paso 5: Administre los permisos.** Su nivel de acceso específico (lo que puede ver y editar) lo determina el EEC. EEC gestiona la creación y eliminación de todas las cuentas de usuario.

Apoyo a familias con credenciales (para familias). El FAA guía a las familias a través de esta configuración, si es necesario, para que puedan utilizar el **portal familiar** para presentar solicitudes, hacer un seguimiento de su estatus y gestionar su caso. Esto requiere que la familia tenga un perfil de MyMassGov y **usar la misma dirección de correo electrónico** para su portal MyChildCareMA.

- **Paso 1: Orientación personalizada por correo electrónico.** Ayude a la familia a comprender que deben usar un correo electrónico personal que revisen con frecuencia, ya que este se utilizará para los mensajes de correo electrónico que se envíen desde el portal.

- **Paso 2: Acceder a la cuenta.** Dígale a la familia que una vez que se registren, podrán iniciar sesión en el **portal familiar MyChildCareMA** para ver su caso. No necesitan volver a ingresar a MyMassGov a menos que obtengan una nueva dirección de correo electrónico.
- **Paso 3: Configuración de MFA.** Explique y/o ayude a la familia a configurar la autenticación multifactor (como un código de texto y un número de teléfono). Deben tener esto para iniciar sesión de forma segura en su cuenta y gestionar su solicitud y notificaciones. El enlace a la página de recursos del MFA se encuentra en la sección de recursos.
- **Paso 4: Vincular el hogar.** Explíqueles que la primera vez que inicien sesión en MyChildCareMA, el sistema "vinculará" su cuenta de MyMassGov. Si la familia ya tiene un registro en MyChildCareMA, el FAA puede enviar una invitación a través del portal para ayudarlos a conectarse. [**Manual de usuario de MyChildCareMA - Enviar un mensaje de "Crear una cuenta de MyChildCareMA"**]

Sincronización de correo electrónico y actualizaciones de casos. Dado que MyMassGov (el sistema de inicio de sesión único para los servicios estatales) y MyChildCareMA (el portal de cuidado infantil del EEC) son sistemas independientes, cualquier cambio en uno debe reflejarse en el otro.

- **Actualización de ambos sistemas.** Si una familia informa que su correo electrónico ha cambiado, debe actualizar su caso en la sección de detalles de la familia en el portal de administración. Esto modificará el correo electrónico que reciben. Recuérdeles a los familiares que cambien su correo electrónico en MyMassGov, en la sección de Configuración de la cuenta. [**Manual de usuario de MyChildCareMA: Cómo actualizar el correo electrónico de un padre cuando cambia**]
- **Nota de asesoramiento:** Si una familia necesita ayuda con sus credenciales de MyMassGov, debe ingresar al [Centro de ayuda de MyMassGov](#).
- Estos recursos disponibles ayudan a los residentes de Massachusetts a utilizar la plataforma estatal más amplia.

1.1.2 Gestión de asignaciones e identificadores de hogares

El portal MyChildCareMA organiza todos los datos familiares en un único caso de hogar. Esto garantiza que el padre o cuidador (solicitante), los niños que viven en su hogar y el historial de información reportada estén vinculados a un archivo único durante toda la duración del caso.

Asignación de la familia para organizaciones y personal del FAA: Cuando una familia envía su solicitud en línea, el hogar se asigna automáticamente a Mass211. Cuando un FAA crea y envía una solicitud en nombre de la familia, (consulte el apartado 1.2.2 Entrada manual [Solicitud asistida por el FAA]) el hogar debe asignarse manualmente a Mass211 para procesar la elegibilidad de la lista de espera.

El portal permite asignar manualmente a las familias a una organización principal y también a los administradores de Acceso Familiar específicos (como opción para facilitar la gestión de la carga del caso). **[Manual de usuario de MyChildCareMA – Ver y editar la información de la aplicación]**

- **Asigne una organización principal.** Los FAA les asignan a las familias su organización en función de la responsabilidad que tengan sobre ese hogar. Por lo general, los hogares serán asignados a Mass211 durante su solicitud para la lista de espera y mientras esperan la financiación. Los proveedores contratados o las CCRR asumirán la asignación cuando se cree una Oferta de Beneficios para el Cuidado Infantil.
- **Asigne el administrador de Acceso Familiar.** Dentro de la organización del FAA, el hogar puede ser asignado a un miembro del personal específico.

Gestión de identificaciones de hogares y casos migrados: A cada familia se le asigna una identificación (ID) de hogar en el portal que servirá como su identificador en el sistema. Al interactuar con familias, esta es una forma de identificar un hogar.

- Identificación del tipo de caso.
 - **Casos presentados a través de MyChildCareMA:** Todas las familias tendrán un ID de hogar único, generado por el sistema, para MyChildCareMA.
 - **Casos migrados (KinderWait):** Las familias que se hayan trasladado desde el sistema anterior también tendrán disponible su ID de KinderWait. Esto permite al FAA identificarlos como casos desactualizados para saber que deben solicitar actualizaciones y verificar la información del hogar si la familia se pone en contacto con ellos. **[Manual de usuario de MyChildCareMA – Ver y editar la información de la aplicación]**

1.1.3 Comunicación y notificaciones

[Manual de usuario de MyChildCareMA: Gestión de actualizaciones del hogar y comunicación de cambios]

Siga estos pasos durante cada interacción (por teléfono, en persona o por correo electrónico):

- **Confirmar preferencia de idioma:** Garantizar que la comunicación se realice en el idioma preferido de la familia, si esta lo permite.
 - El portal familiar ofrece soporte para: inglés, español, portugués, criollo haitiano, ruso, árabe y chino.
 - Informe a las familias que pueden cambiar el idioma de visualización abriendo la opción "Idioma", situada en la esquina superior derecha de la pantalla del portal.

- **Brindar apoyo lingüístico:** Siempre que sea posible, ponga a la familia en contacto con un miembro del personal que hable su idioma. Si no dispone de ningún miembro del personal que domine el idioma, deberá recurrir a servicios de interpretación profesional, incluidos los servicios de traducción contratados por el EEC.
- **Evaluar la accesibilidad y las necesidades:** Pregunte si la familia necesita algún tipo de ayuda especial debido a alguna discapacidad (como problemas de visión, audición o dificultades de aprendizaje). Los FAA determinarán la mejor manera de proporcionar el tipo de adaptación o asistencia solicitada y deberán ponerse en contacto con EEC si necesitan apoyo adicional.
- **Verificar identidad:** Confirme que esté hablando con el **titular de la cuenta**, es decir, el **padre/cuidador principal** o el segundo padre/cuidador incluido en la solicitud, verificando detalles específicos del hogar (por ejemplo, nombre completo y fecha de nacimiento).
 - **Consentimiento del titular de la cuenta:** Los FAA no deben proporcionar información a ninguna otra persona que llame sin una **autorización registrada** en el sistema o el consentimiento **verbal** del padre o madre principal. Esto incluye un **segundo padre/cuidador que no vive en el hogar y terceros** (por ejemplo, defensores, agencias u otras personas ajenas al hogar que ayuden con la solicitud).
 - **Autorización registrada:** Si alguien que no sea el titular de la cuenta llama en nombre de la familia, usted solo podrá hablar con ellos después de verificar que cuentan con una **autorización para divulgar información** que se haya subido al sistema y es visible en el registro del hogar. (verifique las **notas** para el consentimiento verbal y/o la **sección de documentos/identidad** para obtener el consentimiento por escrito).
 - Si se obtiene una autorización para divulgar información, los FAA deben habilitar la opción para que la familia agregue este documento a la sección de Identidad, o bien pueden cargarlo en el expediente del hogar en su nombre.
 - **Consentimiento verbal:** Si el titular de la cuenta está presente en la llamada y da su consentimiento verbal para que usted hable con otra persona, puede continuar. Debe documentar este consentimiento verbal inmediatamente en las notas del sistema.
- **Proteger la confidencialidad:** Mantenga una estricta privacidad. Al dejar un mensaje de voz, nunca mencione el estatus específico de un caso ni los detalles de la solicitud. Solo debe indicar su nombre, agencia y solicitar que le devuelvan la llamada.
- **Verificar la información de contacto:** Confirme su correo electrónico y número de teléfono actuales para asegurarse de que la familia pueda recibir notificaciones. Asegúrese de que el correo electrónico del padre que está en el portal coincida con su cuenta de MyMassGov, especialmente si aún no se ha registrado en el portal.

- **Explicar las notificaciones familiares:** Informe a la familia que todos los avisos formales, incluidos los **avisos de aprobación, cancelación y denegación, y ofertas de beneficios para el cuidado infantil**, se publicarán directamente en su portal y se les enviará una alerta por correo electrónico. Para comprender el propósito específico y la acción requerida por el FAA para cada notificación del sistema automatizado, consulte **[Ver recursos: [Tabla de avisos para la lista de espera].**
- **Barreras tecnológicas:** Es posible que las familias que no tienen ordenador ni acceso a internet no tengan una dirección de correo electrónico registrada. Estas familias necesitan apoyo "fuera del portal", por teléfono o correo postal estadounidense. Si usted es el primer funcionario del FAA en trabajar con la familia:
 - **Documente la barrera:** Escriba en las **notas** explicando que la familia necesita apoyo "fuera del portal".
 - **Establezca un plan:** Establezca una forma de comunicarse con la familia mediante llamadas telefónicas o correo postal y documéntelo en la misma nota.
- **Si se trata de un ID de KinderWait migrado** (tiene un ID de KinderWait): Complete una revisión migratoria durante su primer contacto con la familia:
 - Determine si **la familia se ha** registrado en MyChildCareMA y/o si ya **tiene** una cuenta de MyMassGov.
 - Si no están **registrados**, envíeles un mensaje desde el portal que diga "Cree una cuenta en MyChildCareMA". Esta plantilla de notificación proporciona a la familia un enlace para registrar su cuenta de MyChildCareMA.
 - **Analice la composición del hogar:** Verifique la edad de los niños y el tamaño de la familia para confirmar que cumplen con los requisitos básicos.
 - **Necesidades y preferencias en materia de cuidado infantil:** Analizar las necesidades del hogar en materia de cuidado infantil, los posibles motivos de prioridad y las preferencias actualizadas en este ámbito.

1.1.4 Registro de comunicaciones requerido

[Manual de usuario de MyChildCareMA: Gestión de actualizaciones del hogar y comunicación de cambios]

Todas las interacciones deben registrarse en MyChildCareMA. Dado que el sistema es compartido entre las agencias del EEC y el FAA, las notas de estas interacciones crean un registro común, de modo que las familias no tienen que repetir su información a diferentes miembros del personal.

- **Normas profesionales para la elaboración de notas:** Las notas deben ser claras y objetivas. Céntrese en las acciones específicas del caso y en los cambios reportados (por ejemplo, "El padre informó de un nuevo trabajo") en lugar de en opiniones personales.

Los agentes del FAA deben redactar una nota cada vez que deseen detallar una acción tomada en un caso o registrar una interacción que haya ocurrido fuera del portal.

- **Seguimiento interno de casos (notas):** La función de notas sirve como registro interno oficial del caso. Estos detalles se ocultan a las familias, pero forman parte permanente del expediente oficial del hogar.
- **Documento una barrera tecnológica.** El primer FAA en trabajar con una familia en un **caso no tramitado a través del portal**, debe crear una nota en la pestaña **notas** que indica la barrera específica (por ejemplo, "Sin internet") y el plan de comunicación (por ejemplo, "Enviar todos los avisos por correo"). Los futuros FAA detectarán esta necesidad cuando vean un campo de correo electrónico en blanco y deban consultar las notas del caso para confirmar el método de contacto preferido.
- **Seguimiento de contactos externos (registro de comunicaciones):** Utilice la función **registro de comunicaciones** para registrar todas las interacciones fuera del portal, incluidas llamadas telefónicas, correos electrónicos, correo postal y visitas presenciales.
- **Normas para el registro de contactos:** Registre cada intento de contacto, incluso si no se logra contactar a la familia. Seleccione el **método de contacto** correcto (por ejemplo, llamada telefónica) y **asunto** (p. ej., contacto inicial) desde los menús desplegables.
- **Documentación de las autorizaciones y la autoridad legal:** Antes de compartir información con un tercero, verifique en las **notas** si existe un consentimiento verbal y/o en la **sección de documentos/identidad** si hay una autorización registrada por escrito.
 - **Recepción de una nueva autorización:** Si se obtiene una autorización por escrito para divulgar información, los FAA deben habilitar la opción para que la familia agregue este documento a la sección de Identidad, o bien pueden cargarlo en el expediente del hogar en su nombre.
 - **Consentimiento verbal:** Si se proporciona consentimiento verbal para una acción específica durante una llamada mientras el propietario de la cuenta está presente, regístrelo inmediatamente utilizando la función **registro de comunicaciones** con un resumen en el campo de notas.

1.1.5 Normas de documentación del caso (notas)

[Manual de usuario de MyChildCareMA – Crear y revisar notas]

La sección notas es el registro oficial de toda la actividad del caso en MyChildCareMA. Sirve como un historial compartido que permite a todo el personal y a las agencias que trabajan con una familia comprender lo que ha sucedido en el caso. Las notas también sirven como registro para el proceso de solicitud de revisión.

- Tomar notas de forma clara, precisa y consistente es **obligatorio**. Las notas garantizan la continuidad del servicio, facilitan la toma de decisiones informadas y evitan que las familias tengan que repetir información al trabajar con diferentes miembros del personal. El registro del portal se utilizará como evidencia durante la revisión.
- El FAA **debe documentar el caso cada vez** "toca" un registro (por ejemplo, una llamada telefónica, una revisión de documentos o un cambio de estado).
- **Expectativas para ingresar las notas:** Cada nota debe ser objetiva, veraz e incluir:
 - **Interacción:** Cómo se produjo el contacto (por ejemplo, "Llamada entrante de un padre", "Llamada de seguimiento saliente" o "Revisión de documentos").
 - **Acción:** Qué se hizo durante el "contacto" (por ejemplo, "Se actualizaron los ingresos para reflejar los nuevos recibos de pago" o "Se explicó el plazo de 30 días").
 - **Asesoramiento:** ¿Qué consejos o recursos se proporcionaron? (p. ej., "Lista proporcionada de programas locales de Head Start").
 - **Resultado/próximos pasos:** ¿Qué sucederá después? (p. ej., "Esperando comprobante de residencia" o "Estatus cambiado a lista de espera").
- **Contenido prohibido:** Las notas forman parte del registro oficial. No incluya opiniones personales, comentarios subjetivos ni detalles familiares o médicos innecesariamente delicados, ni nada que vaya más allá de lo necesario para el caso.
- **Prontitud:** Es necesario tomar notas inmediatamente después de la acción o conversación para garantizar la exactitud y alertar al resto del personal de que el caso está siendo atendido.

1.2 Solicitud familiar - Apoyo para la presentación

[Manual de usuario de MyChildCareMA – Entender la experiencia familiar]

[Manual de usuario de MyChildCareMA – Crear una solicitud en nombre de una familia]

Los FAA desempeñan un papel fundamental en el apoyo a las familias durante el proceso de solicitud para la lista de espera, al tiempo que promueven la independencia. EEC prioriza un enfoque de "autoservicio" a través del portal MyChildCareMA, lo que significa que, siempre que sea posible, las familias deben completar y enviar sus propias solicitudes.

Los FAA son responsables de brindar el nivel de apoyo adecuado para ayudar a las familias a salir adelante por sí mismas. Esto incluye orientar a las familias según sea necesario, responder a sus preguntas y asegurarse de que comprendan los requisitos, animándolas a desenvolverse en el sistema de forma independiente.

A través de su función, los FAA apoyan a las familias respondiendo preguntas, ayudándoles con las solicitudes cuando existen barreras tecnológicas y garantizando la comprensión de los requisitos, al tiempo que fomentan el uso independiente del sistema para promover la igualdad de acceso.

1.2.1 Determinación del nivel de apoyo

MyChildCareMA Está diseñado para que sea gestionado por la familia; en situaciones específicas, el FAA actúa como guía para ayudar a las familias con obstáculos tecnológicos o barreras de alfabetización. La cumplimentación directa de una solicitud en nombre de una familia es un servicio de apoyo reservado únicamente para aquellas familias que no pueden utilizar el sistema digital debido a la falta de tecnología, al acceso limitado al correo electrónico o a internet, o que se enfrentan a otros obstáculos. Esta ayuda puede ser proporcionada por cualquier FAA, el cual deberá evaluar las necesidades de la familia para determinar el nivel de apoyo adecuado.

Niveles de soporte: Los FAA deben evaluar las necesidades de cada familia y aplicar el nivel de apoyo adecuado en función de las barreras identificadas.

- **Navegación del portal de nivel 1 (autoservicio):** El FAA asesora a la familia para crear una cuenta en **MyMassGov** y navegar por el portal de forma independiente. Esto permite a la familia completar la solicitud ellos mismos y administrar su propio **caso** y realizar un seguimiento del progreso de la solicitud.
- **Presentación guiada de nivel 2 (asistencia técnica):** El FAA ofrece ayuda directa a las familias que tienen una dirección de correo electrónico, pero tienen dificultades para comprender la solicitud o para utilizar los formularios digitales o la carga de documentos. Por ejemplo, usted guía a la familia a través de las preguntas de la solicitud mientras ellos escriben la información en su propio teléfono o computadora.
- **Nivel 3: Entrada manual (solicitud asistida por el FAA):** Si una familia se enfrenta a importantes barreras tecnológicas o de alfabetización, el FAA crea la solicitud directamente en el portal de administración en su nombre.

1.2.2 Entrada manual (solicitud asistida por el FAA)

[Manual de usuario de MyChildCareMA – Entender la experiencia familiar]

[Manual de usuario de MyChildCareMA – Crear una solicitud en nombre de una familia]

Cuando se determina que una familia requiere apoyo de nivel 3, el FAA debe crear y enviar la solicitud directamente en el portal de administración. Este proceso transforma la información verbal o escrita de los padres en un registro digital que Mass211 puede recoger y revisar.

Búsqueda de casos existentes y resolución de duplicados: Antes de crear una nueva solicitud, el FAA debe realizar una búsqueda exhaustiva para asegurarse de que la familia no tenga ya un caso activo. Si existen duplicados potenciales, resuélvalos.

[Manual de usuario de MyChildCareMA – Gestión de casos duplicados]

Al presentar la solicitud en nombre de la familia, asegúrese de hacer lo siguiente:

- **Paso 1: Inicie la solicitud.** Una vez que haya confirmado que no existe ningún caso activo, proceda con la entrada manual.
- **Paso 2: Evalúe el acceso inmediato:** Pregunte si la familia tiene:
 - un caso activo o reciente de DTA o DCF o
 - un niño en su hogar que actualmente recibe asistencia financiera para el cuidado infantil.
 - **Acción del FAA:** En caso afirmativo, prepárese para analizar en detalle la situación de la familia para determinar si es probable que tengan derecho a acceso inmediato.
 - **Preparación para la consejería:** Esté preparado para orientar a la familia sobre cómo obtener una derivación de DTA o DCF, ya que estas familias pueden saltarse por completo la lista de espera (consulte la Sección 1.9 para conocer los protocolos de derivación específicos).
- **Paso 3: Registre todos los detalles del hogar.** Complete la solicitud en su totalidad con la familia por teléfono o en persona, e ingrese todos los campos de la solicitud basándose en la información proporcionada.
 - Mientras escribe en el portal, repase cada pregunta con la familia. Esto garantiza que la información sea correcta y ayuda a la familia a comprender por qué se hacen esas preguntas.
 - Al introducir los datos, aclare reglas como la forma en que se determina el "Tamaño del hogar" y qué significa "Necesidad de servicio".
- **Paso 4: Complete la declaración de la lista de espera.** Lea los términos de la **declaración de lista de espera** a los padres y obtenga su consentimiento verbal antes de marcar la casilla de certificación en el sistema.
- **Paso 5: Registre en una nota las barreras de comunicación y las barreras tecnológicas detectadas.** Asegúrese de incluir una nota que recoja las barreras (por ejemplo, "Entrada manual completada; la familia no tiene acceso a internet ni al correo electrónico") y el plan de comunicación. Al escribir las **notas**, incluir la barrera específica.
 - Si la familia no tiene una dirección de correo electrónico segura, deje **el campo de correo electrónico en blanco**. No utilice un correo electrónico genérico ni el de una agencia.

Transferencia directa al FAA (para solicitudes completadas por personal de CCRR o proveedores contratados):

- **Paso 1: Confirme el envío.** Informe a la familia que su solicitud ya ha sido presentada.
- **Paso 2: Realice una transferencia directa/Establecimiento de expectativas.** Explique claramente los próximos pasos: *“Su solicitud ha sido enviada. Un empleado de Mass211 se pondrá en contacto con usted próximamente para finalizar la revisión y hablar sobre los próximos pasos”.*
- **Paso 3: Asigne el caso a Mass211.** La asignación del caso indica a Mass211 que el FAA que presta el apoyo ha finalizado su trabajo y está listo para que Mass211 comience la revisión inicial.

1.2.3 Combinación de la solicitud asistida por Mass 211 y la llamada de divulgación (solo para Mass 211)

Este procedimiento se aplica solo al personal de Mass211. Al brindar soporte de nivel 2 o nivel 3, el FAA de Mass211 debe completar la entrada de datos de la aplicación y las llamadas de divulgación requeridas durante una única sesión integrada.

- **Paso 1: Complete la solicitud con la ayuda del FAA:** Siga los pasos descritos en el apartado 1.2.2 Entrada manual (solicitud asistida por el FAA).
- **Paso 2: Actualice el estado del caso.** Cambie el estado a "Revisión inicial" para indicar que la solicitud se encuentra en la fase de verificación.
- **Paso 3: Revise el caso:** Siga los pasos descritos en 1.3.4 Realización de la llamada de divulgación hasta 1.3.5 Finalización de la sesión de contacto. No es necesario que vuelva a llamar a la familia posteriormente para realizar una "llamada de seguimiento" por separado.

1.3 Solicitud de inclusión en la lista de espera (revisión inicial)

[Manual de usuario de MyChildCareMA – Revisión y determinación de la elegibilidad]

Esta sección cubre el proceso desde el momento en que se presenta una solicitud hasta el momento en que se completa la **llamada de divulgación**. Si bien todos los FAA pueden ayudar con la entrada, **Mass211 es el principal responsable** de esta fase de revisión.

1.3.1 La fila de presentación y sus estados

Cuando una familia (o el FAA) presenta una solicitud, Mass211 es la organización del FAA asignada para comenzar la revisión y el procesamiento. Para obtener una representación

completa de cómo aparecen los estados administrativos del FAA para las familias en el seguimiento de progreso orientado a las familias, consulte **[Ver recursos: Gráfico de progreso y seguimiento]**.

Los FAA de Mass211 utilizarán diariamente la vista de progreso de la familia para identificar las solicitudes recién enviadas y comenzar a trabajar en ellas, incluido el cambio de estado a "Revisión inicial" (desde "Enviada") para indicar que alguien está trabajando en la solicitud.

[Manual de usuario de MyChildCareMA – Buscar, ver y editar hogares]

1.3.2 La verificación previa a la llamada

Antes de llamar a la familia, el FAA de Mass211 debe revisar la solicitud para prepararse para la llamada de divulgación. Esto implica comprobar si hay errores y asegurarse de que la aplicación sea la única activa para esta familia.

- **Paso 1: Compruebe si existen duplicados y elimínelos.** Busque en el sistema para confirmar que la familia no tenga ya un caso activo. Cada familia solo debería tener un caso para mantener su lugar en la lista de espera. **[Manual de usuario de MyChildCareMA – Gestión de casos duplicados]**
- **Paso 2: Identifique casos no tramitados a través del portal.** Revise la pestaña notas para ver si la familia está marcada como un caso no tramitado a través del portal. Si el campo de correo electrónico está en blanco, prepárese para realizar todo el seguimiento por teléfono y correo postal estadounidense.
- **Paso 3: Comprenda la información del hogar.** Revise el tamaño del hogar familiar, el motivo por el cual necesita cuidado infantil (necesidad del servicio), los ingresos y las respuestas a cualquier pregunta de "prioridad". Busque información faltante o posibles problemas (por ejemplo, fuente de ingresos desconocida) para abordar durante la llamada. **[Manual de usuario de MyChildCareMA – Ver y editar la información de la aplicación]**
- **Paso 4: Evalúe el acceso inmediato:** Compruebe si la familia marcó "sí" a la siguiente pregunta:
 - un caso activo o reciente de DTA o DCF o
 - un niño en su hogar que actualmente recibe asistencia financiera para el cuidado infantil.

Acción del FAA: En caso afirmativo, prepárese para analizar en detalle la situación de la familia para determinar si es probable que tengan derecho a acceso inmediato.

Preparación para la consejería: Esté preparado para orientar a la familia sobre cómo obtener una derivación de DTA o DCF, ya que estas familias pueden saltarse por completo la lista de espera (consulte la Sección 1.9 para conocer los protocolos de derivación específicos).

1.3.3 Iniciar la llamada de contacto

Después de completar la verificación previa a la llamada (ver 1.3.2), el FAA de Mass 211 debe comunicarse con la familia dentro de los **cinco (5) días hábiles** de la presentación de la solicitud, utilizando el número de teléfono proporcionado en la solicitud. Registre cada intento, ya sea exitoso o fallido, en el portal de administración.

[Manual de usuario de MyChildCareMA: Gestión de actualizaciones del hogar y comunicación de cambios]

- **En caso de un contacto exitoso:** Verifique la identidad de la familia y complete la llamada de divulgación según lo indicado en la sección 1.3.4.
- **Si no se logra establecer contacto:**
 - Deje un mensaje de voz solicitando que le devuelvan la llamada, si es posible. Para mantener la confidencialidad, no mencione detalles específicos ni estatus.
 - **Inmediatamente** cree un aviso de **llamada de divulgación para personas en lista de espera** a través del portal.
 - El FAA también debe enviar un mensaje para alertar a la familia de que hay un aviso disponible en MyChildCareMA.
 - Para los casos que no se gestionan a través del portal (sin correo electrónico registrado), realice un segundo intento de contacto telefónico y, si es necesario, envíe por correo postal una copia física de la solicitud de contacto. Asegúrese de registrar esta comunicación en el portal. 1.3.4 Realización de la llamada de contacto.

1.3.4 Realización de la llamada de contacto

[Manual de usuario de MyChildCareMA – Realizar una llamada de contacto inicial]

Durante la llamada de divulgación, el FAA del Mass 211 revisará la solicitud con la familia para confirmar que la información sea precisa, identificará los documentos necesarios, responderá preguntas y brindará orientación útil. También es un paso esencial en el proceso de revisión, ya que el FAA de Mass 211 revisa y selecciona una respuesta para cada sección de la solicitud durante la llamada. Una vez que logre comunicarse con la familia por teléfono, siga los pasos a continuación:

- **Paso 1: Verifique preferencias de idioma:** Confirme las necesidades lingüísticas, verifique que está hablando con el padre o tutor legal y establezca cualquier ayuda necesaria en materia de accesibilidad (consulte la sección 1.1.3).
- **Paso 2: Revise la información del hogar y el acceso inmediato (si corresponde):**
 - **Confirme** el número de adultos y niños en el hogar.

- **Resuelva** cualquier discrepancia en las respuestas de la solicitud de la familia que se encuentre durante su verificación previa a la llamada.
- **Evalúe el acceso inmediato:** Si la familia indicó estar involucrada con **DTA, DCF o hay un hermano** en el sistema CCFA, analice la situación con más detalle. Si una familia parece cumplir los requisitos para acceder de inmediato mediante una derivación de DTA o DCF, bríndele orientación sobre cómo obtener una derivación para, potencialmente, evitar la lista de espera.
- **Paso 3: Verifique las respuestas de la aplicación:**
 - **Revise** cada sección de la solicitud con la familia.
 - **Identifique** cualquier diferencia entre la solicitud y lo que informa la familia.
 - **Determine** si se necesitan actualizaciones.
- **Paso 4: Actualice la información del solicitante.** Si la información ha cambiado, haga una de las siguientes acciones:
 - **Actualizaciones directas del FAA de Mass 211** en el portal. [**Manual de usuario de MyChildCareMA – Ver y editar la información de la aplicación**]
 - **El FAA de Mass 211 solicita a la familia que actualice la información por sí misma.** Además, el FAA del Mass 211 debe enviar un mensaje de solicitud de información (RFI) a la familia. [**Manual de usuario de MyChildCareMA – Solicitar información**]
- **Paso 5: Complete el flujo de trabajo de solicitud y revisión de información.** Mientras habla con la familia, debe revisar y completar cada sección de la solicitud en el sistema. [**Manual de usuario de MyChildCareMA – Revisar la información de un hogar**]
- **Paso 6: Determine y solicite la documentación necesaria:** Explique qué documentos se requieren para **identificar a los padres, constatar la residencia en Massachusetts, e información sobre ingresos y beneficios.** Aclare qué es lo que se necesita **ahora** (para entrar en la lista de espera) frente a lo que se necesitará **más tarde** (cuando se realiza una oferta de financiación). Ver [**Ver recursos: [Tabla de documentación requerida]**]. Solicite los documentos necesarios en el portal. [**Manual de usuario de MyChildCareMA – Solicitar documentos de respaldo**]
 - **Caso gestionado por la familia:** Indique a la familia que acceda al portal para subir los documentos y recuérdelos que todas las notificaciones formales se publicarán en su portal y recibirán una alerta por correo electrónico.
 - **Caso no tramitado a través del portal:** Informe a la familia que recibirán una notificación de **solicitud de documentos** por correo postal estadounidense y establezca un plan para realizar seguimientos telefónicos y enviar por correo a Mass211 o llevar documentos a una oficina del FAA.

- **Paso 6: Brinde orientación a la familia:**
 - **Explique** que la familia tiene **30 días calendario** desde la fecha en que presentaron su solicitud hasta completar el proceso, incluyendo la carga de todos los documentos requeridos. Si no cumplen con este plazo, su solicitud será rechazada.
 - **Comparta** información general sobre la disponibilidad de fondos y los plazos.
 - **Conecte** a las familias a recursos comunitarios disponibles para el cuidado y la educación temprana.

1.3.5 Finalización de la sesión de divulgación

Tras la llamada de divulgación, el FAA de Mass 211 debe completar una revisión final del caso para pasar a la siguiente etapa.

- **Paso 1: Complete el proceso de solicitud y revisión de información.**
 - Asegúrese de que cada sección analizada tenga una respuesta apropiada, según si la información está completa, si se requiere información adicional directamente de la familia o si no es aplicable (no es necesaria).
- **Paso 2: Complete el proceso de solicitud y revisión de documentos.**
 - Asegúrese de que cada sección tenga una respuesta apropiada, en función de si la documentación de respaldo es necesaria o esperada por parte de la familia, o si no corresponde.
- **Paso 3: Emita solicitudes pendientes.**
 - **Solicite información:** Envíe el mensaje con la plantilla **solicitud de información** si se han abierto secciones de datos para actualizaciones familiares.
 - **Solicite documentos:** Envíe el mensaje con la plantilla **solicitud de documentos** si alguna sección requiere documentos de la familia.
- **Paso 4: Documente el resultado:** Registre la comunicación de la llamada de divulgación en el portal, incluyendo una nota con el resumen del contenido de la llamada. Si la familia es un **caso no tramitado a través del portal**, asegúrese también de registrar las comunicaciones realizadas con la familia fuera del portal, incluyendo que la notificación se envió por correo postal estadounidense.

1.4 Verificación de documentos para la lista de espera (la revisión inicial continúa)

Esta sección abarca la revisión y verificación de los documentos después de la llamada inicial y antes de que una familia sea aprobada para la lista de espera, asegurando que toda la información presentada coincida y cumpla con los requisitos de elegibilidad de CCFA. Este proceso incluye el seguimiento de los plazos de presentación de documentos y la verificación de toda la documentación requerida antes de tomar una decisión sobre la lista de espera.

Mass211 es el principal responsable de esta fase.

1.4.1 Verificación de la documentación

El FAA de Mass 211 verifica que todos los documentos sean precisos y estén actualizados y los utiliza para determinar si la familia cumple con los requisitos de elegibilidad según el **manual de pólizas de la CCFA para personas elegibles por ingresos**. El FAA de Mass211 indica una respuesta para cada sección de elegibilidad. **[Manual de usuario de MyChildCareMA – Revisar los documentos de respaldo de un hogar]**

- **Paso 1: Revise los documentos:** Acceda a la **solicitud y revisión de documentos** desde la **descripción general del hogar** y revise todos los documentos cargados para comprobar su legibilidad y autenticidad.
- **Paso 2: Gestione en caso de documentos insuficientes:** Si un documento es rechazado porque está borroso, caducado o incorrecto, debe enviar un mensaje de **solicitud de documentos** y contactar directamente con la familia por teléfono para explicarles lo que se necesita. Reprocese el flujo de trabajo según sea necesario.
- **Paso 3: Verifique los requisitos de la lista de espera:** Evalúe las pruebas presentadas para cada sección a continuación para confirmar que se trata de un tipo de documento aprobado y que la información demuestra que el hogar cumple con los requisitos para ingresar a la lista de espera. **(Ver: Pólizas de elegibilidad por ingresos de CCFA, capítulo 2)**
 - **Identidad del/de los padre/s o cuidador/es:** Confirme la identidad del solicitante principal y, si procede, la del segundo padre/cuidador en el hogar.
 - **Aplique las normas de la política:** Compare el nombre que aparece en el/los documento(s) de identificación con el del solicitante principal y el del segundo padre/tutor en el registro familiar.
 - **Referencia:** **[Ver: Pólizas de elegibilidad por ingresos de CCFA, capítulo 2: Identidad del/de los padre/s o cuidador/es]** para la lista de documentos de identidad con y sin foto aprobados.
 - **Complete la sección:** Siga el procedimiento 1.4.2 para seleccionar una respuesta y completar la revisión de la sección.
 - **Residencia en Massachusetts:** Confirme que la documentación acredite que la familia tiene una residencia legal vigente en Massachusetts.
 - **Aplique las normas de la política:** Verifique que el nombre y la dirección que aparecen en el/los documento(s) de residencia coincidan con los del solicitante principal. Verifique que la dirección esté ubicada en Massachusetts.

- **Referencia: [Ver: Pólizas de elegibilidad por ingresos de CCFA, capítulo 2: Residencia en Massachusetts]** para pruebas aprobadas, como facturas de servicios públicos (de los últimos 45 días), contratos de arrendamiento o cartas de refugio.
- **Complete la sección:** Siga el procedimiento 1.4.2 para seleccionar una respuesta y completar la revisión de la sección.
- **Ingresos y beneficios:** Confirme que los ingresos brutos de la familia sean iguales o inferiores al 85 % del Ingreso Medio Estatal (SMI).
 - **Aplique las normas de la política:** Compare los ingresos brutos que figuran en el/los documento(s) de ingresos y prestaciones con los ingresos declarados en la sección de ingresos y beneficios de la solicitud. Si la información difiere, actualice la solicitud para reflejar los ingresos documentados. Verifique que los ingresos brutos de la familia sean iguales o inferiores al 85 % del Ingreso Medio Estatal (SMI).
 - **Referencia: [Capítulo 2: Ingreso]** para la lista de fuentes de ingresos computables y cantidades requeridas para talones de pago o cartas de beneficios. Si los ingresos provienen del trabajo, deben reflejar las horas de empleo y el salario actuales y tener una fecha de las últimas 26 semanas.
 - **Complete la sección:** Siga el procedimiento 1.4.2 para seleccionar una respuesta y completar la revisión de la sección.
- **Estatus de prioridad de “Verificar ahora” (si corresponde):**
 - **Ingresos iguales o inferiores al 50 % del SMI:** No se requiere ninguna acción adicional; el sistema utilizará la documentación verificada como parte de los ingresos para asignar el estado correspondiente.
 - **Estatus de prioridad para el personal de educación infantil:** Confirme que el solicitante o el segundo padre/tutor trabaja en un puesto aprobado en un centro de educación y cuidado infantil.
 - **Aplique las normas de la política:** Compare el nombre del empleador que aparece en el documento de verificación de ingresos con el que figura en la solicitud. La familia proporcionó el "Número P" del empleador en la solicitud.
 - **Complete la sección:** Si el nombre del empleador coincide con la verificación de ingresos, no es necesario realizar ninguna otra acción. Si el nombre del empleador no coincide con los documentos de verificación de ingresos, el FAA debe:
 - **Actualice** los campos de la solicitud en el portal desmarcando el estado de prioridad.

- Agregar una **nota** explicando que el estado de la solicitud relacionado con ese estado de prioridad se ajustó debido a la falta de pruebas.
- **Padre/madre menor de 24 años:** No se requiere ninguna acción adicional; el sistema utilizará la documentación verificada como parte de la identidad para asignar el estado correspondiente.
- **Paso 4: Resuelva discrepancias** si algún documento no respalda la solicitud:
 - Contacte con la familia para resolver el problema antes de seguir adelante.
 - Actualice los datos del hogar con la información correcta.
 - Reprocese el flujo de trabajo según sea necesario.
- **Paso 5: Acepte la autocertificación:** No se requiere documentación para los bienes de un hogar, la necesidad de servicios o las situaciones de prioridad como la falta de vivienda, la violencia doméstica o tener un hijo con discapacidad. Estos datos son autodeclarados y se verificarán posteriormente si se ofrece financiación.

1.4.2 Completar el flujo de trabajo de solicitud y revisión de documentos

En este paso, el FAA de Mass 211 debe seleccionar una respuesta para cada sección del flujo de trabajo para que el caso avance hacia una decisión final. Cada sección debe completarse en función de los documentos proporcionados.

- **Revise los documentos según el punto 1.4.1 y seleccione la acción apropiada para cada sección. [Manual de usuario de MyChildCareMA – Revisar los documentos de respaldo de un hogar]**
- **Seleccione la respuesta correcta:**
 - Sí, estos documentos cumplen con los requisitos del EEC” – Seleccione esta opción cuando los documentos acrediten la elegibilidad.
 - “No, estos documentos no cumplen con los requisitos del EEC” – Seleccione esta opción cuando los documentos no acrediten la elegibilidad.
 - “Primero necesito solicitar documentos nuevos o adicionales” – Seleccione esta opción cuando se necesite más información o documentos.
 - “El hogar no necesita presentar estos documentos” – Seleccione esta opción cuando la sección no sea aplicable.

1.4.3 Gestión del período de presentación de documentos de 30 días

El FAA de Mass 211 supervisa activamente la vista de **hogares en proceso** en el portal para ver cuándo las familias cargan sus documentos. **[Manual de usuario de MyChildCareMA – Seguimiento y gestión del progreso de los hogares]**

- **Fecha límite:** Las familias tienen **30 días calendario** desde la fecha de presentación de la solicitud para proporcionar todos los documentos requeridos. Una vez verificada toda la información y los documentos requeridos, el FAA de Mass 211 tomará una decisión de elegibilidad lo antes posible, y no más tarde de diez (10) días calendario a partir de la recepción de los documentos.
- **Procesamiento de solicitudes en el día 30:** Cuando la familia no proporciona la documentación necesaria, los FAA deben tomar una decisión sobre la elegibilidad de una solicitud para la lista de espera a más tardar 30 días calendario después de la presentación de la solicitud (o el siguiente día hábil si cae en fin de semana).
- **Seguimiento del progreso: Verifique que se hayan presentado los documentos de respaldo.**

1.5 Decisión sobre la solicitud para la lista de espera (finalización de la revisión inicial)

Esta sección abarca la resolución final del FAA sobre la elegibilidad para la lista de espera una vez que se completa el flujo de trabajo de revisión de la solicitud de documentos. **Mass211 es el principal responsable** de esta fase para las solicitudes para la lista de espera elegibles según ingresos y es responsable de garantizar que se registre una decisión de elegibilidad y se creen los avisos legales correctos.

1.5.1 Resolución y notificación

Una vez verificada toda la información y los documentos requeridos, el FAA de Mass 211 tomará una decisión de elegibilidad lo antes posible, y no más tarde de diez (10) días calendario a partir de la recepción de los documentos.

- **Paso 1: Revise por última vez los flujos de trabajo.**
 - Confirme que todas las secciones de los flujos de trabajo de **solicitud y revisión de información y solicitud y revisión de documentación** tengan una respuesta registrada.
 - Confirme que todas las **entradas de fuentes de ingresos** se hayan verificado y que los cálculos del SMI cumplan con los requisitos de elegibilidad para la lista de espera.
- **Paso 2: Registre la decisión y emita la notificación legal.**
 - **Proceso de aprobación para la lista de espera.** *Si la familia cumple con los requisitos de elegibilidad.
 - **Registre la decisión:** Cambie el estatus de la familia como **en lista de espera**.

- **Emita la notificación:** Cree la notificación de **aprobación de la lista de espera**. [Ver recursos: [Tabla de avisos para la lista de espera]
- **Proceso de denegación para la lista de espera.** Si la familia no cumple con los requisitos de elegibilidad.
 - **Registre la decisión:** cambie el estado del hogar a **cerrado** y establezca el motivo del cierre como **denegación**.
 - **Emita la notificación:** Cree la notificación para la **denegación para la lista de espera** y seleccione el motivo correspondiente [Ver recursos: [Tabla de avisos para la lista de espera] La familia no cumple los requisitos:
- **Paso 3: Notifique a la familia:** Informe a la familia acerca de la decisión.
 - **Envíe un mensaje:** Si la familia está en el portal, envíe un mensaje indicando que hay un nuevo aviso disponible en el portal.
 - **Registre la comunicación:** Si la gestión familiar se realiza fuera del portal, registre la comunicación pertinente en función de la decisión e incluya cualquier nota relevante.

1.5.2 Procesamiento de solicitudes incompletas

Los FAA de MAS 211 deben supervisar los plazos para garantizar que los casos se tramiten dentro de los plazos requeridos. [Manual de usuario de MyChildCareMA – Seguimiento y gestión del progreso de los hogares]

- **Paso 1: Supervise el período de 30 días:** Identifique las solicitudes en las que la familia no haya completado la llamada de contacto o proporcionado la documentación requerida dentro de **30 días calendario** de la fecha de presentación de la solicitud.
- **Paso 2: Cierre la solicitud:**
 - El FAA cambiará el estatus de la solicitud a "**cerrado**" y establecerá el motivo del cierre como "**eliminado de la lista de espera**".
 - **Emita la notificación:** Cree la notificación para la **eliminación de la lista de espera** de "no se ha completado el proceso de solicitud para la lista de espera". [Ver recursos: [Tabla de avisos para la lista de espera] El aviso informa a la familia de su derecho a un **período de gracia de 30 días** para enviar la información faltante, los documentos y/o completar la llamada.
- **Paso 3: Realice la reincorporación (si corresponde):** Si la familia proporciona la información y los documentos faltantes dentro de los 30 días calendario posteriores a la fecha de cierre:
 - Complete el proceso de verificación de documentos siguiendo los requisitos de la **sección 1.4**. Realice la resolución final de elegibilidad y emita las notificaciones requeridas siguiendo los procedimientos de la **sección 1.5**.
 - Asegúrese de que la fecha de la lista de espera sea la misma que la fecha de envío de la solicitud original.

1.5.3 El proceso de nueva solicitud

Una familia debe iniciar una nueva solicitud poniéndose en contacto con **Mass211** si previamente se les denegó por razones de política (como tener ingresos superiores al límite) o si su solicitud fue cerrada o denegada hace más de 30 días. **Mass211 es el principal responsable de la fase de nueva solicitud** y se debe derivar a las familias a ellos para que completen el proceso.

- **Nueva solicitud: Mass211** debe tratar esto como una **nueva solicitud** en lugar de una reincorporación. El FAA iniciará la nueva solicitud utilizando el **registro de hogar cerrado y existente** y modificándolo como **revisión inicial**.
- **Procesamiento de nuevas solicitudes:** Mass211 seguirá todos los pasos estándar para el procesamiento de solicitudes para la lista de espera.
 - **Si se determina que el hogar cumple con los requisitos:** El estatus cambiará a lista de espera, y la fecha de solicitud para la lista de espera deberá actualizarse a la fecha en que la familia inició la nueva solicitud (como se indica en el portal).
 - **Si se determina que el hogar no cumple con los requisitos:** Mass211 seguirá el procedimiento estándar para la denegación de la lista de espera, incluyendo la emisión de la carta de denegación de la lista de espera.

1.6 Proceso de apelación y reincorporación

Esta sección explica cómo ayudar a las familias que solicitan una revisión de una denegación o revocación, y cómo reactivar los casos cuando esté permitido. Esta sección describe los procedimientos para garantizar la protección de los derechos legales de las familias cuando se deniega o se elimina una solicitud de inclusión en la lista de espera. El FAA desempeña un papel fundamental a la hora de guiar a las familias durante el proceso de revisión y de mantener la integridad de la "memoria compartida" en el portal.

1.6.1 Apoyo al proceso de solicitud de revisión de decisiones sobre listas de espera

Si una familia no está de acuerdo con la denegación o eliminación de la lista de espera, puede presentar una solicitud de revisión (**Formulario RFR**) al EEC en un plazo de 30 días calendario a partir de la notificación:

- **Explíquelo el proceso a la familia:** Explique el proceso y ayude a la familia a acceder al formulario de solicitud de revisión. Indíqueles que envíen el formulario al EEC según se indica en el aviso.
- **Procesamiento de decisiones revocadas:** Si el EEC revoca una denegación, le informará directamente al FAA correspondiente para que reabra el caso a **lista de espera** y para **restaurar la fecha de solicitud original**.

1.7 Gestión de listas de espera (cambios y renovaciones)

Para mantener actualizada la lista de espera, los casos deben actualizarse al menos una vez cada 12 meses o siempre que una familia notifique un cambio en su situación. **Mass211 será responsable de garantizar que las renovaciones** se gestionen y procesen para los hogares cada 12 meses. Todos los FAA son responsables de ayudar a las familias a actualizar la información de su hogar cuando así lo soliciten. El nivel de soporte se ajustaría a los mismos niveles descritos en la sección de creación de la aplicación.

El EEC proporcionará orientación adicional sobre cuándo los FAA comenzarán a procesar las renovaciones de las listas de espera.

1.7.1 Proporcionar actualizaciones sobre el estatus de las familias

Los FAA deben responder a todas las familias que solicitan información actualizada sobre el estado de su caso. Para las familias que no tienen acceso al portal, el FAA es la principal fuente de información sobre su solicitud.

- **Verificar identidad:** Antes de proporcionar cualquier detalle sobre el estado de la solicitud por teléfono, el FAA debe verificar la identidad del solicitante utilizando los requisitos de la Sección 1.1.2.
- **Explicar el estatus:** Utilice un lenguaje sencillo para explicar la situación actual. Por ejemplo, "Su aplicación está activa en la **lista de espera**, lo que significa que tenemos todas sus pruebas y usted está esperando una oferta de beneficios". La familia verá el mensaje "Esperando financiación" en el panel de seguimiento del progreso visible para la familia. **[Ver recursos: Gráfico de progreso y seguimiento]**
- **Confirmar información de contacto:** Aproveche cada solicitud de estatus como una oportunidad para asegurarse de que el número de teléfono y la dirección de la familia sean correctos. Si han cambiado, actualícelos inmediatamente.
- **Documentar el contacto:** Registre la comunicación con una nota que incluya la información que proporcionó a la familia.

1.7.2 Procesamiento de los cambios informados por la familia

Las familias pueden comunicar cualquier cambio en sus ingresos, tamaño del hogar o información de contacto en cualquier momento. Siga los pasos que se indican a continuación para procesar las actualizaciones.

- **Paso 1: Verifique cambios:** Si una familia informa un cambio en los ingresos o en el tamaño del hogar, siga el proceso de verificación de la sección 1.4. Si bien no es necesario realizar una nueva llamada de divulgación, la nueva documentación debe ser verificada. Si la familia está en la lista de espera, esta verificación la realizan los FAA de Mass211 en MyChildCareMA.
- **Paso 2: Procese los cambios en los ingresos y en los hogares fuera del marco de la renovación:**

- Puede actualizar los ingresos directamente o completar la sección seleccionando "No, necesito solicitar información actualizada o adicional". Esto lleva a la familia a actualizar ellos mismos la información en el portal. Además, se puede enviar a la familia un mensaje para la **solicitud de información**.
- Procese la misma sección en la solicitud y revisión de documentos seleccionando "Primero necesito solicitar documentos nuevos o adicionales" y envíe un mensaje a la familia para la **solicitud de documentos**.
- **Si la familia devuelve los documentos solicitados:** El FAA debe actualizar el caso basándose en los datos verificados.
- **Si la familia no devuelve los documentos:** El cambio no se procesa en este momento y la actualización debe abordarse durante el próximo **ciclo de renovación de 12 meses** de la familia (vea la sección 1.7.3).
- **Paso 3: Medidas a tomar cuando los cambios reflejen inelegibilidad.**
 - Si un cambio verificado hace que la familia no sea elegible para la lista de espera (por ejemplo, los ingresos del hogar ahora superan el 85 % del SMI), el FAA debe actualizar manualmente el estado del caso a **cerrado**.
 - El FAA debe entonces emitir un aviso formal de **denegación para la lista de espera**.
- **Paso 4: Cambios en el estatus de prioridad:** Si la situación de una familia cambia y modifica su prioridad (por ejemplo, si ingresan en un refugio para personas sin hogar), debe actualizar manualmente la información de la solicitud de la familia de inmediato. El portal reconocerá los cambios que permitan identificar el estado de prioridad de una familia para ese hogar.
- **Actualización para solicitudes de niños no nacidos (el bebé ha nacido):** Para las familias que presentaron la solicitud mientras esperaban a su hijo, el FAA debe ayudar a la familia a reemplazar la información "Bebé en camino" con el nombre legal del niño y la fecha de nacimiento real una vez que nazca el bebé, editando el registro de ese niño.
- **Actualización de las preferencias de cuidado infantil:** Las familias pueden actualizar sus preferencias de cuidado infantil (por ejemplo, interés en plazas con contrato, programas en centros infantiles). Los FAA pueden revisar estas preferencias con las familias cuando soliciten actualizaciones de estatus o cuando rechacen una oferta de beneficio específica.
- **Cambios en el correo electrónico:** Si el solicitante informa de un cambio de correo electrónico, el FAA debe actualizarlo en el portal administrativo y avisar a la familia para que actualice la configuración de su cuenta MyMassGov.

1.7.3 Ciclo de renovación de 12 meses

Cada familia debe confirmar cada 12 meses que desea seguir en la lista de espera y verificar la información y los documentos requeridos. Esto se conoce como "Renovación".

- **Nota importante:** Las renovaciones de la lista de espera no comenzarán hasta una fecha posterior y serán gestionadas por los FAA de Mass211.
- **Apoyo provisional:** Si un padre que ya está en la lista de espera se pone en contacto, los FAA pueden actualizar su caso con cualquier cambio, proporcionar actualizaciones de estatus y asegurarse de que tenga una cuenta en el portal.

1.7.4 Eliminación voluntaria de la lista de espera

Una familia puede solicitar ser eliminada de la lista de espera en cualquier momento del proceso si ya no necesita asistencia financiera para el cuidado infantil. Dado que se trata de una acción manual del sistema, el FAA debe procesar el cierre y actualizar el caso como corresponde.

- **Paso 1: Verifique la identidad e intención.** Antes de tramitar la baja, verifique la identidad del solicitante (vea la sección 1.1.2). Confirme si la solicitud se aplica a todos los niños o solo a algunos específicos del hogar.
- **Paso 2: Actualice el estatus del caso.** Cambiar el estatus del hogar a cerrado. **Debe seleccionar el motivo específico del cierre en el portal (por ejemplo, "Usted solicitó ser eliminado").**
- **Paso 3: Emita el aviso.** Cree y publique el aviso de eliminación de la lista de espera en el portal. **[Ver recursos: [Tabla de avisos para la lista de espera]** El aviso incluye la información de la solicitud de revisión, tal como se requiere para todos los cierres administrativos.
- **Paso 4: Documente la solicitud.** Utilizando el botón "registrar comunicaciones", seleccione el asunto "consulta familiar" o "solicitud para la de lista de espera" y registre un resumen objetivo de la solicitud del padre en las notas.

1.8 Ofertas de beneficios para el cuidado infantil

[Manual de usuario de MyChildCareMA – Conectar a las familias elegibles con los beneficios de cuidado infantil]

Cuando se disponga de fondos para el cuidado infantil, el FAA deberá identificar y seleccionar manualmente a las familias de la lista de espera centralizada. Este proceso requiere revisar los datos de la lista de espera, aplicar filtros del sistema y realizar selecciones informadas basadas en el tipo de financiación, las necesidades del programa y las necesidades locales/regionales, teniendo en cuenta las prioridades estatales.

Las ofertas de beneficios son emitidas y administradas por los FAA en las agencias de Recursos y Derivaciones para el Cuidado Infantil (CCR&R) y los proveedores contratados.

1.8.1 Identificación de familias que pueden recibir financiación

El FAA debe buscar y seleccionar manualmente a las familias de la lista de espera siguiendo los pasos que se indican a continuación. [**Manual de usuario de MyChildCareMA – Cómo completar una búsqueda en la lista de espera**]

- **Paso 1: Identifique los parámetros de la vacante:** Antes de realizar la búsqueda, determine el tipo específico de asistencia que está solicitando:
 - **Parámetros del bono (solo para CCRR):** La selección se basa en la disponibilidad de fondos regionales, la fecha de la lista de espera y otros factores relevantes.
 - **Parámetros de asientos contratados (solo para proveedores contratados):** La selección se basa en el grupo de edad (bebés, niños pequeños, preescolares), las designaciones de contrato prioritario (por ejemplo, DCF, padres menores de 24 años), el área geográfica (región/ciudad) y/o el tipo de proveedor.
- **Paso 2: Busque familias en lista de espera.** Utilice la **vista de los hogares sobre la “espera de financiación”** para buscar familias en lista de espera activa. Esta vista permite aplicar ciertos filtros cuando un FAA busca familias.
- **Paso 3: Aplique el área geográfica (para proveedores contratados):** Si bien se debe tener en cuenta a todas las familias de la lista, los FAA deben centrarse en las familias que se encuentren dentro de su área geográfica de servicio y que puedan asistir razonablemente al/los centro/s de atención.
- **Paso 4: Aplique equilibrio y criterio en la selección:** Utilice su criterio para distribuir los fondos disponibles entre las familias prioritarias y las de acceso general. Si bien los grupos prioritarios son importantes, no es necesario seleccionar únicamente entre esos grupos si una familia con acceso general se ajusta mejor a la vacante. El objetivo es mantener una distribución equilibrada en toda la región.
- **Paso 5: Busque familias:** Considere los siguientes factores para seleccionar a quiénes ofrecer el beneficio:

Utilice los filtros disponibles en el portal para seleccionar familias según estos dos factores:

- **Nivel de acceso:** Considere el equilibrio entre **estatus de prioridad y acceso general**.
- **Fecha en la de lista de espera:** Ordenar según la **fecha de solicitud original** (de la más antigua a la más reciente).

Haga clic en el registro de cada hogar para filtrar estos dos factores:

- **Fecha en que se requiere atención:** Céntrese en las familias cuya fecha de inicio solicitada coincida con la vacante actual. Asegúrese de incluir a las familias que ya estén inscritas en su programa, pero que actualmente estén pagando de forma privada mientras esperan una subvención.
- **Compatibilidad con el programa:** Asegúrese de que la oferta coincida con la preferencia de la familia de un **bono** o una **plaza contratada, si se conoce**. Algunas familias pueden no tener preferencia y/o haber seleccionado ambas opciones.
 - **Notas de versión de la fase 1 del portal:** En los casos migrados, las familias no tendrán completadas las preguntas sobre preferencias de cuidado infantil en el sistema. Revise las **notas** sobre casos migrados para comprender las preferencias históricas de una familia.
 - **Preferencias familiares:** A medida que interactúe con las familias, actualice los campos de preferencias en el portal para garantizar una correspondencia informada en las futuras ofertas de beneficios.
- **Paso 6: Ejecute la selección:** Asigne el hogar a su organización para gestionar la oferta de beneficios y para indicar a otros FAA que está trabajando con las familias seleccionadas.
 - **Asigne una organización principal.** Los FAA asignan el hogar a la organización CCRR o proveedor contratado que administrará la oferta de beneficios.
 - **Asigne el administrador de Acceso Familiar.** Dentro de la organización del FAA, el hogar puede ser asignado a un miembro específico del personal.

1.8.2 Configuración y generación de la oferta de beneficios para el cuidado infantil

Tras identificar a las familias que recibirán financiación, el FAA prepara cada oferta revisando las necesidades de comunicación y seleccionando los parámetros del sistema adecuados para garantizar una asignación exitosa. Dado que es posible que se ofrezcan plazas a más familias de las que hay disponibles, repita estos pasos para cada familia seleccionada. **[Manual de usuario de MyChildCareMA – Crear una oferta de beneficios para el cuidado infantil]**

- **Paso 1: Revise las necesidades de comunicación.** Antes de emitir cada oferta individual, el FAA debe verificar las **notas** y los **detalles del hogar** para verificar si existen indicadores de "**caso no tramitado a través del portal**".
 - Si el campo de correo electrónico está en blanco, la familia tiene una barrera tecnológica y depende del correo postal o las llamadas telefónicas.

- Consulte las notas específicas sobre el método de contacto preferido de la familia o sus necesidades lingüísticas, ya que esto determinará si la oferta se gestionará a través del portal o por correo postal estadounidense.
- **Paso 2: Cree el aviso.** Según el tipo de asistencia, siga los pasos que se indican a continuación para crear el aviso de oferta de beneficios para el cuidado infantil dentro del sistema para cada familia identificada.
 - **Ofertas de beneficios para bonos (solo CCRR):**
 - **Seleccione el hogar** – Esto garantiza que todos los niños que cumplan los requisitos estén incluidos en la autorización y tengan acceso a plazas.
 - **Seleccione el bono** – Los CCRR son los únicos FAA que pueden seleccionar esta forma de asistencia.
 - **Seleccione la organización** – Elija la organización CCRR que ofrece financiación.
 - **Seleccione el personal de la organización** – Seleccione el nombre del empleado que se mostrará en el aviso, que también mostrará el número de teléfono en el aviso de oferta.
 - **Ofertas de beneficios para plazas contratadas (solo para proveedores contratados):**
 - **Seleccione beneficiarios individuales de la financiación** – Esto garantiza que el/los niño/s del hogar al que se le ofrece/n la/s plaza/s sean identificados para la autorización y para las colocaciones específicas.
 - **Seleccione la plaza contratada** – Los proveedores contratados son los únicos FAA que pueden optar por esta forma de asistencia.
 - **Seleccione la organización** – Elija la organización de proveedores contratados que ofrece financiación.
 - **Seleccione el personal de la organización** – Seleccione el nombre del empleado que se mostrará en el aviso, que también mostrará el número de teléfono en el aviso de oferta.

1.8.3 Emisión y gestión de la oferta

Una vez completada la configuración de la oferta de beneficios para el cuidado infantil, el FAA crea la oferta para cada familia en el portal. [**Manual de usuario de MyChildCareMA – Crear una oferta de beneficios para el cuidado infantil**]

- **Paso 1: Notifique a la familia**
 - **Casos gestionados por la familia:** El sistema envía automáticamente la notificación a la familia dentro del portal. El FAA debe enviar manualmente un correo electrónico a través del sistema para alertar a la familia.

- **Casos no tramitados a través del portal:** Debido a que no hay acceso a un portal, el FAA debe imprimir y enviar el aviso manualmente por correo postal estadounidense.
- **Paso 2: Contáctese de forma directa.**
 - Mejores prácticas: Llame directamente a la familia para hablar sobre los detalles de la oferta, incluyendo la ubicación específica, el tipo de asistencia (bono o contrato) y los próximos pasos para cumplir con los requisitos de elegibilidad de CCFA.
 - Si una familia decide rechazar la oferta durante la conversación, el FAA actualizará la respuesta de la oferta de beneficios para el cuidado infantil a "Rechazada".
- **Paso 3: Siga los siguientes pasos.** La familia tiene **15 días calendario** (vea la sección 1.5.2) para responder, ya sea para aceptar o rechazar la oferta.
 - El sistema actualizará automáticamente el indicador de progreso a **esperando respuesta** para el hogar seleccionado.
 - Mientras la oferta está pendiente, si una familia en esta situación se comunica con Mass 211, **debe** redirigir a la familia a la agencia o proveedor específico que emitió la oferta.
 - **No se aceptan renovaciones durante la oferta:** Para evitar confusiones y datos contradictorios, Mass211 **no** iniciará una renovación de la lista de espera para cualquier familia cuya oferta se encuentre actualmente en estado "pendiente de respuesta" o "aceptada". Las familias que vuelvan a la lista de espera serán incluidas en el proceso de renovación en ese momento.

1.8.4 Gestión de las respuestas de “Oferta de beneficios aceptada”

[Manual de usuario de MyChildCareMA – Registrar la respuesta de un padre a las ofertas de beneficios]

Un FAA puede ofrecer financiación a varias familias para garantizar que se utilicen las plazas contratadas y/o que la financiación llegue a las familias lo antes posible. El FAA debe utilizar un enfoque de "por orden de llegada".

- **Paso 1: Registre la aceptación de la oferta.** Cuando una familia responde a la oferta y expresa su intención de inscribirse, el FAA actualiza el indicador de progreso a "Aceptada".
- **Paso 2: Complete los requisitos de elegibilidad de CCFA**
 - La familia debe completar la verificación completa de elegibilidad de CCFA (por ejemplo, necesidad de servicio, ingresos).
 - Este proceso se lleva a cabo fuera de MyChildCareMA, directamente con el FAA y en el sistema CCFA.
- **Paso 3: Procese la decisión de determinación de elegibilidad:**

- **Familias elegibles:**
 - **Aplique el método de "El primero en verificar":** La familia que complete primero la verificación de elegibilidad se asegura el cupo disponible.
 - **Importe la información del hogar al sistema CCFA desde MyChildCareMA.** Una vez que se determine que una familia cumple los requisitos, el FAA utilizará el sistema CCFA para buscar el ID del portal familiar e importar la información del hogar desde MyChildCareMA. [**Manual de usuario de MyChildCareMA – Importar registros de casos de MyChildCareMA al software de CCFA**]
 - **Nota:** Una vez que se complete la autorización y la colocación en CCFA, el estado del portal familiar se actualizará de lista de espera a autorizado.
 - **Asesore a la familia sobre el acceso de los hermanos:** Al ofrecer una **plaza contratada** a un niño de la familia, el FAA debe evaluar a los demás niños del hogar y, si no hay plazas contratadas adicionales disponibles con su organización, los niños restantes pueden recibir un bono. El FAA debe brindar apoyo a la familia para que se conecte a la CCRR de su región para que los hermanos puedan tener acceso. Ver **sección 1.9.2: Excepciones de hermanos y continuidad**
 - **Devuelva a las demás familias elegibles a la lista de espera.**
 - Asegúrese de que todas las ofertas de beneficios estén inactivas y, por lo tanto, que el indicador de progreso esté borrado.
 - Cambie la asignación de la organización principal de nuevo a Mass211 (y, si corresponde, elimine cualquier asignación del FAA) para indicar que ya no administra este hogar.
- **Familias que no cumplen los requisitos:** Si se determina que una familia no cumple los requisitos después de completar el proceso de elegibilidad de la CCFA, los FAA deben seguir el proceso de denegación vigente de la CCFA en el sistema de la CCFA y eliminar a la familia de la lista de espera en MyChildCareMA.

1.8.5 Procesamiento de otros tipos de respuesta a ofertas de beneficios

El FAA debe procesar manualmente todas las ofertas pendientes para garantizar que la lista de espera se mantenga actualizada y que la familia reciba la notificación correcta. [**Manual de usuario de MyChildCareMA – Registrar la respuesta de un padre a las ofertas de beneficios**]

- **Procesamiento de respuestas "demasiado tarde":** Si las familias aceptan una oferta después de que se agoten los fondos o se completen las plazas:
 - **Establezca la oferta de beneficios como "nula".** Una vez que la oferta quede anulada, el sistema incluirá al hogar en la lista de familias que están esperando financiación.
 - **Asesoramiento:** Comuníquese con la familia para informarles que, si bien esta plaza en particular ya está ocupada, permanecen activos para la siguiente asignación. Asegúrese de registrar esta comunicación en el portal e incluir los detalles de la conversación en la nota.
- **Procesamiento de ofertas rechazadas:** Si la familia rechaza una oferta porque no satisface sus necesidades (por ejemplo, ubicación, horario):
 - **Borre el indicador de progreso de la oferta de beneficios:** Si se rechaza la oferta, el FAA marcará la oferta de beneficios como Inactiva. El hogar permanecerá en lista de espera y podrá optar a otra oferta de financiación.
 - **Acción:** Si el FAA está ingresando la respuesta en nombre de la familia, debe seleccionar el **motivo de la respuesta** correspondiente para documentar el rechazo.
- **Procesamiento de familias que ya no están interesadas:** Si la familia declara que ya no necesita asistencia financiera para el cuidado infantil, el FAA debe cambiar el estatus a **"cerrado" y en el "motivo del cierre", elegir "eliminado de la lista de espera"**.
 - **Acción en el sistema:** El FAA creará un aviso de **eliminación de la lista de espera** con el motivo de "solicitado por la familia". Esto garantiza que el aviso de **eliminación de la lista de espera** explique con precisión a la familia el motivo del cierre.
 - El FAA también debe enviar un mensaje para alertar a la familia de que hay un aviso disponible en MyChildCareMA.
 - **Documentación:** Agregue una **nota**.
- **Cómo gestionar la falta de respuesta:** Si una familia no responde en el plazo de 15 días, será eliminada de la lista de espera:
 - **Acciones en el sistema:** El FAA anulará la **oferta de beneficios para el cuidado infantil** y cambiará el estado a **"cerrado"** y seleccionará como **motivo de la respuesta** "falta de respuesta a la oferta".
 - El FAA emitirá un aviso de **eliminación de la lista de espera** con el motivo "no respondió a la oferta de beneficios".
 - El FAA también debe enviar un mensaje para alertar a la familia de que hay un aviso disponible en MyChildCareMA.
 - Si la familia se pone en contacto con el FAA dentro de los 30 días calendario posteriores a la eliminación, se aplicarán normas específicas de reincorporación:

- **Paso 1: Verifique el cronograma.** Confirme que el contacto se produjo dentro de los 30 días calendario posteriores a la notificación de la eliminación.
- **Paso 2: Reincorporación. Reabra** el caso, cambie el estado de "cerrado" a **lista de espera** y restaure manualmente la **fecha de solicitud original** de la familia.
- **Paso 3: Asesore sobre ofertas caducadas.** Explíquelo a la familia que, dado que el plazo inicial de respuesta (15 días) ha expirado, esa oferta de beneficio específica queda sin efecto. Se les notificará cuando haya disponible otra plaza contratada o financiación mediante bonos.
- **Paso 4: Documentación.** Registre la reincorporación en el **registro de comunicaciones** y agregue una **nota** declarando que la familia fue readmitida y se le informó que la oferta anterior era nula.

1.9 Excepciones a la lista de espera

Si bien la lista de espera centralizada es la vía estándar para obtener financiación para familias elegibles según ingresos, algunas familias califican para un **acceso inmediato**. Estas excepciones permiten que ciertas familias reciban **asistencia financiera para el cuidado infantil** sin ser incluidas en la lista de espera. Esto incluye a familias con un caso abierto o recientemente cerrado en el DCF, familias que reciben o están dejando de recibir asistencia financiera del DTA, y hermanos de niños que ya reciben asistencia financiera para el cuidado infantil.

1.9.1 Familias que trabajan con DCF y DTA

Si una familia indica a través de su solicitud o durante el contacto inicial que puede ser elegible a través del Departamento de Niños y Familias (DCF) o el Departamento de Asistencia Transicional (DTA), determine si califica para una derivación. Consulte las políticas relacionadas con DTA y DCF para obtener información sobre requisitos adicionales.

- **Paso 1: Proporcione orientación sobre derivaciones:** Si una familia menciona un caso activo o anterior con DTA o DCF, pero no tiene una derivación:
 - Explíquelo los requisitos básicos de elegibilidad para DTA y DCF para ayudarlos a determinar si se aplican a su hogar.
 - Si creen que reúnen los requisitos para recibir una derivación, aconseje a la familia que se ponga en contacto con su oficina de DTA o con el trabajador de participación plena asignado o con la oficina de DCF y/o el trabajador social de DCF asignado.
- **Paso 2: Tenga una estrategia de asesoramiento:** Los FAA deben informar a la familia sobre su opción de completar su solicitud de lista de espera en ese momento como una "red de seguridad", o que pueden volver a ponerse en contacto con el FAA si

posteriormente se determina que no son elegibles para una derivación y necesitan unirse a la lista de espera.

- **Confirme la derivación:** Si una familia que ha presentado una nueva solicitud para la lista de espera o que actualmente se encuentra en la lista de espera confirma que ha obtenido una derivación y que podrá acceder de inmediato, el FAA debe asegurarse de que el padre comprenda los pasos a seguir con dicho FAA para completar su elegibilidad para el CCFA.
 - **Acción en el sistema:**
 - CCRR (DTA/DCF) o los proveedores contratados (DCF) deben seguir los procedimientos existentes para procesar la derivación de DTA o DCF y determinar la elegibilidad de CCFA. El FAA cambiará el estatus de la solicitud a "**cerrado**" y establecerá el motivo del cierre como "**eliminado de la lista de espera**".
 - Emita un aviso de **eliminación de la lista de espera**, si el hogar estaba en estado de lista de espera, y seleccione el **motivo de la eliminación** como "elegible por derivación" ya que el hogar ya no necesita estar en la lista de espera.

1.9.2 Excepciones relativas a hermanos y continuidad del cuidado

Se podrá conceder acceso inmediato a los niños que vivan en el mismo hogar o cuando finalice su elegibilidad para otro programa del EEC, con el fin de promover la estabilidad familiar continua.

- **Gestionar el acceso de los hermanos:** Para comprobar si la familia cumple los requisitos, verifique que al menos un niño del hogar ya esté recibiendo una subvención (incluidos los niños en acogida).
 - **Regla de colocación:** Si una familia acepta una plaza contratada para un niño y tiene más hijos:
 - Primero, complete la autorización y la asignación de la plaza contratada.
 - Luego, se debe evaluar a los niños restantes para determinar si requieren cuidado.
 - Si no hay plazas adicionales contratadas disponibles, los niños restantes podrán recibir un bono.
 - **Responsabilidad del proveedor:** Los proveedores contratados deben ayudar a la familia a ponerse en contacto con la CCRR para obtener un bono para los hijos restantes cuando no haya plazas adicionales contratadas disponibles.
- **Gestionar la continuidad del cuidado:** Confirme que la familia reúne los requisitos para seguir recibiendo cuidado incluso si ya no cumple con los requisitos específicos del contrato de plazas (por ejemplo, un cambio en su situación de vivienda).
 - **Criterios de elegibilidad:**

- La familia deberá cumplir con los requisitos de elegibilidad de ingresos del programa en la próxima autorización.
- Se aplica a las familias que completan el programa de transición DTA o el cuidado relacionado con DCF.
- **Excepción en la lista de espera:**
 - No se debe exigir a la familia que solicite su inclusión en la lista de espera.
- **Acción (si no existe ningún registro):**
 - Cree un registro del hogar en MyChildCareMA [**Manual de usuario de MyChildCareMA – Crear una solicitud en nombre de una familia**]
 - Complete los campos obligatorios.
 - Agregue a todos los miembros del hogar (nombre, apellido, fecha de nacimiento).
 - Utilice el ID de hogar generado para importarlo al software CCFA.
 - Cambie el estado a cerrado con el motivo “continuidad del cuidado” e incluya una nota que explique la continuidad del cuidado o la excepción para hermanos.

1.10 Cobertura total de la lista de espera y reclutamiento para plazas contratadas

Esta sección explica qué hacer cuando la financiación disponible o las plazas contratadas superan el número de familias en lista de espera. En estas situaciones, la atención se centra en identificar e inscribir a nuevas familias para que se utilicen plenamente los recursos de cuidado infantil disponibles.

1.10.1 Ampliación de la búsqueda geográfica

Antes de iniciar el reclutamiento externo de nuevas familias, el FAA debe primero maximizar el uso de la lista de espera centralizada existente ampliando los parámetros geográficos de su búsqueda.

- **Paso 1: Confirme los resultados de búsqueda:** Confirme que una búsqueda estándar de familias dentro del área geográfica de servicio inmediata no ha arrojado coincidencias activas para el tipo de vacante específico (por ejemplo, no hay más niños).
- **Paso 2: Amplíe el radio de búsqueda:** Utilice los filtros del portal para ver las familias de pueblos o regiones vecinas que han indicado que necesitan cuidados.
- **Paso 3: Contáctese de forma directa con personas que estén interesadas en mudarse:** Póngase en contacto con las familias identificadas en la búsqueda ampliada para determinar si están dispuestas y pueden desplazarse al lugar donde se desarrolla el programa.
- **Paso 4: Actualice las preferencias:** Si una familia muestra interés en la ubicación, actualice sus preferencias de cuidado infantil en el portal para garantizar una documentación precisa para las ofertas actuales y futuras.

1.10.2 Encontrar nuevas familias

Los FAA solo podrán iniciar estos procedimientos de reclutamiento cuando se determine que no hay familias activas o que hay un número limitado de ellas en la lista de espera para su tipo de vacante específico (por ejemplo, que no queden niños en la lista de espera). Estas acciones pueden realizarse en cualquier orden o en paralelo, siempre y cuando también se siga el procedimiento 1.10.3:

- **Divulgación en la comunidad:** Reparta folletos o realice actividades de divulgación local para captar nuevas familias.
- **Encuesta a familias actuales:** Póngase en contacto con las familias que pagan de forma privada y que ya participan en su programa para averiguar si cumplen los requisitos y si están interesadas en recibir asistencia financiera estatal.
- **Coordinación a nivel regional:** Notifique a su CCRR local que tiene plazas disponibles para que puedan dirigir a las familias para que se presenten sin cita a su programa.

1.10.3 Inscripción de familias reclutadas y familias que se presentan sin cita

Independientemente del método de captación, incluidos los solicitantes que se presentan sin cita al programa y las familias que actualmente pagan de forma privada, todos los hogares deben ser considerados elegibles para la lista de espera siguiendo los procedimientos vigentes, incluida la verificación por parte de Mass211. [**Manual de usuario de MyChildCareMA – Crear una solicitud en nombre de una familia**]:

- **Paso 1: Envíe una solicitud:** Ayude a la familia a presentar una nueva solicitud a través del portal MyChildCareMA. Consulte 1.1.1 Configuración de las credenciales de MyMassGov y 1.2 Solicitud familiar - Apoyo para la presentación.
- **Paso 2: Verificación centralizada:** La familia debe completar el proceso de verificación de la lista de espera y de elegibilidad con Mass211, que incluye la llamada de divulgación y la revisión de documentos.
- **Paso 3: Aprobación de la lista de espera:** Una vez que Mass211 haya verificado el registro y la familia aparezca en la lista de espera como "**aprobado**", el FAA podría proceder con una oferta de beneficios y la inscripción en una plaza contratada.

RECURSOS

Referencias en línea

Enlace web	Propósito
------------	-----------

Centro de cambios para los programas de asistencia financiera para el cuidado infantil	Repositorio en línea del EEC con las regulaciones más recientes, las políticas del programa provisional, los asesoramientos de política y los recursos de capacitación sobre asistencia financiera para el cuidado infantil.
Búsqueda de programas para el cuidado infantil con licencia	Directorio en línea con función de búsqueda geográfica de programas para el cuidado infantil con licencia en todo el estado. Las familias pueden buscar un programa con licencia que satisfaga sus necesidades y consultar el número P para la prioridad del personal de educación temprana.
Centro de ayuda de MyMassGov	Aprenda a usar MyMassGov, lo que incluye lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Crear su cuenta • Gestionar su cuenta • Realizar la autenticación multifactor (MFA) • Verificar su identidad

Gráficos y tablas:

Los siguientes gráficos y tablas proporcionan un marco estandarizado para que el administrador de Acceso Familiar (FAA) garantice la consistencia entre todos los organismos. **Tenga en cuenta lo siguiente:** Estos recursos están pensados como una guía funcional y es posible que no representen una lista exhaustiva de todos los escenarios posibles o matices de las políticas.

Gráfico de vistas y uso del administrador de MyChildCareMA

Existen varias vistas de administrador que ayudarán a los FAA en su trabajo con las familias. Este gráfico sirve como el "mapa" principal del portal. Identifica a qué vista administrativa específica debe acceder un FAA para realizar diferentes tareas, como buscar un hogar o administrar una oferta de beneficios.

Vista	Función	Uso
Todos los hogares	Muestra todas las familias, independientemente de su estatus, en el portal.	Los FAA utilizan este sistema para cualquier búsqueda general de un hogar en particular, incluidos los casos cerrados.

Hogares que esperan financiación	Muestra todas las familias activas en la lista de espera que están a la espera de recibir beneficios.	Las CCRR y los proveedores contratados utilizan esta herramienta para buscar familias y gestionar las ofertas de beneficios para el cuidado infantil.
Progreso del hogar	Muestra las familias en función del estado del caso y las actividades de progreso.	Los FAA utilizan esta información para identificar y gestionar a los hogares que solicitan estar en la lista de espera y los casos existentes que requieren atención, así como para realizar un seguimiento del progreso.

Tabla de documentación requerida

Esta tabla enumera algunos de los documentos que sirven para verificar la elegibilidad o el estatus de prioridad de una familia en la lista de espera. Distingue entre los elementos "verificación inmediata" (obligatorios para figurar en la lista) y los elementos de "Autocertificación" (que se verifican únicamente en el momento de recibir una oferta de beneficio).

Tema de verificación	Ejemplos de documentación <i>(Consulte la lista de documentos aprobados en las políticas del programa para el Cuidado Infantil según elegibilidad por ingresos, capítulo 2.)</i>	Momento de verificación
Identidad de los padres	<ul style="list-style-type: none"> • Licencia de conducir o identificación estatal • Pasaporte o certificado de nacimiento • Tarjeta de identificación del RMV de Massachusetts 	Verificar ahora (30 días calendario).
Residencia en Massachusetts	<ul style="list-style-type: none"> • Factura de servicios públicos actual • Estado de cuenta de arrendamiento o hipoteca firmado • Correo con matasellos (dentro de los 30 días calendario) 	Verificar ahora (30 días calendario).

Tema de verificación	Ejemplos de documentación <i>(Consulte la lista de documentos aprobados en las políticas del programa para el Cuidado Infantil según elegibilidad por ingresos, capítulo 2.)</i>	Momento de verificación
Ingresos y beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Talones de pago (que reflejen el empleo actual, pueden ser de las últimas 26 semanas) • Carta del empleador que muestra los ingresos brutos y el número de horas trabajadas por semana • Formulario de verificación de empleo de EEC • Carta de beneficio o concesión, o cheque o comprobante de pago para otros tipos de ingresos/beneficios • El trabajo por cuenta propia se autocertifica para la inscripción en la lista de espera <ul style="list-style-type: none"> ○ Registros comerciales o declaraciones de impuestos (si trabaja por cuenta propia) 	Verificar ahora (30 días calendario).
Ingreso < 50 % del SMI Estatus de prioridad	Igual que los ingresos (fila superior). (No se ha presentado documentación adicional)	Verificar ahora (30 días calendario).
Estatus de prioridad para el personal de educación temprana	<ul style="list-style-type: none"> • Talón de pago reciente que muestre el nombre del proveedor autorizado. (No se ha presentado documentación adicional) • Número "P" del empleador proporcionado en la solicitud. (No se ha presentado documentación adicional/la respuesta de la aplicación es suficiente) 	Verificar ahora (30 días calendario).

Tema de verificación	Ejemplos de documentación <i>(Consulte la lista de documentos aprobados en las políticas del programa para el Cuidado Infantil según elegibilidad por ingresos, capítulo 2.)</i>	Momento de verificación
Estatus de prioridad para padres menores de 24 años	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de identidad que confirmen que la edad es inferior a 24 años. (No se ha presentado documentación adicional) 	Verificar ahora (30 días calendario).
Estatus de prioridad para familias sin hogar	<ul style="list-style-type: none"> • Autocertificación para la inscripción en la lista de espera <ul style="list-style-type: none"> ○ Carta del refugio o carta de McKinney-Vento Liaison 	Verificar en la oferta de beneficios.
Estatus de prioridad para familias con un hijo con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Autocertificación para la inscripción en la lista de espera <ul style="list-style-type: none"> ○ IEP o IFSP vigente (verificar fecha de vencimiento) ○ Formulario de verificación de discapacidad de CEE 	Verificar en la oferta de beneficios.
Estatus de prioridad para familias que sufren violencia doméstica	<ul style="list-style-type: none"> • Autocertificación para la inscripción en la lista de espera <ul style="list-style-type: none"> ○ Carta del programa de violencia doméstica o del trabajador social 	Verificar en la oferta de beneficios.
Necesidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Autocertificación para la inscripción en la lista de espera <ul style="list-style-type: none"> ○ Talones de pago actuales u horario escolar/de capacitación 	Verificar en la oferta de beneficios.

Registro de comunicaciones y mensajes

Este diagrama estandariza la forma en que se registran las interacciones en la "memoria compartida" del sistema. Proporciona las selecciones obligatorias para la función **registrar las comunicaciones** que garantiza que todas las agencias vean la misma información. Cada vez que "toque" un caso (llamada telefónica, correo electrónico o correo postal), use esta tabla para seleccionar el **método** y **asunto** correctos para garantizar que el registro de auditoría sea preciso.

Función	Propósito	Métodos del FAA	Selecciones del FAA
Enviar mensaje	<p>Activa una notificación general a la familia, dirigiéndolos al portal para ver los avisos publicados en la cuenta familiar</p> <p>*Este aviso contiene instrucciones para la familia sobre MyChildCareMA</p>	<p>Correo electrónico, SMS o ambos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo aviso disponible, • Subir documentos, • Actualizar información, o • Responder a las solicitudes de divulgación. • *Cree una cuenta de MyChildCareMA
Registrar comunicaciones	<p>El FAA selecciona la forma en que interactúa con la familia fuera del portal y el motivo de dicha interacción.</p>	<p>Llamada telefónica, correo electrónico fuera del portal, reunión presencial o correo postal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Primer contacto (intento) • Primer contacto (exitoso) • Registro familiar • Solicitud de lista de espera • Oferta de beneficios • Eliminación/denegación de la lista de espera

Función	Propósito	Métodos del FAA	Selecciones del FAA
			<ul style="list-style-type: none"> • Otro

Gráfico de progreso y seguimiento

Se trata de una herramienta de "traducción" que alinea los marcadores administrativos internos del FAA con la vista del portal para las familias. Utilice esta tabla cuando una familia solicite una actualización del estado de su solicitud para explicarle lo que ve en su pantalla (por ejemplo, "verificar elegibilidad") en comparación con la etapa del proceso de revisión en la que se encuentra el FAA (por ejemplo, "revisión inicial").

Estado <i>El estado que el FAA ve para un caso en el portal de administración</i>	Proceso del FAA <i>Un flujo de trabajo o procedimiento que el FAA debe completar para que un caso avance</i>	Indicadores de progreso del FAA <i>Las etiquetas muestran el progreso actual de un proceso determinado del FAA (columna izquierda).</i>	Rastreador del progreso familiar <i>Lo que la familia ve en el rastreador de progreso en el portal Familiar</i>
Enviado	Enviado	N/C	Verificar elegibilidad para la lista de espera
Revisión inicial	Primer contacto	-> No iniciado -> Intentado → Completado	Verificar elegibilidad para la lista de espera
Revisión inicial*	Información	-> Necesita revisión -> Solicitado → Revisado	Verificar elegibilidad para la lista de espera

Estado <i>El estado que el FAA ve para un caso en el portal de administración</i>	Proceso del FAA <i>Un flujo de trabajo o procedimiento que el FAA debe completar para que un caso avance</i>	Indicadores de progreso del FAA <i>Las etiquetas muestran el progreso actual de un proceso determinado del FAA (columna izquierda).</i>	Rastreador del progreso familiar <i>Lo que la familia ve en el rastreador de progreso en el portal Familiar</i>
Revisión inicial*	Documentos de respaldo	-> Necesita revisión -> Solicitado -> Documentos recibidos → Revisado	Verificar elegibilidad para la lista de espera
<p><i>* La información y los documentos de respaldo son procesos del FAA que pueden ocurrir durante cualquier estado, pero en la fase 1 solo ocurrirán durante el estado de revisión Inicial.</i></p>			
Lista de espera	A la espera de financiación	-> (Ninguno)	A la espera de financiación
Lista de espera	Oferta de beneficios para el cuidado infantil	-> Esperando respuesta -> Aceptado ->Rechazado	A la espera de financiación
Cerrado	N/C	<u>Motivo secundario</u> ->Eliminado ->Denegado ->Continuidad del cuidado ->Solicitud duplicada ->Expulsión administrativa del EEC* *Para uso exclusivo del EEC	

Estado <i>El estado que el FAA ve para un caso en el portal de administración</i>	Proceso del FAA <i>Un flujo de trabajo o procedimiento que el FAA debe completar para que un caso avance</i>	Indicadores de progreso del FAA <i>Las etiquetas muestran el progreso actual de un proceso determinado del FAA (columna izquierda).</i>	Rastreador del progreso familiar <i>Lo que la familia ve en el rastreador de progreso en el portal Familiar</i>
Autorizado	N/C	Esta etiqueta se actualizará cuando una familia esté autorizada y se haya realizado una colocación en el sistema CCFA.	Obtenga beneficios para el cuidado infantil Encuentre un proveedor de cuidado infantil

Cuadro de mensajes y avisos en el portal de la lista de espera

Este cuadro recoge las notificaciones formales y legales generadas por el portal. Cada notificación da lugar a derechos legales específicos, como el plazo de respuesta de 15 días para las ofertas o el plazo de apelación de 30 días para las exclusiones. Consulte esta tabla para asegurarse de que se genere el aviso correcto y se realice el seguimiento adecuado.

Fase del proceso	Nombre del mensaje/aviso en el portal	Propósito y acción del FAA
Primer contacto	Llamada de divulgación para personas en lista de espera	Se emite cuando un intento de "llamada en frío" no tiene éxito. Invita a la familia a ponerse en contacto con Mass211 para una entrevista.
	Solicitud de información	Se emite si los datos de la solicitud necesarios para la determinación están incompletos o necesitan ser corregidos por la familia.

Fase del proceso	Nombre del mensaje/aviso en el portal	Propósito y acción del FAA
	Solicitud de documentos	Se emite para solicitar los documentos necesarios para determinar la elegibilidad (identificación, residencia, ingresos).
Lista de espera	Aprobación de la lista de espera	Confirma que se cumplen los requisitos fundamentales y que el estado de la familia ha cambiado a estado activo; se establece la fecha de la lista de espera.
Cerrado	Denegación de la lista de espera	<p>Deniega formalmente la solicitud debido a que no cumple con los requisitos de la póliza (por ejemplo, ingresos superiores al límite); incluye información sobre la solicitud de revisión.</p> <p>Motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -> No es residente de Massachusetts -> No hay niños elegibles en el hogar -> Supera el límite de ingresos -> Límite de activos superado
Lista de espera	Renovación de la lista de espera	Se publica anualmente (cada 12 meses) para confirmar el interés y actualizar los datos de los hogares.
Cerrado	Eliminación de la lista de espera	Se emite cuando una familia es eliminada por falta de respuesta, incumplimiento de un plazo

Fase del proceso	Nombre del mensaje/aviso en el portal	Propósito y acción del FAA
		<p>u otra razón administrativa; incluye información sobre la solicitud de revisión.</p> <p>Motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -> La familia solicitó ser retirada -> No se completó el proceso de solicitud para la lista de espera -> No renovaron la solicitud para la lista de espera -> No respondieron a la oferta de beneficios -> Elegible a través de derivación de DTA/DCF/Continuidad del cuidado/Acceso para hermanos
Lista de espera	Oferta de beneficios para el cuidado infantil	<p>Notifica a la familia que puede haber fondos disponibles para una plaza específica con contrato o un bono; activa el plazo de respuesta de 15 días para que la familia acepte o rechace la oferta</p> <p>Respuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ->La familia aceptó los beneficios ->La familia rechazó los beneficios ->El aviso debe ser anulado

Fase del proceso	Nombre del mensaje/aviso en el portal	Propósito y acción del FAA
*****	Notificaciones por correo electrónico	El FAA creó "alertas" que notifican a la familia para que inicie sesión en el portal y revise cualquiera de los avisos (mencionados anteriormente)