Estrategias de los Estados para reducir errores de pagos indebidos en CCDF

Durante los últimos ocho años, los Estados han realizado un avance importante en reducir el índice de errores y el número de pagos indebidos en sus programas de cuidado infantil. En sus *informes estatales sobre pagos indebidos (ACF-404)*, los Estados comparten prácticas que han utilizado para reducir errores, particularmente aquellos que llevan a pagos indebidos. Este informe resume muchas de las prácticas que los Estados han citado con los que han tenido más éxito.

Capacitación para personal responsable de requisitos de selección

Un método primordial que los Estados están utilizando para reducir errores es ofrecer capacitaciones para asegurar que el personal a cargo de pedir los requisitos comprenda las políticas y procedimientos requeridos para tal. Al ofrecer estrategias que se concentran en áreas claves propensas a error, los Estados pueden ofrecer capacitaciones precisas. Las estrategias de capacitación de los Estados incluyen:

- Capacitaciones estatales o regionales basadas en los resultados de una revisión del índice de errores.
- Capacitaciones de acciones de rectificación centradas en individuos.
- Reuniones de personal para aclarar información conflictiva o confusa antes de aprobar un caso.
- Reuniones de revisión de calidad mensuales centradas en políticas y procedimientos propensos a errores.
- Informes sobre políticas o manuales de política actualizados describiendo las mejores prácticas para procedimientos, con ejemplos.
- Capacitación en línea mediante módulos que reflejan casos actuales.

Para errores sobre **cálculo de ingresos**, los Estados ofrecieron capacitaciones sobre:

- Centrarse en áreas de mayor reto, tales como documentar nóminas y calcular el promedio de ingresos obtenidos e ingresos no obtenidos.
- Con módulos u hojas de trabajo para calcular ingresos.

Para errores sobre la **necesidad de cuidados**, los Estados ofrecieron capacitaciones sobre:

- Verificaciones aceptables.
- Determinar si reúnen los requisitos necesarios para cuidado a tiempo completo o a tiempo parcial.

Revisiones continuas

Realizar revisiones continuas de casos permite a los Estados hacer seguimiento de los tipos de errores y el impacto de las capacitaciones y otras estrategias para reducir errores. Revisiones continuas ofrecen una estrategia de mejora continua en vez de esperar hasta el siguiente ciclo de revisión. Las estrategias de los Estados para usar revisiones continuas para reducir errores incluyeron:

- Implementar un procedimiento estandarizado centrándose en agencias propensas a error, incluyendo autentificación de casos e identificación de acciones de rectificación.
- Realizar un modelo de revisiones de control de calidad después de una admisión.
- Crear herramientas de revisión de supervisión que reflejen el récord de la revisión de la hoja de trabajo.
- Realizar revisiones en directo para que el personal pueda corregir los errores antes de que se emitan las prestaciones.
- Revisar una muestra de casos mensualmente, con los supervisores identificando acciones de rectificación basadas en los resultados.
- Revisar todos los errores semanalmente para orientar las capacitaciones del personal.

Para errores de **cálculo de ingresos y pagos a proveedores**, los Estados:

- Capacitaron supervisores para revisar casos e iniciaron acción de rectificación para errores de cálculo de ingresos.
- Requirieron una revisión de todas las nuevas solicitudes y reevaluación de errores antes de iniciar prestaciones.
- Requirieron una auditoria de pagos a proveedores para asegurar que las cantidades de las subvenciones estaban siendo emitidas correctamente.

Revisiones de política o aclaraciones

Los errores a veces suceden cuando la política o el procedimiento, o bien no está claro o es sumamente complejo. Las estrategias de los Estados para revisiones de política o aclaración para reducir errores incluyeron:

Para errores de **cálculo de ingresos**, los Estados aclararon políticas sobre:

- El proceso presupuestario para ingresos obtenidos.
- El promedio de ingresos en un transcurso especifico.
- Calcular ingresos irregulares; por ejemplo, empleo de temporada, horas extras, propinas y bonificaciones.
- Exclusiones y deducciones de ingresos.

Para errores por **necesidad de cuidado**, los Estados:

- Revisaron políticas relacionadas a como son autorizadas las unidades de cuidado.

- Aclararon documentación requerida para apoyar la autorización de cuidado a tiempo parcial en comparación a tiempo completo.
- Actualizaron políticas para permitir declaraciones de conformidad para horarios laborales.
- Actualizaron requerimientos en cuanto a ciertos formularios de remisión en el expediente del caso, tales como remisiones de asistencia temporal a familias necesitadas (TANF por sus siglas en inglés).

Para errores de **empleo autónomo**, los Estados:

- Revisaron políticas para requerir que padres autónomos demostraran ingresos equivalentes al sueldo mínimo.

Procedimientos Nuevos o Revisados de Requisitos de Selección

Las estrategias de los Estados para procedimientos nuevos o revisados de requisitos de selección para reducir errores incluyeron:

Para errores de **cálculo de ingresos**, los Estados:

- Desarrollaron hojas de cálculo de ingresos, o formularios, para que los administradores de casos tuvieran formas estandarizadas para calcular ingresos.
- Crearon un soporte impreso reflejando formatos de nóminas, el cual resaltó los elementos apropiados necesarios para cada uno.

Para errores para **necesidad de cuidado**, los Estados:

- Desarrollaron un formulario para ofrecer una forma estandarizada de calcular la necesidad de cuidado infantil.
- Revisaron formularios de solicitud para ayudar a los padres a anotar horarios laborales o escolares, especialmente cuando las horas y días varían.

Para prevención de errores por **falta de documentación**, los Estados:

- Crearon una lista de comprobación para asegurar que toda la documentación requerida estaba en el expediente antes de completar un caso.
- Permitieron flexibilidad en verificación, ofreciendo ejemplos de documentos comúnmente aceptados y otra documentación que de manera razonable establecía cada requerimiento.

Sistemas Informáticos

Automatizar decisiones rutinarias sobre requisitos de selección puede reducir el número de errores innecesarios que se originan de errores humanos. Las estrategias de los Estados que involucran cambios a los sistemas informáticos para reducir errores incluyeron:

Para prevención de errores de **ingresos y clientes**, los Estados actualizaron sus sistemas informáticos para:

- Calcular automáticamente presupuestos, ingresos y co-pagos.
- Avisar a empleados cuando un caso tiene ingresos cuestionables.
- Calcular salario bruto de sueldos.
- Dar una indicación al usuario para que aborde los requisitos de las actividades del cliente.

Para prevención de errores por **falta de documentación**, los Estados:

- Incorporaron capacidad de escaneo de documentos.
- Permitieron que empleados accedieran electrónicamente a expedientes de casos de otros programas de asistencia para verificar documentación faltante que podría estar en proceso con otro empleado.
- Mejoraron la funcionalidad del sistema para incluir interconexión con otras agencias, por ejemplo:
    - Departamento de Vehículos Motorizados
    - Compensación por desempleo
    - Administración de seguridad social
    - Cumplimiento de pago de pensión alimenticia

Conclusión

Las practicas anteriormente expuestas fueron mencionadas por algunos Estados como exitosas en aportar resultados para reducir los errores de sus programas de cuidado infantil. No obstante, lo que se hace en un Estado puede no ser posible o apropiado para otro. Los Estados deberán implementar las prácticas que mejor resultado les proporcionen a ellos. No obstante, estos ejemplos deberían servir como punto de partida para los Estados cuando quieran mejorar sus prácticas y reducir errores y pagos indebidos.