



Guía de Información para Proveedores

**Para Programas de Cuidado y Desarrollo
Infantil**

- **Programa de Pago Alternativo**
- **Programa de Fase 2 de CalWORK**
- **Programa de Fase 3 de CalWORK**

Índice

BIENVENIDOS A CRYSTAL STAIRS.....	4
PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES.....	5
Política de No Discriminación	5
Los proveedores son contratistas independientes.....	5
ELEGIBILIDAD PARA PROVEEDORES	7
Requisitos para proveedores licenciados	8
Revocación de la licencia	9
Cambio en la propiedad de la instalación.....	9
Capacidad de licencia de la instalación y límites de edad infantil	9
Definiciones	10
Procedimientos a abordar sobre la sobrecapacidad en centros de cuidado infantil con licencia	10
Requisitos para proveedores exentos de licencia	10
Registro y Exenciones de TrustLine.....	11
Atención en el Hogar	11
Requisitos para proveedores exentos de licencia provisional.....	12
Proveedor alternativo: horas de atención reembolsables	13
Cambios en los acuerdos de cuidado infantil del proveedor	13
RECORDATORIOS DE ACUERDOS	14
Recordatorios a los padres	14
Recordatorios de proveedores	16
REEMBOLSO POR SERVICIOS Y COPAGOS.....	16
Certificado de Subvención Máxima para Padres (Vale).....	16
ASISTENCIA DIARIA	17
Récords alternativos de asistencia.....	17
Finalización de los récords de asistencia	18
Recordatorios importantes de la finalización de la asistencia.....	18
Ausencias en la grabación.....	19
Fechas de no operación	19
Instrucciones sobre la asistencia y el abandono del cuidado	20
Firma y declaración del padre desaparecido	20

Guía de Información para Proveedores

Responsabilidad del proveedor al completar el registro de asistencia	20
DECLARACIÓN JURADA DE COLEGIO PRIVADO (PSA)	22
CUOTAS FAMILIARES	22
Certificación y Recepción de Tasas Familiares.....	23
REEMBOLSO AL PROVEEDOR: AJUSTES Y CARGOS ADICIONALES	25
Ajustes por la tarde y/o fines de semana (solo proveedores autorizados)	25
Ajuste para necesidades especiales.....	25
Ajuste a tiempo completo plus	26
Otras tasas reembolsables.....	26
PRESENTACIÓN DE REGISTROS DE ASISTENCIA/FACTURAS	26
Registro importante de recordatorios de presentación de asistencia	27
Información sobre el estado del registro de asistencia	27
DISPOSICIONES PARA PAGOS PUNTUALES A LOS PROVEEDORES	28
Contactando con la Oficina	28
Calendario de pagos del proveedor	28
Ajustes: Pagos insuficientes o pagos en exceso.....	29
Pagos insuficientes	29
Pagos en exceso.....	29
Opciones de reembolso para proveedores.....	30
Limitaciones de pago	30
La Agencia Tributaria y los Impuestos	30
Pagos de cuotas sindicales de la CCPU	31
TERMINACIÓN DEL PROGRAMA.....	31
Cuándo se denegarán los pagos	32
PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS	32
SERVICIOS Y REEMBOLSO DE PROVEEDORES PREGUNTAS FRECUENTES	33
Unidad de Acuerdos.....	33
Unidad de Reclamaciones.....	35
RECORDATORIOS GENERALES	36
POLÍTICA DE FRAUDE DE PROVEEDORES.....	37
ASESORÍA A CONTRATISTAS INDEPENDIENTES.....	38



BIENVENIDOS A CRYSTAL STAIRS

Estimado cuidador infantil,

Adjunto encontrará la Guía de Información para Proveedores de Crystal Stairs, Inc. sobre programas de cuidado infantil financiados por la División de Cuidado y Desarrollo Infantil (CCDD).

Crystal Stairs ha preparado esta guía para informarte sobre las políticas y procedimientos que se aplican a tu participación. Esta guía contiene información valiosa que necesitarás para garantizar tu éxito como cuidador infantil.

Nuestro objetivo es ayudarlos a vosotros y a vuestros padres a cumplir con las normativas y políticas requeridas. Por favor, asegúrese de que esta información esté disponible para sus empleados y/o nuevos empleados.

Por favor, lee y revisa detenidamente esta guía informativa. Nos esforzamos por ofrecerte servicios de alta calidad y te invitamos a contactarnos en cualquier momento si necesitas ayuda o asistencia.

Hemos incluido un recibo para que lo firme y confirme que ha recibido la Guía de Información del Proveedor. Es importante que firme y devuelva inmediatamente el Acuse de Recibo al Departamento de Servicios al Proveedor, Unidad de Acuerdos.

Atentamente,

Departamento de Servicios al Proveedor

PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES

Crystal Stairs no financia directamente espacios en centros de cuidado infantil específicos ni en hogares familiares. Un padre en el programa selecciona al proveedor (elección parental). Nuestro objetivo es promover la elección parental y empoderar a los padres para que tomen decisiones informadas sobre el cuidado infantil de sus hijos.

El proveedor elegido por el progenitor debe aportar documentación que demuestre los requisitos establecidos en esta guía para participar.

Política de No Discriminación

Crystal Stairs no discriminará por motivos de raza, color, condición médica según la ley estatal, ascendencia, religión, sexo, origen nacional, edad, estado civil, orientación sexual, género, identificación de grupo étnico, discapacidad mental o física, embarazo, parto y condiciones médicas relacionadas, ni ningún otro estatus legalmente protegido para determinar qué niños son atendidos en el programa.

Los proveedores de cuidado infantil que participen en el programa de subvenciones no pueden discriminar por motivos de raza, color, condición médica según la ley estatal, ascendencia, religión, sexo, origen nacional, edad, estado civil, orientación sexual, género, identificación de grupo étnico, discapacidad mental o física, embarazo, parto y condiciones médicas relacionadas, ni ningún otro estatus legalmente protegido para determinar qué niños son atendidos por el proveedor de cuidado infantil. Los cuidadores infantiles que participen en el programa de subvenciones deben dar la bienvenida a niños con discapacidades y otras necesidades especiales. Los proveedores no cobrarán al programa una tarifa categóricamente más alta por atender a niños con discapacidades y otras necesidades especiales.

Los proveedores trabajarán con la agencia, los padres, los profesionales de la salud, la educación y el desarrollo infantil para facilitar el acceso y hacer adaptaciones razonables para los niños con discapacidad, cumpliendo con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

Los proveedores son contratistas independientes

Los proveedores de cuidado infantil que atienden a los hijos de familias inscritas en programas de subvención para el cuidado infantil administrados por Crystal Stairs son contratistas independientes, NO EMPLEADOS de Crystal Stairs.

Esto significa que:

- Crystal Stairs no tiene derecho a determinar el horario de funcionamiento del proveedor ni cómo se prestan o realizan los servicios de cuidado infantil.
- Crystal Stairs no proporciona los suministros, materiales y/o equipos necesarios para realizar servicios de cuidado infantil.
- Crystal Stairs emite pagos de subsidio a los proveedores en nombre de las familias inscritas en los programas de subsidios para el cuidado infantil de la agencia. Crystal Stairs no supervisa a los proveedores.
- Los proveedores de cuidado infantil desarrollan sus propias normas, responsabilidades y políticas para los padres que reciben sus servicios.

Guía de Información para Proveedores

- El proveedor de cuidado infantil es seleccionado por el progenitor que participa en el programa de subvención para el cuidado infantil.

Guía de Información para Proveedores

- **Crystal Stairs no es el empleador del proveedor;** Los servicios de cuidado infantil se realizan en base a un acuerdo escrito de servicios entre padre y proveedor. El proveedor firma un acuerdo con Crystal Stairs en el que reconoce que no es empleado de Crystal Stairs. Crystal Stairs emite un pago de subvención gubernamental directamente al proveedor por los servicios prestados a la matriz. La agencia no retiene ni paga impuestos sobre la renta ni nóminas y/o proporciona beneficios adicionales (por ejemplo, seguro médico, vacaciones, baja por enfermedad) a los proveedores.
- El Estado de California no emplea al proveedor, y este no es empleado del Estado.*Si la instalación del proveedor es propiedad del condado y el proveedor recibe un salario como empleado del condado de Los Ángeles para proporcionar cuidado infantil a los empleados del condado, entonces el proveedor recibe un formulario W2 para servicios de cuidado infantil del condado de Los Ángeles.

ELEGIBILIDAD PARA PROVEEDORES

Los siguientes proveedores de cuidado infantil pueden participar en el programa de subvención gubernamental de Crystal Stairs:

- Centro de Cuidado Infantil Autorizado
- Residencia de Cuidado Infantil Familiar con Licencia
- Centro Exento de Licencia
 - Programas públicos de recreación para niños en edad escolar o que funcionen a tiempo parcial o estacional, programas de guardería ampliada, programas que funcionan un número mínimo de horas a la semana y cuidado infantil auxiliar (cuando los padres están en las instalaciones)
- Proveedor exento de licencia
 - Familia: tía, tío, abuelo (no se requiere el Registro TrustLine)
 - Amigo, vecino o familiar no especificado como tía, tío o abuelo de un niño que pueda cuidar a un hijo de una familia no familiar (se requiere el Registro TrustLine)
 - Los proveedores exentos de licencia pueden proporcionar servicios de cuidado infantil a una familia, ya sea familiar o no familiar. Los proveedores exentos de licencia no son empleados de Crystal Stairs.
- Proveedor exento de licencia provisional
 - El Registro TrustLine es obligatorio en un plazo de 30 días desde el inicio de los servicios de cuidado infantil y el reembolso depende de la limpieza de antecedentes penales.
 - No se emitirá reembolso antes de la fecha del Registro TrustLine si no hemos recibido una Carta de Autorización TrustLine en los primeros 30 días.
- Escuela Privada - Cuidado antes y después de clase
 - El niño debe recibir instrucción académica del colegio del proveedor.

Todos los proveedores de cuidado infantil que participen en los programas de subvención deben documentar su elegibilidad para participar en el programa. Toda la documentación será revisada y verificada por el personal de la agencia.

- La fecha de vigencia de la aprobación depende de la recepción y aprobación final de toda la documentación requerida.
- Crystal Stairs no comenzará a pagar a un proveedor hasta que se haya presentado toda la documentación requerida, se complete el acuerdo del proveedor, se apruebe el acuerdo y el menor esté autorizado para el cuidado infantil.

Guía de Información para Proveedores

- Una vez aprobada, los proveedores recibirán por correo un Certificado de Inscripción (COE) que indique el nombre de la familia y los niños autorizados a recibir cuidado infantil, incluyendo las fechas de cuidado, los días y horas de cuidado autorizado, el importe del reembolso del techo de vales y un registro de asistencia por niño.
Crystal Stairs no será responsable del pago previo a la aprobación.

Requisitos para proveedores licenciados

En California, se requieren los siguientes tipos de proveedores que estén licenciados o certificados:

- Centros de cuidado infantil
- Hogares de cuidado infantil para familias pequeñas y grandes
- Ciertos programas recreativos públicos o privados (Centros Exentos de Licencia)

Se requieren lo siguiente para todos los proveedores autorizados:

- Debe tener 18 años o más
- Una copia del carné de conducir de California válido o del documento de identidad del proveedor
- Una copia de la tarjeta de la Seguridad Social del proveedor o de la carta del IRS
- Una copia de la licencia actual de la instalación del proveedor
- Una copia de la declaración jurada de colegio privado (PSA) del proveedor, si procede
- Una copia de los materiales escritos que se entregan a familias no subvencionadas (pago privado) y subvencionadas inscritas en la instalación del proveedor, incluyendo tarifas/tarifas por servicios y horarios de funcionamiento
 - No es necesario que los materiales escritos tengan fecha para participar. Si se desfechan, la agencia respetará los materiales escritos correspondientes al periodo indicado en los mismos documentos.
 - Si el proveedor cobra matrícula por la enseñanza escolar, indica por separado el horario escolar, las horas de cuidado infantil y las tarifas de cuidado infantil
 - Si el proveedor cobra tarifas diferentes para horas nocturnas/fines de semana o para horas que superen las 52,5 horas semanales, indique estas tarifas por separado. Si estas tarifas no se incluyen en los documentos escritos presentados, el proveedor no podrá acceder a los ajustes de tarifas correspondientes.
- Un formulario W-9 que atestigua el número de identificación del contribuyente empresarial del proveedor
- Formularios de acuerdo completados y firmados certificando la comprensión del proveedor sobre los requisitos del programa y las tarifas/tarifas cobradas por los servicios de cuidado infantil y desarrollo

El programa no pagará los servicios de cuidado infantil si la licencia del centro del proveedor es suspendida, revocada o inválida. Si los pagos de cuidado infantil se realizaron bajo estas condiciones, Crystal Stairs puede solicitar el reembolso del proveedor.

Ten en cuenta que la cobertura de responsabilidad civil será en forma de:

- Una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra lesiones a clientes e invitados por un importe de al menos cien mil dólares (100.000 dólares) por suceso y trescientos mil dólares (300.000 dólares) en cobertura agregada anual total; O
- Un bono por un importe total de trescientos mil dólares (300.000 dólares); O
- Mantenimiento de un expediente de declaraciones juradas firmadas por cada padre o representante autorizado de cada niño inscrito en la instalación, con las declaraciones juradas que indican que el padre o representante autorizado ha

Guía de Información para Proveedores

sido informado de que la guardería familiar no tiene seguro de responsabilidad civil ni fianza.

Revocación de la licencia

El estatus de un proveedor **no cambiará** a exento de licencia si la licencia de la instalación ha sido suspendida, revocada o inválida. Los pagos se suspenderán al notificarlo.

- Los proveedores **no** pueden solicitar un Cambio de Estado para actualizar su tipo de proveedor si la licencia no está activa.

Nota: Los proveedores están obligados a informar de sospechas de abuso o negligencia infantil. El número de la Línea Directa de Protección Infantil del Condado de Los Ángeles, disponible las 24 horas, es (800) 540-4000.

Cambio en la propiedad de la instalación

El estatus de un proveedor depende del acuerdo activo y de la validez de la licencia de la instalación. Tras la notificación de un cambio de propiedad, el acuerdo del proveedor con Crystal Stairs quedará nulo y sin efecto a partir de la fecha de finalización con el anterior propietario especificada en el acuerdo con Crystal Stairs.

- Las familias serán notificadas del terminamiento del proveedor y se les informará que deben seleccionar un nuevo proveedor o proveedor interino.
- El nuevo propietario tendrá que completar un nuevo acuerdo con Crystal Stairs y presentar toda la documentación requerida.
- Crystal Stairs reanudará el pago a partir de la fecha de aprobación efectiva del nuevo acuerdo con Crystal Stairs para los niños que hayan solicitado mudarse con el nuevo propietario de la guardería.

Capacidad de licencia de la instalación y límites de edad infantil

Los proveedores deben cumplir en todo momento con los requisitos, leyes y normativas aplicables de licencias. Por favor, consulte las normativas de la Licencia de Atención Comunitaria (CCL) para asegurarse de que se cumplen todos los requisitos.

La capacidad especificada en la licencia del centro del proveedor será el número máximo de niños a los que se pueda prestar atención en cualquier momento.

- Los proveedores deben asegurarse de que las inscripciones adicionales de niños no infrinjan la capacidad total indicada en su licencia de instalación.
- Es responsabilidad del proveedor supervisar el número total de niños matriculados y presentes en su centro en todo momento durante el horario de funcionamiento publicado.
- Es responsabilidad del proveedor supervisar cuándo un niño envejece hasta un nuevo grupo de edad y reconocer que ese grupo puede no estar cubierto por las limitaciones de la licencia del centro con la nueva incorporación.

Crystal Stairs informará de todas las denuncias de violaciones de licencias a Community Care Licensing (CCL) para su seguimiento. Las acusaciones graves pueden resultar en la suspensión de la licencia de la instalación del proveedor y/o en periodo de prueba. La revocación de la licencia de la instalación supondrá la terminación del acuerdo del proveedor. Los pagos de subsidio se suspenderán tras la notificación de suspensión a Crystal Stairs.

Guía de Información para Proveedores

Los proveedores deben contactar con Community Care Licensing (CCL) para actualizaciones sobre la licencia de la instalación y/o aclaraciones sobre las limitaciones indicadas en el documento.

Garantizar la seguridad y el bienestar de los niños bajo cuidado y mantener el cumplimiento de las normativas estatales de licencias abordando casos en los que los proveedores exceden su capacidad de licencia. Los proveedores de cuidado infantil deben cumplir con los límites de capacidad establecidos en su licencia emitida por la autoridad reguladora correspondiente (por ejemplo, Licencias de Cuidado Comunitario). Operar por encima de la capacidad es una violación de los términos de la licencia y supone riesgos significativos para la seguridad infantil y la integridad del programa.

Definiciones

- **Capacidad Licenciada:** El número máximo de niños que un proveedor está autorizado a cuidar al mismo tiempo, según lo indicado en su licencia de cuidado infantil.
- **Sobrecapacidad:** Una situación en la que el número de niños en cuidado supera la capacidad autorizada en un momento dado, independientemente de la fuente de financiación.

Procedimientos a abordar sobre la sobrecapacidad en centros de cuidado infantil con licencia

1. **Seguimiento e informes**
 - Crystal Stairs se reserva el derecho de revisar los registros de asistencia, hojas de horas de inicio de sesión y salida, facturas de reembolso y otra documentación para garantizar el cumplimiento.
 - Las preocupaciones sospechosas de sobrecapacidad pueden ser notificadas por el personal, padres u otras partes interesadas a Community Care Licensing (CCL).
2. **Respuesta a la sobrecapacidad**
 - Si se determina que un proveedor está por encima de su capacidad, Crystal Stairs prohibirá la inscripción de cualquier niño subvencionado adicional.
 - Los casos que impliquen operaciones confirmadas por exceso de capacidad serán remitidos a la Licencia de Atención Comunitaria (CCL) según lo requiera la ley.
3. **Reincorporación**
 - Los proveedores que se encuentren en infracción pueden reanudar la inscripción de los niños tras verificar el cumplimiento de la capacidad de la licencia de la instalación y, si corresponde, la autorización de licencias por parte de CCL.

Requisitos para proveedores exentos de licencia

En California, los siguientes tipos de proveedores están exentos de licencias:

- Cuidado proporcionado a un familiar o no familiar (los proveedores exentos de licencia pueden proporcionar servicios de cuidado infantil a una familia, ya sea familiar o no familiar)

Guía de Información para Proveedores

A continuación se reconoce la documentación requerida de todos los proveedores exentos de licencia para participar en el programa de cuidado y desarrollo infantil financiado por el gobierno:

- Debe tener 18 años o más
- Una copia del carné de conducir de California válido o del documento de identidad del proveedor
- Una copia de la tarjeta de la Seguridad Social del proveedor
- Formularios de autocertificación de Salud y Seguridad (no familiares)
- Servicio al proveedor y tabla de tarifas
- Declaración de Exención del Registro en TrustLine y Autocertificación de Salud y Seguridad (Relativa)
- Registro TrustLine, si procede
- Un formulario W-9 que atestigua el número de identificación fiscal del proveedor
- Formularios de acuerdo completados y firmados certificando la comprensión del proveedor sobre los requisitos del programa y las tarifas/tarifas cobradas por los servicios de cuidado infantil y desarrollo
- Un Asesor de Contratista Independiente completado

A partir de enero de 2022, los proveedores exentos de licencia serán reembolsados en el Techo de Tarifas del Mercado Regional.

Registro y Exenciones de TrustLine

Un proveedor no familiar, definido como cualquier persona que no sea tía, tío o abuelo del niño que recibe los servicios, DEBE completar una verificación de antecedentes (TrustLine) y superar la verificación antes de que se autorice el cuidado y se emitan los pagos.

- Los proveedores no serán aprobados para servicios hasta que el proceso TrustLine los autorice.
- Cuando la agencia recibe una Carta de Autorización del Registro TrustLine de la Red de Recursos y Derivaciones de Cuidado Infantil de California, el proveedor puede convertirse en un proveedor participante, siempre que presente la documentación del acuerdo completa.
- Si la solicitud de TrustLine del proveedor es denegada, cerrada o pendiente, el Acuerdo de Cuidado Infantil del proveedor será rescindido y el proveedor no podrá participar en el programa.

Nota: Si la relación del proveedor con los servicios infantiles que recibe el niño no está clara, requeriremos que el proveedor esté registrado en TrustLine, incluso si es un familiar del menor.

Atención en el Hogar

Proveedores exentos de licencia: Si el cuidado se presta en el hogar del menor, el progenitor asume las responsabilidades de ser el empleador del proveedor y debe cumplir con los requisitos legales, de declaración fiscal y otros relacionados con el empleador. El padre puede firmar una declaración del departamento, informándole de sus responsabilidades como empleador y como empleador cumpliendo con todas las leyes laborales federales, estatales y locales y los requisitos de impuestos sobre la nómina aplicables.

Aunque Crystal Stairs no deduce impuestos de los pagos emitidos por servicios autorizados de cuidado infantil, Crystal Stairs sí informa de los ingresos según se requiera al Servicio de Impuestos Internos (IRS).

Guía de Información para Proveedores

Requisitos para proveedores exentos de licencia provisional

Un proveedor de cuidado infantil exento de licencia que no sea tía, tío o abuelo del niño debe estar registrado en TrustLine.

- Los proveedores que deben estar registrados en TrustLine no pueden ser reembolsados por los servicios de cuidado infantil hasta que se libere la Línea Trustline.
- En situaciones donde existe una "necesidad inmediata", el padre puede elegir un proveedor provisional de cuidado infantil. El proveedor provisional de cuidado infantil debe completar un formulario de Registro TrustLine y estar registrado en TrustLine en un plazo de 30 días para ser elegible para el reembolso.
- Si un proveedor provisional de cuidado infantil no se registra en TrustLine dentro del periodo de 30 días, la agencia no reembolsará ningún servicio de cuidado infantil antes de la fecha de registro en TrustLine.
- Los servicios de cuidado infantil solo serán aprobados para el proveedor provisional de cuidado infantil si ningún otro proveedor autorizado puede ofrecer servicios para las necesidades de cuidado infantil de los padres.

Guía de Información para Proveedores

Proveedor alternativo: horas de atención reembolsables

Los proveedores alternativos son reembolsados en función de la asistencia real cuando el proveedor principal está cerrado para prestar servicios debido a una enfermedad infantil o a una fecha de cierre no operativa pagada. Un proveedor alternativo es aprobado antes de que se reembolse los servicios de cuidado infantil.

Las horas reembolsables para un proveedor alternativo elegible incluirán y se limitarán a:

1. Tiempo en que los servicios de cuidado infantil los proporciona un proveedor alternativo elegible cuando el niño está enfermo, y el progenitor debe recibir atención de un proveedor alternativo.
 - a. El reembolso al proveedor alternativo cuando el niño esté enfermo estará limitado a un máximo de diez (10) días por niño durante el año fiscal (julio-junio).
 - b. El reembolso de más de diez (10) días al año se basa en la enfermedad del niño si el progenitor proporciona una verificación médica.
2. Tiempo en el que se prestan servicios de cuidado infantil cuando un proveedor principal tiene un día pagado de no operación, y el progenitor ha contratado un proveedor alternativo para cubrir la necesidad certificada de cuidado infantil.
 - a. El reembolso al proveedor alternativo cuando el proveedor principal tenga un día no operativo pagado estará limitado a diez (10) días por hijo por año fiscal (julio-junio).

Ten en cuenta que las horas reembolsables no incluyen los minutos de instrucción programados disponibles para un niño en edad escolar.

Cambios en los acuerdos de cuidado infantil del proveedor

Notifique a la Unidad de Acuerdos de Servicios de Proveedor si la información del acuerdo del proveedor ha cambiado. Envíe toda la información actualizada relacionada a la Unidad de Acuerdos de Servicios para Proveedores.

Se requiere notificación en un plazo de cinco (5) días laborables para:

- Cambio en la propiedad de una instalación
- Cambio de dirección o número de teléfono de contacto
- Cambio en el estatus de la licencia, políticas del programa o cambios en tasas/tasas

Los proveedores deben informar de un cambio de propiedad y la fecha de entrada en vigor del cambio. El programa no reembolsará los servicios de cuidado infantil a partir de la fecha de entrada en vigor del cambio de titularidad del proveedor. El reembolso se reanudará tras la recepción y aprobación del nuevo acuerdo de programa.

Proporcionar un cambio de dirección solo a la oficina de correos, del condado o de GAIN no es suficiente. Los proveedores están obligados a notificar los cambios de dirección y los nuevos números de teléfono de contacto directamente a la Unidad de Acuerdos de Servicios para Proveedores.

- Crystal Stairs siempre asume que los proveedores reciben correo en la dirección que el proveedor tiene registrado actualmente.
- Si los proveedores no notifican a Crystal Stairs sobre un cambio de dirección, Crystal Stairs no se hace responsable del correo que se pierde, se devuelve o no se recibe.

Guía de Información para Proveedores

- Proveedores con licencia: El programa no pagará los servicios de cuidado infantil desde la fecha de entrada en vigor del proveedor desde la ubicación anterior. Crystal Stairs no reanudará el pago hasta que toda la documentación requerida haya sido presentada, completada y aprobada para la nueva ubicación.
 - Los padres serán notificados del estado pendiente del proveedor y serán responsables de los pagos del cuidado infantil hasta que se apruebe la documentación del proveedor para la nueva ubicación.

Los proveedores deben completar un Paquete de Renovación de Acuerdo para cambios en el estado de la licencia, políticas del programa o cambios en tarifas/tarifas.

- **Si se recibe un paquete de renovación de acuerdo completo y documentos de respaldo en o antes del quinto día natural del mes, los cambios entrarán en vigor el primero del mes siguiente.**
- **Si el paquete de renovación del acuerdo completado y los documentos de respaldo se reciben después del quinto día natural del mes, los cambios entrarán en vigor el primero del segundo mes siguiente.**
- **Los cambios se aplicarán a los niños actuales y recién autorizados.**

Los proveedores exentos de licencia no tienen que solicitar un cambio en los niveles de tarifa o tarifa. A partir de enero de 2022, los proveedores exentos de licencia serán reembolsados al máximo por tipo de techo.

Los proveedores con licencia no están limitados al número de veces que solicitan actualizaciones de tarifas o tarifas.

- Solicita un paquete de renovación de acuerdo a la Unidad de Acuerdos de Servicios para Proveedores.
- Las solicitudes se compararán y limitarán al techo de tarifas regional de mercado más actual.

RECORDATORIOS DE ACUERDOS

Recordatorios a los padres

El padre es responsable de gestionar ciertos aspectos del cuidado del niño y recibe un manual para padres que detalla las responsabilidades del padre como participante del programa. Consulte la siguiente lista de recordatorios para asegurarse de que los padres estén informados de sus responsabilidades:

- Los padres inscritos en el programa eligen al proveedor de su familia y el progenitor debe cumplir todos los requisitos del cuidador de su elección.
- Se anima a un padre que desee cambiar de proveedor de cuidado infantil a dar al menos dos (2) semanas de aviso por escrito a su proveedor actual y al Especialista en Servicios Familiares del padre. Si el progenitor no notifica un cambio, es responsable de las tarifas que el proveedor cobra por la terminación anticipada. Crystal Stairs **no** reembolsa las tasas de terminación anticipada que se cobran al padre o madre (**preaviso de dos semanas**). Los padres inscritos en el centro de un proveedor deben seguir todas las normas y requisitos de una familia que paga de forma privada.

Guía de Información para Proveedores

- Se anima a los padres a informar voluntariamente a su Especialista en Servicios Familiares asignados que puedan requerir un aumento en las horas aprobadas de cuidado infantil o una reducción en sus Tasas Familiares.

Recordatorios de proveedores

El proveedor puede tomar las siguientes medidas para resolver problemas de asistencia y autorización:

- Contacta con el Especialista en Servicios Familiares del padre en un plazo de siete (7) días naturales cuando el padre se niegue a completar correctamente el registro de asistencia. Crystal Stairs recordará a los padres la importancia de este escalón. La falta de finalización del registro de asistencia por parte del progenitor puede ser la causa de su despido del programa.
- Para preguntas sobre autorizaciones y elegibilidad de los padres, por favor que el padre contacte con su Especialista en Servicios Familiares asignado.

REEMBOLSO POR SERVICIOS Y COPAGOS

Los proveedores de cuidado infantil deben documentar las tarifas o tarifas cobradas por los servicios de cuidado y desarrollo infantil al público. Crystal Stairs reembolsa los servicios de cuidado infantil utilizando el Código de Regulación de California, Título 5 de Utilización de las regulaciones de la Encuesta Regional de Tarifas de Mercado. Estas normativas están sujetas a cambios y están disponibles en línea en la página web del CDSS (www.cdss.ca.gov).

1. El reembolso está limitado en función del límite máximo aplicable según la encuesta actual de precios de mercado. La edad del niño, el tipo de proveedor y la necesidad de servicios se utilizarán para determinar el techo aplicable.
2. El reembolso no superará las tasas que se cobran al público.

Si la tarifa o tarifa que un proveedor cobra al público supera el Techo de Tarifa del Mercado Regional, la matriz está obligada a pagar la diferencia directamente al proveedor. Esto es un "copago". Crystal Stairs no paga copagos.

Nota: El reembolso del proveedor está limitado al techo aplicable o a la tarifa solicitada por el proveedor, lo que sea menor.

Certificado de Subvención Máxima para Padres (Vale)

A cada padre se le entrega un Certificado de Subsidio Máximo para Padres, o Vale, que contiene el límite máximo permitido para el reembolso del cuidado infantil. Este certificado se basa en el Techo de Tasas del Mercado Regional, la edad del niño que recibe cuidado y las necesidades del padre, y se utiliza para ayudar al progenitor a comprender su responsabilidad financiera al seleccionar un proveedor.

Las cantidades de reembolso emitidas a los proveedores por Crystal Stairs no superarán la cantidad indicada en el Certificado de Subsidio Máximo para Padres. Si un padre o madre decide utilizar un proveedor que cobre por encima de la cantidad indicada en el Certificado de Subvención Máxima para Padres, es responsable de cualquier cargo que supere la cantidad indicada. Para problemas de pago relacionados con cargos superiores a la cantidad indicada en el Certificado de Subvención Máxima para Padres, contacte con la matriz principal.

Guía de Información para Proveedores

- Los proveedores deben revisar el Certificado de Subvención Máxima para Padres para comprobar su exactitud. Asegúrese de que se utilice el techo de tarifa correcto y que se muestren todos los horarios de atención aplicables.
- Una vez aprobado, los proveedores recibirán un Certificado de Inscripción (COE), que incluirá la misma información que la Certificación de Subsidio Máximo para Padres.

Nota: La cantidad máxima indicada en el Certificado de Subvención Máxima para Padres puede incrementarse cuando se apliquen los ajustes aplicables, como por la noche/fin de semana, Full Time Plus o Necesidades Especiales.

ASISTENCIA DIARIA

Crystal Stairs proporciona a todos los proveedores registros preimpresos de asistencia que deben completarse cada día para cada niño a lo largo del mes.

- **Contacte con la oficina inmediatamente si no se ha recibido un registro preimpreso de asistencia por correo antes del quinto día natural de cada mes reclamado.**
- No alteres la información preimpresa que aparece en el registro de asistencia.
- Crystal Stairs no procesará registros alterados de asistencia, fotocopias ni faxes.
- Recuerda a los padres o representantes autorizados que deben completar el registro de asistencia DIARIO de cada niño bajo custodia.

Nota: Por favor, revise el registro de asistencia para comprobar su exactitud, especialmente el Mes y el Año de Servicio. Es responsabilidad del padre y del proveedor asegurarse de que los registros de asistencia presentados sean precisos y completos. Nuestro objetivo es ayudarlos a vosotros y a vuestros padres a cumplir con las normativas y políticas requeridas.

Si tienes empleados, por favor asegúrate de que esta información esté disponible para tu personal.

Récordeos alternativos de asistencia

Crystal Stairs envía por correo los registros preimpresos de asistencia a principios de mes para todos los niños autorizados. Si no se ha recibido un formulario preimpreso por correo antes del quinto día natural, el proveedor puede registrar la asistencia utilizando un registro alternativo de asistencia.

Si un proveedor presenta un registro alternativo de asistencia, la siguiente información **DEBE** incluirse:

- Nombre del proveedor y número de identificación del proveedor
- El nombre del niño que recibe los servicios
- Se proporcionaban los servicios específicos del mes, fechas y años
- Se ofrecían los servicios de los niños en los horarios reales de llegada y salida para el cuidado infantil
 - Incluyendo los momentos reales en que un niño en edad escolar se va y regresa durante el día
- Tanto el padre como el profesional deben registrar firmas completas y fechas en o después del último día de cuidado durante el mes de servicio, certificando bajo pena de perjurio, que la información proporcionada en el registro alternativo de asistencia es precisa

Guía de Información para Proveedores

- Cobro de Cuotas Familiares si procede, que incluye la cantidad recaudada, la firma del padre y del proveedor, y la fecha

Asegúrate de que la información registrada sea legible y que solo se presente un (1) registro alternativo original de asistencia por niño. **No serán aceptables formularios modificados preimpresos de Crystal Stairs como registro alternativo de asistencia.**

Nota: Se pueden aceptar registros alternativos de asistencia generados por el programa si el padre o representante autorizado registra las horas diarias de llegada y salida cada día e incluye toda la información mencionada anteriormente.

Los registros alternativos de asistencia recibidos sin los elementos requeridos anteriormente serán rechazados y devueltos al proveedor. El proveedor debe volver a enviar todos los registros de asistencia devueltos una vez completados para revisión y reembolso del pago.

Finalización de los récords de asistencia

Los registros de asistencia deben completarse DIARIAMENTE por el padre, proveedor o representante autorizado.

- Registrar los horarios reales de llegada y salida de cada día en que se prestaron servicios e indicar AM o PM para cada hora real.
- Registrar los horarios reales de salida y llegada de los niños en edad escolar en las columnas sombreadas de cada día en que se prestaron servicios.
- Registra las razones específicas de todas las ausencias, festivos, vacaciones y/o cualquier actualización adicional.
- El padre y el proveedor deben firmar y fechar la declaración **de Certificación de Asistencia** en o después del **último día** en que se prestó el cuidado infantil.

Recordatorios importantes de la finalización de la asistencia

Por favor, consulte estos recordatorios para enviar registros de asistencia "listos para el pago".

- Los registros de asistencia deben completarse **DIARIAMENTE** por el padre, proveedor o representante autorizado, utilizando un bolígrafo de tinta azul o negra.
- Si procede, la sección **de Certificación y Recibo de la Cuota Familiar** debe ser completada tanto por el padre como por el proveedor.
 - Selecciona una de las tres casillas.
 - Anota la cantidad recaudada, la cantidad cobrada con un plan de pagos o el saldo pendiente.
 - El padre y el proveedor deben firmar y fechar la sección de Certificación y Recibos de Tasas Familiares.
- Los padres o representantes autorizados deben registrar diariamente las **horas reales de llegada y salida** del niño y deben indicar AM o PM para cada hora real.
 - Los padres o representantes autorizados deben indicar la hora real de llegada y salida de cada niño bajo custodia.
- El proveedor o representante autorizado debe indicar la hora real en la que un niño en edad escolar sale y regresa durante el día.
 - El registro preimpreso de asistencia incluye una columna sombreada para el "tiempo fuera" y "tiempo de entrada" del colegio.

Guía de Información para Proveedores

- Se dispone de espacio para que el padre o representante autorizado registre el motivo de ausencia de un niño por todas las ausencias, enfermedades, festivos, vacaciones y/o cualquier actualización adicional del colegio en el registro de asistencia.
 - El padre debe enviar una copia del calendario escolar más reciente a su Especialista en Servicios Familiares para obtener las horas/días actualizados del mes de servicio.
- El padre y el proveedor deben firmar y fechar la declaración **de Certificación de Asistencia** en o después del último día en que se prestó el cuidado infantil.
 - Los registros de asistencia que carecen de la firma de Certificación de Asistencia de un padre y/o proveedor son rechazados para su finalización.
 - El proveedor debe volver a enviar el registro de asistencia, una vez completado, para revisión y reembolso del pago.
 - La ausencia de firmas de Certificación de Asistencia resultará en un retraso en el pago.
- Los errores y correcciones realizados en el registro de asistencia deben ser señalados, corregidos y inicializados por el proveedor, padre o representante autorizado.

Ausencias en la grabación

El padre o representante autorizado debe confirmar todas las ausencias registradas en el registro de asistencia.

- Las ausencias (incluidas las por enfermedad), festivos y/o vacaciones pueden registrarse en la columna Motivo de Ausencia del registro de asistencia el día en que ocurrió la ausencia.
- Los proveedores no necesitan registrar las ausencias ni llevar registros de las razones específicas de cada ausencia infantil; sin embargo, el cuidado infantil proporcionado debe ser coherente con la necesidad certificada documentada en el Certificado de Subsidio Máximo para Padres (Vale) y en el Aviso de Acción.

Fechas de no operación

Las fechas de no operación son los días en que un proveedor de cuidado infantil autorizado está cerrado por negocios y solicita el reembolso como parte de su práctica habitual y habitual. Crystal Stairs reembolsará a los cuidadores con licencia hasta un máximo de diez (10) fechas de no operación al año para niños con horarios previsibles (establecidos). El proveedor debe:

- Indicar las diez (10) fechas específicas de no operación en sus documentos escritos y presentar fechas actualizadas de no operación **cada año**.
 - **Las fechas actualizadas de no operativa deben enviarse antes del 30 de noviembre para los días que entrarán en vigor durante el año siguiente si se indican fechas específicas por año.**
 - Los festivos estándar (Año Nuevo, Día de la Independencia y Navidad) se respetarán en la fecha específica del festivo, salvo que se especifique lo contrario.
- El proveedor debe indicar cuáles son las diez (10) fechas específicas de no operación por las que desea ser reembolsado si cuenta con más de diez (10) fechas.
- Indica "Día de No Operación" en el registro de asistencia.

Nota: El reembolso se basará en las horas en las que normalmente se programaría para asistir ese día a un menor, según lo autorizado por el Especialista en Servicios Familiares. **Los días no operativos no serán reembolsados para los niños autorizados bajo un horario impredecible**

Guía de Información para Proveedores

(variable). Además, cuando el proveedor supera sus diez (10) fechas de no operación, la agencia prorrateará el reembolso para tener en cuenta los días adicionales no operativos.

Instrucciones sobre la asistencia y el abandono del cuidado

Crystal Stairs limita el reembolso a hasta 30 días consecutivos o hasta a las familias fecha de baja cuando se determine que los servicios de cuidado infantil han sido abandonados. La agencia considerará que los servicios de cuidado infantil son abandonados por un progenitor cuando ocurra lo siguiente:

- El proveedor notifica a la agencia en un plazo de siete (7) días naturales que el progenitor ha finalizado los servicios de cuidado infantil sin previo aviso ni motivo
 - El padre no está disponible para firmar el registro de asistencia al final del mes, lo que atestigua bajo pena de perjurio que la información en el expediente es precisa
 - El padre y el proveedor firman el registro de asistencia al final del mes, pero las horas de cuidado infantil no se registran, con una fecha de finalización indicada
- Por favor, consulte el Título 5 del Reglamento del Código de California (5CCR 18066.5) para más información.

Nota: Si se determina que un proveedor ha completado fraudulentamente un registro de asistencia, Crystal Stairs enviará al proveedor una notificación de que su acuerdo con el cuidado infantil (incluido el memorando de entendimiento) y su participación en todos los programas de Crystal Stairs serán terminados conforme a las políticas y procedimientos de la agencia.

Si un proveedor notifica a la agencia que el progenitor ha terminado el cuidado sin previo aviso ni motivo, el Especialista en Servicios Familiares deberá realizar dos intentos para contactar con el progenitor. Si no se puede contactar con el progenitor tras dos intentos de contacto o indica que ya no se necesitan servicios, será dado de baja del programa según la política de Abandono de Cuidados.

Firma y declaración del padre desaparecido

El registro mensual de asistencia o registro alternativo debe incluir las firmas tanto del progenitor como del proveedor que atestiguen, bajo pena de perjurio, que la información proporcionada es precisa.

Cuando se experimenta que los padres no responden, o que se niegan a firmar el Registro de Asistencia, los proveedores deberían considerar presentar la reclamación en la oficina siguiendo la política de Abandono de Cuidados.

- Desde la fecha de notificación por parte del proveedor, Crystal Stairs limitará el reembolso a 30 días consecutivos o hasta la fecha de baja cuando el registro de asistencia carezca de la firma de un progenitor.
- Si experimenta que los padres no responden, por favor envíen la reclamación en la oficina inmediatamente. La entrega oportuna es fundamental para evitar retrasos y garantizar un procesamiento preciso.

Responsabilidad del proveedor al completar el registro de asistencia

Al completar el registro de asistencia, el proveedor es responsable de la siguiente información:

- El proveedor debe disponer del registro de asistencia para que los padres puedan registrar DIARIAMENTE los horarios de llegada y salida
 - Buenas prácticas: Indica AM o PM después de cada hora indicada

Guía de Información para Proveedores

- Buenas prácticas: Anotar un motivo de ausencia en el registro de asistencia en la última columna
- El proveedor debe notificar a la agencia en un plazo de siete (7) días naturales que el progenitor ha finalizado el cuidado sin previo aviso ni motivo
- El proveedor debe registrar la hora real en que un niño en edad escolar sale y regresa durante el día
 - Asegúrate de que el padre notifique a la agencia si hay actualizaciones en los horarios de inicio y fin de clases
- El proveedor debe completar, firmar y fechar la sección de Certificación y Recepción de la Cuota Familiar, si procede
 - El proveedor está obligado a cobrar la Cuota Familiar mensual que se le exige directamente al padre o establecer un plan de pagos con fechas de vencimiento y cantidades específicas
- El proveedor está obligado a atestiguar, bajo pena de perjurio, que las horas/días indicados en el registro de asistencia son correctos, certificando con firma completa y fecha en o después del último día en que se prestó el cuidado infantil
 - Bajo ninguna circunstancia el proveedor puede firmar en nombre del progenitor o tutor legal, certificando que se han prestado servicios de cuidado infantil.
- El proveedor debe tachar errores y cambios iniciales en el registro de asistencia

DECLARACIÓN JURADA DE COLEGIO PRIVADO (PSA)

La declaración jurada de escuelas privadas (PSA) permitirá el reembolso de niños en edad escolar con un proveedor que no esté autorizado para niños de seis años o más. Los proveedores deben solicitar una declaración jurada y recibir un Código de Confirmación aprobado para iniciar el proceso de aprobación.

Los proveedores serán reembolsados por el cuidado infantil durante el tiempo en que un niño en edad escolar participe en Infantil Tradicional hasta 12º curso y asista al programa/escuela de cuidado infantil del proveedor.

Crystal Stairs no paga matrícula a las escuelas, solo el cuidado infantil proporcionado durante las horas en que no hay clases (antes y después del colegio y en los descansos programados).

Para ser elegible para recibir pagos de cuidado infantil, el proveedor debe incluir lo siguiente en el contrato de sus padres:

- Fechas de inicio y finalización del programa de cuidado infantil
- Horarios de inicio y fin del programa de cuidado infantil
- Tarifas sin PSA para el programa de cuidado infantil y los grupos de edad cubiertos para cada tarifa
- Tarifas PSA para el programa de cuidado infantil y los grupos de edad cubiertos para cada tarifa
- Fechas del calendario escolar de atletismo
- Los proveedores que tengan "Servicios de Sesión No Escolar" (cuando la escuela no está en sesión) deben incluir una carta que confirme que las sesiones cumplen con las regulaciones del Título 22

Nota: Los proveedores pueden estar obligados a presentar dos o más declaraciones de política y tarifas dependiendo del número de sesiones aprobadas de cuidado infantil (incluidas académicas y no académicas).

CUOTAS FAMILIARES

Una Cuota Familiar es la parte de los padres en el coste de los servicios de cuidado infantil. Cuando el Especialista en Servicios Familiares determine que el progenitor debe pagar una Cuota Familiar, deberá proporcionar al padre o madre un Aviso de Acción (NOA) que indicará los importes mensuales de las Cuotas Familiares a tiempo parcial y completo durante la vigencia de la autorización y la fecha en que esta entra en vigor.

Las Cuotas Familiares mensuales se cobran por familia y no por hijo, y son cantidades mensuales a tiempo parcial o completo. En la mayoría de los casos, la cantidad pendiente del mes se imprimirá previamente en el registro de asistencia.

Se enviará una carta al proveedor de cuidado infantil aprobado informándole del importe de la Cuota Familiar. El padre puede solicitar un Plan de Pago de Cuotas Familiares si no se puede pagar en su totalidad antes de que comience el mes de servicio. Este plan es un acuerdo entre el padre y el proveedor de cuidado infantil.

- Si el progenitor completa y sigue un plan de pagos con el proveedor de cuidado infantil, los servicios no serán terminados.

Guía de Información para Proveedores

- Si el progenitor no sigue el plan de pago establecido con el proveedor de cuidado infantil, este debe comprobar que las Cuotas Familiares no se hayan pagado en el registro de asistencia y contactar inmediatamente con el Especialista en Servicios Familiares. El Especialista en Servicios Familiares iniciará el proceso de Terminación por Honorarios Familiares Morosos.

Crystal Stairs deducirá el importe total mensual de la cuota familiar del pago del proveedor.

Certificación y Recepción de Tasas Familiares

Si se debe una Cuota Familiar, la tarifa aplicable de Cuota Familiar a tiempo parcial o completo para ese mes se impreso previamente en el registro de asistencia.

El proveedor debe marcar una de las siguientes casillas que aparecen en el registro de asistencia preimpreso:

☐ Casilla de verificación que indica que se cobró una Cuota Familiar.

- Indica la cantidad recaudada
- Tanto el padre como el proveedor deben firmar todas las firmas y la fecha

☐ Casilla de verificación que indica que el proveedor ha establecido un plan de pagos con el padre.

- Indica la cantidad recaudada
- Tanto el padre como el proveedor deben firmar todas las firmas y la fecha

☐ Casilla de verificación que indica que el proveedor no cobró la Cuota Familiar debida o que el progenitor no cumplió con el plan de pagos establecido.

- Indica el saldo pendiente
- El proveedor debe proporcionar una firma completa y una fecha
- El Especialista en Servicios Familiares del padre o madre se pondrá en contacto con el padre o madre para conocer el saldo pendiente total e iniciará el Proceso de Terminación por Honorarios Familiares Morosos

Los proveedores recibirán documentación escrita del Especialista en Servicios Familiares cada vez que se evalúe, cambie o elimine una Tarifa Familiar. La notificación incluirá una fecha de entrada en vigor.

ACTUALIZACIONES REGULATORIAS (julio 2025-junio 2028) Continuación del reembolso de cuidado infantil basado en la inscripción y la necesidad máxima autorizada de cuidado infantil.

A partir del 1 de julio de 2025 al 30 de junio de 2028, el pago se basará en la inscripción y el reembolso según la necesidad máxima autorizada.

Los proveedores con licencia y exentos de licencia que reciban reembolso y que estén abiertos y disponibles para los servicios del proveedor seguirán siendo reembolsados en función de las horas máximas autorizadas de atención de las familias, de la siguiente manera:

- Los proveedores, incluidos los que estén exentos de licencia, serán reembolsados en función de las horas máximas autorizadas de atención, independientemente de la asistencia.

Guía de Información para Proveedores

- Para las familias certificadas para un horario variable, los proveedores serán reembolsados en función de las horas máximas autorizadas de atención.
- Para los proveedores exentos de licencia que presten servicios a tiempo parcial, los proveedores serán reembolsados en función de las horas máximas autorizadas de atención.

Guía de Información para Proveedores

REEMBOLSO AL PROVEEDOR: AJUSTES Y CARGOS ADICIONALES

Los pagos de los servicios de cuidado infantil se ajustan según las siguientes directrices:

Ajustes por la tarde y/o fines de semana (solo proveedores autorizados)

Las tarifas aplicables para la atención proporcionada durante las horas vespertinas o los fines de semana se ajustan según el porcentaje de horas de atención por la tarde/fin de semana que se hayan proporcionado del total de horas de atención.

- Si el número total de horas por la tarde/fin de semana es **el 50% o más** del total, la tarifa se ajusta a **1,25** veces la tarifa normal.
- Si el número total de horas por la tarde/fin de semana está entre **el 10% y el 49,99%** del total, la tarifa se ajusta a **1,125** veces la tarifa normal.
- Si el número total de horas por la tarde/fin de semana **es inferior al 10%** del total, la tarifa **no** se ajusta.

Nota: Las horas de la tarde se realizan entre **las 18:00 y las 6:00 de la mañana** entre semana. El horario de fin de semana se realiza de **6:00 a.m. los sábados a 6:00 am los lunes**.

Nota: Para ser elegible para recibir tarifas por la tarde/fin de semana, los proveedores deben presentar documentación en sus documentos escritos, verificando que las familias no subvencionadas deben pagar tarifas específicas por las horas de tarde/fin de semana y que estas horas no están incluidas en las tarifas estándar.

Ajuste para necesidades especiales

Las tarifas aplicables para la atención prestada a niños definidos como "necesidades excepcionales" o "discapacitados graves" se ajustan según las siguientes directrices:

- Si el niño se define como "necesidades excepcionales", la tasa se ajusta a **1,20** veces la tarifa normal.
- Si el niño se define como "gravemente discapacitado", la tasa se ajusta a **1,50** veces la tasa normal.
- Se realizarán ajustes en la menor de la Tasa Máxima Regional del Mercado (RMRC) o la Tarifa Solicitada por el Proveedor una vez que se haya recibido y aprobado la documentación sobre un impacto financiero continuo del cuidado a un niño con necesidades excepcionales.

Los padres deben contactar con su Especialista en Servicios Familiares asignado para recibir instrucciones y la documentación requerida para solicitar el Ajuste por Necesidades Especiales.

Nota: Según la ley, un proveedor debe ofrecer una adaptación razonable a un niño con necesidades excepcionales o discapacidad sin coste adicional para el padre o para Crystal Stairs. Sin embargo, bajo ciertas circunstancias, un proveedor puede cobrar una tarifa o tarifa más alta por prestar servicios a niños con discapacidades u otras necesidades especiales.

Guía de Información para Proveedores

Ajuste a tiempo completo plus

Para los proveedores titulados elegibles, la atención que supere las 52,50 horas a la semana puede ser compensada a la tarifa horaria Full-Time Plus aplicable en lugar de incluirse en la tarifa semanal o mensual utilizada.

Nota: Para ser elegible para recibir las tarifas Full-Time Plus, los proveedores deben presentar documentación que verifique que las familias no subvencionadas deben pagar una tarifa horaria específica por horas que superen las 52,50 horas semanales y que estas horas no están incluidas en las tarifas estándar semanales o mensuales a tiempo completo. El pago adicional realizado bajo la tarifa horaria para este fin no puede superar la tarifa semanal o mensual a tiempo completo del proveedor.

Otras tasas reembolsables

Los proveedores con licencia pueden cobrar otras tasas reembolsables, como registro, materiales y seguro, ya sea en un solo pago o prorrateado durante un periodo fiscal de doce (12) meses (julio-junio).

- El reembolso de otras tarifas reembolsables no puede superar el Techo de Tasas del Mercado Regional (RMRC) correspondiente.
- Los proveedores de cuidado infantil deben presentar materiales por escrito, incluyendo cargos por tarifas o tarifas adicionales, y proporcionar esta información a la Unidad de Acuerdos de Servicios para Proveedores para su revisión.

Como recordatorio, Crystal Stairs reembolsa los servicios de cuidado infantil, que implican supervisión directa, cuidado y apoyo a los niños en un entorno seguro y estructurado, dentro del calendario de cuidado certificado.

Los servicios certificados de cuidado infantil no incluyen el reembolso del transporte infantil entre lugares proporcionado por los proveedores de cuidado infantil.

PRESENTACIÓN DE REGISTROS DE ASISTENCIA/FACTURAS

Por favor, haga copias de todos los registros completos de asistencia antes de enviar los formularios originales. Crystal Stairs procesa rápidamente los registros de asistencia que son precisos, completos y recibidos a tiempo.

- Los reembolsos de cuidado infantil deberán realizarse en un plazo de 21 días naturales desde la presentación de un registro mensual completo de asistencia.
- Crystal Stairs está obligada a notificar al proveedor tan pronto como no se reembolse un retraso en el pago en un plazo de 21 días naturales.
- Revisa el registro de asistencia a diario para asegurarte de que la información es precisa. Una vez recibido el registro de asistencia en la oficina, no se pueden corregir.

El reembolso de las reclamaciones del proveedor se basa en la fecha de recepción y en los plazos de procesamiento contratados. Si el primer día del mes cae en un fin de semana o festivo estándar, el primer día contable para el procesamiento será el siguiente día laborable, asegurando que todas las reclamaciones se tramiten de forma justa y conforme a los plazos establecidos.

Guía de Información para Proveedores

Los proveedores pueden presentar registros de asistencia y documentos de apoyo de cualquiera de las siguientes maneras:

- Dirección postal
 - Apartado de correos 92240, Los Ángeles, CA 90009-2240
- Buzón de entrega en el vestíbulo
 - 5110 W. Goldleaf Circle, Suite 150, Los Ángeles, CA 90056-1282
 - Durante el horario de oficina, de 8:00 a 17:00
 - No se permite aparcar ni estar en ralentí frente al edificio y se indicará a los clientes que aparquen en la estructura de aparcamiento.
- Buzón de entrega exterior de proveedores
 - El buzón de entrega se encuentra en la zona de giro en Fairfax Avenue y Goldleaf Circle
- Oficina de Long Beach
 - 4300 Long Beach Blvd, Suite 420, Long Beach, CA 90807
 - Durante el horario de oficina, de 8:00 a 16:30
 - Caja de entrega exterior fuera del edificio

Nota: El servicio de atención al cliente in situ está limitado a cualquiera de las oficinas de Crystal Stairs debido a las necesidades de nuestro negocio. El servicio al cliente puede retrasarse o no estar disponible durante la primera semana de cada mes debido al alto volumen de reclamaciones recibidas en esos horarios. Los profesionales pueden llamar a una clínica de Crystal Stairs y concertar una cita para tratar preguntas o inquietudes.

Registro importante de recordatorios de presentación de asistencia

- Los reembolsos de cuidado infantil deberán realizarse en un plazo de 21 días naturales desde la presentación de un registro mensual completo de asistencia.
- Crystal Stairs está obligada a notificar al proveedor tan pronto como no se reembolse un retraso en el pago en un plazo de 21 días naturales.
- El padre o la persona autorizada no debe registrar falsamente la asistencia de un niño en un día en que no esté bajo el cuidado del proveedor.
- Los proveedores no pueden exigir a los padres que tomen vacaciones cuando se van de vacaciones.
- El registro de asistencia es un documento legal.

Información sobre el estado del registro de asistencia

Los proveedores pueden acceder a información vital sobre el estado de sus registros de asistencia enviados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, utilizando los siguientes servicios:

- Los proveedores pueden marcar el **número gratuito 800** que aparece a continuación para conocer el estado de cada uno de sus registros de asistencia de los últimos tres meses
- Los proveedores pueden visitar la web de Crystal Stairs para consultar el estado de cada uno de sus registros de asistencia en línea de los últimos seis meses

Para el mes que seleccione el proveedor, se puede encontrar la siguiente información:

1. Número de registros de asistencia procesados (registros de asistencia pagados)
2. Número de registros de asistencia en proceso (registros de asistencia recibidos en la oficina pero no pagados)

Guía de Información para Proveedores

3. Número de registros de asistencia *rechazados* (registros de asistencia que no están listos para el pago)

Instrucciones de servicio telefónico

Marque **el (800) 833-3663** y la voz automatizada pedirá al proveedor que:

- Introduce su número de identificación de proveedor de Crystal Stairs
- Introduce los últimos cuatro dígitos de su Número de Identificación de Contribuyente o Número de Seguridad Social
- Introduce el mes y año que desean revisar

Instrucciones de servicio del sitio web

Visita nuestra página web www.crystalstairs.org y:

- Haz clic en Proveedores en la parte superior de la página principal
- Haz clic en **Estado de procesamiento de reclamaciones** en el menú desplegable
- Los usuarios primerizos deben registrar su información de identificación, nombre de usuario y contraseña para acceder al servicio

DISPOSICIONES PARA PAGOS PUNTUALES A LOS PROVEEDORES

Contactando con la Oficina

Los proveedores pueden contactar directamente con la Unidad de Reclamaciones utilizando nuestro número de teléfono asignado para la cola de llamadas. La cola de llamadas está abierta durante horas limitadas durante todo el mes.

Unidad de Reclamaciones Número de teléfono de la cola de llamadas	(323) 421-1087 Inglés (323) 421-2482 españoles
Horario de funcionamiento Del 1 al 16 del mes	Lunes a viernes 14:00-16:30
Horario de funcionamiento 17 - Fin de mes	Lunes a viernes 8:00am-4:30pm

La Unidad de Reclamaciones podrá ayudar a los proveedores con:

- Preguntas sobre los importes mensuales de reembolso
- Actualizaciones sobre el estado de las reclamaciones

El Departamento de Servicios al Proveedor (Unidad de Acuerdos y Unidad de Reclamaciones) estará cerrado durante los siguientes festivos:

- Día de Martin Luther King
- Día de los Presidentes
- Día de César Chávez
- Día de los caídos
- Juneteenth
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias y el día después
- Desde Navidad hasta Año Nuevo

Calendario de pagos del proveedor

El pago se emite en un plazo de 21 días naturales desde la recepción de una reclamación "lista para el pago", tras los servicios de cuidado infantil, si se cumplen los siguientes requisitos:

Guía de Información para Proveedores

- El cuidado infantil está aprobado y autorizado
- Los registros de asistencia son precisos, completos y firmados

Como recordatorio, Crystal Stairs no puede ofrecer servicios de contabilidad de fin de año ni conciliaciones de pagos mensuales. Por favor, mantenga todas las Explicaciones de Pagos enviadas por correo con cada reembolso.

Nota: Crystal Stairs no se hará responsable de las comisiones bancarias incurridas si el pago del proveedor se retrasa.

Ajustes: Pagos insuficientes o pagos en exceso

El proveedor debe contactar con la Unidad de Reclamaciones si hay un error en el reembolso de Crystal Stairs para revisarlo y determinar si es necesario un ajuste.

Es imprescindible que contactes con la oficina inmediatamente si crees que hay un error de cálculo.

La mejor práctica es que los proveedores revisen tu Explicación de Pago al recibirla para comprobar su exactitud.

Pagos insuficientes

Crystal Stairs aplicará el importe del pago insuficiente debido en el próximo pago programado de reembolso de cuidado infantil.

- Crystal Stairs emitirá una notificación por escrito del ajuste debido al proveedor en un plazo de 7 días laborables desde el descubrimiento por parte de Crystal Stairs o tras notificar al proveedor a Crystal Stairs sobre un error en el pago.
- La notificación por escrito incluirá el importe original del pago, el importe ajustado y el pago insuficiente calculado.

Pagos en exceso

Crystal Stairs aplicará el importe del pago en exceso debido en el próximo pago programado de reembolso de cuidado infantil al recibir el documento de consentimiento del proveedor.

- Crystal Stairs emitirá una notificación por escrito del ajuste al proveedor en un plazo de 7 días laborables desde el descubrimiento o tras la notificación del proveedor a Crystal Stairs sobre un error en el pago.
- La notificación por escrito incluirá el importe original del pago, el importe ajustado y el importe calculado del pago en exceso.
- El proveedor debe dar su consentimiento por escrito para que el ajuste por sobrepago se desconte del próximo reembolso programado de cuidado infantil del proveedor, o el proveedor puede tener la opción de devolverle el dinero directamente a la agencia en su totalidad. Al descubrirse un pago en exceso, Crystal Stairs contactará con el proveedor para obtener el consentimiento por escrito para la deducción.

Crystal Stairs se reserva el derecho de emprender cualquier acción legal necesaria para recuperar el importe del pago en exceso, incluyendo, pero no limitándose a, iniciar procedimientos legales o remitir este asunto a una agencia de cobro.

Guía de Información para Proveedores

Opciones de reembolso para proveedores

Los servicios de cuidado infantil se pagan electrónicamente mediante las siguientes opciones.

1. Opción de Depósito Directo

- a. Los pagos se depositarán electrónicamente en la cuenta personal del proveedor en cada periodo de distribución
- b. **Los proveedores deben contactar con la Unidad de Procesamiento de Pagos en el (323) 421-1086 para obtener información sobre cambios en sus cuentas bancarias.**

2. Opción de verificación

- a. Los pagos se enviarán por correo al proveedor en cada periodo de distribución.
- b. **Los proveedores deben contactar con la Unidad de Acuerdos en el (323) 299-8998 para obtener información sobre cambios en sus direcciones postales.**

Limitaciones de pago

Por favor, entienda lo siguiente:

- Los pagos de cuidado infantil de Crystal Stairs dependen de la financiación de CDSS. Si se elimina la financiación del programa, los padres serán despedidos por este motivo.
- Los retrasos en los fondos del presupuesto estatal pueden afectar al pago.
- Los proveedores son contratistas independientes, no empleados de Crystal Stairs ni del Estado de California.
- Los proveedores están obligados a devolver cualquier dinero recibido cuando no cumplan con las directrices del programa, las políticas de Crystal Stairs y/o sus acuerdos.
- Cuando los proveedores terminan la inscripción de un niño en su programa, deben avisar al padre y a Crystal Stairs con al menos 10 días laborables de antelación.
- **Crystal Stairs no reembolsará a los proveedores servicios utilizados antes de la aprobación por escrito del Especialista en Servicios Familiares fuera del plazo y fechas específicos indicados en el Aviso de Acción o en el Certificado de Inscripción.**
- **El proveedor será notificado en un plazo razonable si el pago no se emite en un plazo de 21 días naturales desde la recepción de una reclamación "lista para el pago" completada debido a circunstancias atenuantes.**

La Agencia Tributaria y los Impuestos

Si el cuidado infantil se ofrece en el domicilio del proveedor:

- **El proveedor es un contratista independiente.** Crystal Stairs no retiene impuestos sobre el pago del proveedor.
- El proveedor es responsable de pagar todos los impuestos sobre la renta federales, estatales y locales, así como otros impuestos.
- Crystal Stairs informa todos los pagos de 600 dólares o más en un año natural al IRS en el Formulario 1099, pero esto no se aplica a las sociedades. Crystal Stairs enviará por correo al proveedor una copia de su formulario 1099 antes del 31 de enero.
- Los importes de los pagos se incluyen en el formulario 1099 MISC enviado durante el año en que se realizan los pagos.
 - Para más información, consulte la publicación de Instrucciones Generales para Declaraciones de Información Concreta del IRS en: <https://www.irs.gov/pub/irs-pdf/i1099gi.pdf> o llamando al IRS al **(800) 829-4933**.

Si el cuidado infantil se proporciona en el hogar del niño:

Guía de Información para Proveedores

- Crystal Stairs no está obligada a informar al IRS ni declara pagos por servicios de cuidado infantil en el hogar.
- El padre o madre se considera el empleador del proveedor a domicilio. El padre está obligado a retener y declarar todos los impuestos federales, estatales o locales, y proporcionar los beneficios requeridos, incluyendo la compensación laboral.
- El pago por cuidado infantil se entrega al progenitor, y este es responsable de pagar al proveedor.
- El proveedor está obligado a presentar toda la documentación de la declaración de la renta ante el IRS y/o el estado.
- Si el proveedor tiene más preguntas, contacta con un asesor fiscal.

Pagos de cuotas sindicales de la CCPU

Crystal Stairs cumplirá cualquier solicitud de Child Care Providers United ("CCPU") para deducir cuotas de membresía sindical u otras deducciones voluntarias de los pagos de subvención de un proveedor, en cumplimiento con el Código de Bienestar e Instituciones de California, Sección 10426.5. Cualquier solicitud para cambiar o terminar deducciones debe dirigirse a la CCPU en: info@childcareprovidersunited.org.

TERMINACIÓN DEL PROGRAMA

El proveedor puede rescindir el Acuerdo de Cuidado Infantil del Proveedor por cualquier motivo dando un aviso escrito de dos (2) semanas a la Unidad de Acuerdos de Servicios al Proveedor.

Crystal Stairs tomará las medidas adecuadas para terminar los servicios con un proveedor si se notifica de cualquiera de los elementos de la lista a continuación. El proveedor puede hacer negocios con Crystal Stairs en el futuro si se corrige el(los) problema(s).

- El proveedor ya no presta servicios a una familia que recibe cuidado infantil subvencionado.
- El proveedor no cumplió los plazos para presentar la documentación requerida para mantener el acuerdo de cuidado infantil del proveedor.
- La licencia de la instalación del proveedor ha sido suspendida o revocada y no ha sido renovada por el departamento de Licencias de Atención Comunitaria (CCL).
- El proveedor no informó a la Unidad de Acuerdos de Servicios para Proveedores de que la información de su acuerdo o el estado del programa habían cambiado.
- El proveedor no cumplió una o varias disposiciones y/o no cumplió con las políticas y procedimientos del Acuerdo de Cuidado Infantil del Proveedor.
- El Registro TrustLine del proveedor está cerrado, denegado, pendiente/reabierto o revocado.

Crystal Stairs tomará las medidas adecuadas para terminar los servicios y poner fin a la relación comercial con un proveedor si se notifica cualquiera de los elementos de la siguiente lista. El proveedor ya no podrá hacer negocios con Crystal Stairs en el futuro si se detectan alguno de los siguientes problemas:

- El proveedor o cualquier persona que actuara en nombre del proveedor (por ejemplo, un familiar o amigo) amenazó o cometió cualquier tipo de acoso; abuso físico o verbal; o agresión a un menor, padre, proveedor o empleado de Crystal Stairs.
- El proveedor falsificó o tergiversó cualquiera de los siguientes aspectos:

Guía de Información para Proveedores

- Datos sobre el Acuerdo de Cuidado Infantil para Proveedores
- Documentos presentados al programa
- Récores de asistencia
- El proveedor violó la **Política de Fraude del Proveedor** (consulte la página 28 para una copia de la Política de Fraude del Proveedor).

Si el proveedor no está de acuerdo con la decisión de terminación y si esta es susceptible de revisión, puede presentar una solicitud de revisión tal y como se describe en la carta de notificación. No habrá posibilidad de reinstalación ni de reconsideración de la participación o implicación del proveedor en los programas de Crystal Stairs tras la decisión final de terminación, ya que las decisiones finales de terminación son irreversibles y permanentes. Además, el proveedor será responsable del reembolso de los fondos y pagos para los que no tenía derecho.

Nota: La terminación en estas circunstancias prohibirá al proveedor participar en todos los programas de Crystal Stairs (subvencionados y no subvencionados). TODOS los acuerdos activos de proveedores de programas, memorandos de entendimiento (si proceden) y acuerdos de participación serán rescindidos.

Cuándo se denegarán los pagos

Crystal Stairs no realizará pagos a un proveedor si dispone de información que pueda incluir, pero no se limita a, lo siguiente:

- El proveedor estuvo encarcelado durante el tiempo en que se prestó cuidado infantil a proveedores exentos de licencia.
- El proveedor estaba fuera del estado durante el periodo en que se prestó la atención infantil y no cumplía los requisitos del Manual de Políticas y Procedimientos, Título 22, Sección 102417 (a).
- El proveedor pide a los empleados que cometan actos ilegales o poco éticos.
- La licencia del centro del proveedor ha sido revocada por Community Care Licensing (CCL) y se le ordenó dejar de prestar atención, pero no lo hizo.
- El proveedor alegó una relación con un niño que habría excluido TrustLine, pero en realidad la relación no existía, o el proveedor había sido previamente denegado por TrustLine.
- El proveedor usó una identidad falsa.

El proveedor recibirá una notificación por escrito que pone fin al Acuerdo de Proveedor de Cuidado Infantil y a la relación comercial con la agencia. El motivo y el plazo de la terminación se detallarán en el aviso escrito.

AVISO IMPORTANTE

Si el acuerdo de proveedor o la participación en cualquier programa de Crystal Stairs es denegado o terminado debido a alguna falsa representación de información y/o actividad fraudulenta, el proveedor quedará permanentemente prohibido de celebrar un acuerdo con Crystal Stairs o de participar en cualquier programa de Crystal Stairs.

PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS

Guía de Información para Proveedores

Cuando el proveedor tenga una queja sobre las políticas, procedimientos y/o prácticas de Acuerdos o Reclamaciones de Crystal Stairs, puede seguir las instrucciones paso a paso a continuación.

1. Se anima a los proveedores que tengan un problema, desacuerdo o malentendido con un miembro del personal a hablar con ese empleado. A menudo, estos problemas resultan ser un malentendido sobre la regulación o la política de las agencias.
2. Si un cuidador infantil no está satisfecho con una resolución tras hablar con el personal implicado, contacta con el supervisor, coordinador o responsable del departamento.
3. Si el proveedor sigue sin estar satisfecho con una resolución tras hablar con el supervisor, coordinador o gerente, puede contactar con el Departamento de Aseguramiento de la Calidad en el (323) 421-1020. Los proveedores recibirán una carta de resolución por escrito en un plazo de 15 días desde la presentación de una queja ante el Departamento de Aseguramiento de la Calidad.
4. Los proveedores que no estén satisfechos con la decisión de resolución emitida por Aseguramiento de la Calidad pueden apelar al CFO.

SERVICIOS Y REEMBOLSO DE PROVEEDORES PREGUNTAS FRECUENTES

Unidad de Acuerdos

1. ¿Cómo puedo contactar con mi Proveedor Responsable de Acuerdos de Proveedores?

Respuesta: Los proveedores deben contactar con Crystal Stairs y pedir hablar con un Procesador de Acuerdos si no han recibido ningún correo de nuestra oficina. Un Procesador de Acuerdos está asignado a todos los casos nuevos y existentes, y toda la documentación enviada por correo listará un Procesador de Acuerdos asignado y su número de teléfono de contacto.

También puede presentar documentación general, según lo solicite el Responsable de Acuerdos a: www.agreementdocuments@crystalstairs.org

2. Necesito cambiar las tarifas que solicité, ¿qué debo hacer?

Respuesta: Los proveedores deben contactar con su Procesador de Acuerdos asignado y solicitar un Paquete de Renovación de Acuerdos. La fecha de vigencia del cambio depende de la finalización de la información solicitada y de la fecha de recepción.

3. Las tarifas que he solicitado son incorrectas, ¿a quién debería contactar?

Respuesta: Los proveedores deben contactar inmediatamente con su Procesador de Acuerdos asignado para una revisión más detallada de los documentos presentados.

4. ¿Debo contactar con la oficina si mi número de teléfono ha cambiado?

Respuesta: Sí, los proveedores deben contactar con su Procesador de Acuerdos asignado una vez que hayan cambiado su número de teléfono y/o se hayan mudado. Crystal Stairs debe tener la información empresarial más actualizada para cada proveedor.

5. Me voy a mudar, ¿puedo seguir cobrando el pago?

Respuesta: El programa no pagará los servicios de cuidado infantil desde la fecha efectiva de la mudanza del proveedor. Crystal Stairs no reanudará el pago hasta que toda la documentación requerida haya sido presentada, completada y aprobada para

la nueva ubicación. Si el proveedor es un proveedor autorizado, también debe cumplirse la fecha de vigencia de la licencia para reanudar el pago.

6. ¿Puedo prestar atención como proveedor exento de licencia si me suspenden la licencia de la instalación?

Respuesta: Los proveedores no pueden cambiar su estatus a exento de licencia si su licencia ha sido suspendida, revocada o inválida. Además, Crystal Stairs no pagará por servicios de cuidado infantil si se suspende, revoca o invalida la licencia de un centro. Si los pagos de cuidado infantil se realizaron bajo estas condiciones, Crystal Stairs podría solicitar el reembolso a los proveedores.

7. ¿Por qué me clasifican como contratista independiente en lugar de empleado de Crystal Stairs?

Respuesta: Los proveedores son contratistas independientes, ya que Crystal Stairs no tiene derecho a determinar el horario de funcionamiento del proveedor ni cómo se prestan o se realizan los servicios de cuidado infantil. Crystal Stairs sí tiene políticas y procedimientos respecto a los requisitos del programa de subvención para el cuidado infantil y sobre cómo los proveedores conservan, completan y presentan los registros de asistencia para pagos mensuales. También exigimos que se completen ciertos formularios y que se entreguen documentos para firmar un acuerdo de servicios. Sin embargo, estos requisitos no indican a los proveedores cuándo y/o cómo prestar o prestar servicios a los niños bajo su cuidado.

8. ¿Está Crystal Stairs obligada a retener impuestos sobre mis pagos de subvención para el cuidado infantil?

Respuesta: Como contratista independiente, Crystal Stairs no está obligada a retener impuestos de los pagos que reciben los proveedores por realizar servicios de cuidado infantil.

Unidad de Reclamaciones

1. ¿Qué es un horario de cuidado infantil impredecible (variado)?

Respuesta: Un horario de cuidado infantil impredecible (variado) es cuando la necesidad de cuidado infantil de un padre es impredecible debido a las horas/días de necesidad del progenitor, actividad y/o empleo. Se autorizan horarios impredecibles con un número máximo de horas y días por semana. Un padre debe utilizar el cuidado infantil dentro del máximo de horas y días por semana.

2. ¿Cuál es un horario predecible (fijo) de cuidado infantil?

Respuesta: Un horario predecible (fijo) de cuidado infantil tiene un patrón fijo y es predecible cada semana. Se aprobarán horarios predecibles con un número fijo de horas y días por semana.

3. ¿Recibiré más reembolso si las horas de los padres han aumentado?

Respuesta: El cambio de horario del progenitor debe ser aprobado por el Especialista en Servicios Familiares asignado. El pago depende del número total de días y horas aprobados para el mes de servicio.

Es responsabilidad de los padres informar de cambios para reducir las cuotas familiares o aumentar o disminuir los servicios familiares/cuidado infantil.

4. ¿Qué es una cuota familiar?

Respuesta: Una Cuota Familiar es la parte del progenitor en el coste del cuidado infantil, determinada por el tamaño de la familia, los ingresos y el importe total de los servicios de cuidado infantil prestados. Las Cuotas Familiares Evaluadas se imprimirán previamente en el registro de asistencia. Los proveedores están obligados a cobrar las cuotas familiares directamente a los padres. **Crystal Stairs deducirá el importe total mensual de la Cuota Familiar que se evalúe cada mes de servicio.**

5. Tengo una discrepancia con mi reembolso, ¿qué hago?

Respuesta: Por favor, contacte con la Unidad de Reclamaciones para una revisión más detallada del importe del reembolso. Es buena práctica contactar con nuestra oficina inmediatamente después de encontrar una discrepancia en el reembolso.

6. No he recibido mi registro de asistencia del mes, ¿qué hago?

Respuesta: Los registros de asistencia se envían por correo a los proveedores de todos los niños autorizados antes del día 1 de cada nuevo mes. Por favor, contacte con la oficina para una reimpresión antes del quinto día natural. Si se contacta con la oficina después del quinto día natural, no habrá una reimpresión disponible. Si no se ha recibido un formulario preimpreso antes del quinto día natural, los proveedores pueden registrar la asistencia utilizando un registro alternativo de asistencia. Los registros de asistencia deben estar disponibles para los padres y completarse diariamente.

7. ¿Cómo deberían mis padres completar correctamente los registros de asistencia?

Guía de Información para Proveedores

Respuesta: Los padres deben completar el registro de asistencia diariamente. Deben registrar las horas reales de llegada y salida de sus hijos, deben registrar cualquier ausencia y/o actualización escolar, deben firmar y fechar el registro de asistencia el último día de cuidado infantil y, si procede, deben firmar y fechar el pago de una Cuota Familiar y/o indicar que se debe pagar una cantidad pendiente.

8. ¿Cómo registro las horas de los niños en edad escolar en el registro de asistencia?

Respuesta: Los proveedores están obligados a registrar los horarios reales de salida y llegada de los niños en edad escolar en las columnas sombreadas del registro diario de asistencia.

9. ¿Recibiré un registro de asistencia si mi padre está autorizado a mitad de mes?

Respuesta: Normalmente, un registro de asistencia se envía por correo a los proveedores junto con sus Certificados de Inscripción. Si no se ha recibido un registro de asistencia, por favor registre la asistencia utilizando un registro alternativo de asistencia.

RECORDATORIOS GENERALES

La siguiente lista incluye recordatorios útiles y consejos para informar a los proveedores de cuidado infantil sobre las políticas de Crystal Stairs y garantizar el éxito de todos los proveedores:

- Los proveedores son contratistas independientes, **no empleados** de Crystal Stairs. Consulte el Aviso para Contratistas Independientes para más información.
- Los reembolsos de cuidado infantil deberán realizarse en un plazo de 21 días naturales desde la presentación de un registro mensual completo de asistencia.
 - Revisa el registro de asistencia **a diario** para asegurarte de que la información es precisa. Una vez recibido el registro de asistencia en la oficina, no se pueden corregir.
- Crystal Stairs tomará las medidas adecuadas para terminar los servicios y poner fin a la relación comercial con un proveedor si se determina que el proveedor ha completado fraudulentamente un registro de asistencia o tras notificar alguno de los elementos de la Política de Fraude del Proveedor.
- Los proveedores deben notificar a la agencia en un plazo de siete (7) días naturales que el progenitor ha finalizado el cuidado sin previo aviso ni motivo, o si no está disponible para firmar el registro de asistencia al final del mes, atestiguando bajo pena de perjurio que la información en el expediente es precisa.
- El padre y el proveedor deben firmar el registro de asistencia al final del mes, certificando bajo pena de perjurio que la información es precisa.

POLÍTICA DE FRAUDE DE PROVEEDORES

Cada proveedor de cuidado infantil utilizado por uno o más participantes en cualquier programa de cuidado infantil subvencionado por Crystal Stairs financiado por el Condado de Los Ángeles, el Estado de California, la Oficina de Head Start u otras entidades gubernamentales u sin ánimo de lucro (el "Programa") debe cumplir y firmar una copia de la Política de Fraude de Proveedores de Crystal Stairs, Inc. Si usted o personas bajo su control o dirección reciben cualquier dinero o pago relacionado con los programas de Crystal Stairs mediante fraude (definido a continuación), su acuerdo de proveedor con Crystal Stairs será rescindido y se le prohibirá hacer negocios con Crystal Stairs. También se puede solicitar el reembolso de fondos y ser procesado hasta el máximo alcance de la ley.

El fraude se define como cualquiera de los siguientes casos:

- Proporcionar intencionadamente información falsa o engañosa en los acuerdos de proveedor del Programa, formularios de asistencia u otros documentos:
 - Empezar a ofrecer servicios de cuidado infantil
 - Para aumentar o continuar los servicios existentes, o
 - Para evitar una reducción en los servicios.
- No proporcionar intencionadamente información que pueda hacer que los servicios de cuidado infantil que prestas sean denegados, reducidos o despedidos.
- Aceptar a un participante sabiendo que no eres elegible para prestar servicios de cuidado infantil.
- Aceptar cualquier pago de cuidado infantil sabiendo que la cantidad es superior a lo que se te debe o que no has prestado los servicios.
- De cualquier otra manera, proporcionar intencionadamente información o declaraciones falsas o engañosas, o retener información al aceptar, obtener, continuar, evitar una reducción o denegación de beneficios, servicios, fondos o pagos proporcionados por Crystal Stairs.

Si Crystal Stairs sospecha o es notificada de alguna manera que has dado información falsa o engañosa o ha retenido información relacionada con tu elegibilidad para proporcionar cuidado infantil o recibir pago por servicios prestados, se tomará una investigación y una decisión en tu caso. La investigación puede remitirse al financiador gubernamental correspondiente, incluyendo pero no limitándose al Departamento de Servicios Sociales Públicos del Condado de Los Ángeles (DPSS), al Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles (DPH), al Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS), al Departamento de Educación de California (CDE), a la Oficina de Head Start (OHS) y/o a las fuerzas del orden, y puede incluir visitas no avisadas, llamadas telefónicas, revisión de documentos relacionados, etc.

Si se determina que has cometido alguno de los actos descritos anteriormente como fraude, Crystal Stairs te enviará una notificación por escrito de que tu(s) acuerdo(s) con el proveedor de cuidado infantil, el memorando de entendimiento (si procede) y la participación en **TODOS** los programas de Crystal Stairs (subvencionados y no subvencionados) serán terminados. Si no estás de acuerdo con la decisión de terminación y si esta es revisable, puedes presentar una solicitud de revisión según lo descrito en tu carta de notificación. No habrá posibilidad de reincorporación ni de reconsideración de tu participación o implicación en los programas de Crystal Stairs tras la decisión final de terminación, ya que las decisiones finales de terminación son irreversibles y

Guía de Información para Proveedores

permanentes. Además, serás responsable del reembolso de los fondos o pagos recibidos para los que no eras elegible.

ASESORÍA A CONTRATISTAS INDEPENDIENTES

Los proveedores de cuidado infantil, que atienden a niños de familias inscritas en programas de subvención para el cuidado infantil administrados por Crystal Stairs, son **contratistas** independientes. Esto significa que:

- Crystal Stairs no tiene derecho a determinar el horario de funcionamiento del proveedor ni cómo se prestan o realizan los servicios de cuidado infantil.
- Crystal Stairs no proporciona los suministros, materiales y/o equipos necesarios para realizar servicios de cuidado infantil.
- Crystal Stairs emite pagos de subvenciones financiadas por el gobierno a los proveedores en nombre de las familias inscritas en el programa de desarrollo infantil del condado o estatal.
- Crystal Stairs no es el empleador del proveedor; los servicios de cuidado infantil se realizan en base a un acuerdo escrito de servicios firmado con Crystal Stairs, en el que el proveedor reconoce que no es empleado de Crystal Stairs. La agencia no retiene ni paga impuestos sobre la renta ni nóminas y/o proporciona beneficios adicionales (por ejemplo, seguro médico, vacaciones, baja por enfermedad) a los proveedores.
- El Estado de California no emplea al proveedor y este no es empleado del Estado.*

*Si la instalación del proveedor es propiedad del condado y el proveedor es remunerado como empleado del condado de Los Ángeles para proporcionar cuidado infantil a empleados del condado, entonces el proveedor recibe un formulario W2 emitido por el condado por los servicios de cuidado infantil prestados como empleado.