



5110 W. Goldleaf Circle,  
Suite 150  
Los Angeles, CA 90056-1282

(323) 299-8998  
[www.crystalstairs.org](http://www.crystalstairs.org)

June 2, 2026

Dear Early Care Provider,

The Resource and Referral (R&R) Department serves as a vital link between parents, legal guardians, and licensed child care providers or facilities ("Providers").

As part of this role, families connect with us for referrals and may occasionally report concerns or complaints regarding Providers. To support transparency and ensure a shared understanding of our processes, we are providing the following policies that guide our work:

- *Child Care Referral Service Policy; and*
- *Child Care Referral Service Complaint Policy*

The *Child Care Referral Service Policy* outlines the referral process, including contractual data compliance requirements and data confidentiality standards. It also explains the circumstances under which a program may be removed from the referral database.

In addition, the R&R Department maintains a Provider complaint database. The *Child Care Referral Service Complaint Policy* details information on how complaints are managed by the Referral Service in partnership with Community Care Licensing.

**Please refer to the enclosed policies for more detailed information.** If you would like additional copies or have any questions, please contact us at 1-888-543-7247 or via email at [resourceandreferral@crystalstairs.org](mailto:resourceandreferral@crystalstairs.org).

Thank you for your continued partnership and commitment to serving families.

Sincerely,

Cecilia Rojas,  
Program Manager  
Resource and Referral Department



5110 W. Goldleaf Circle,  
Suite 150  
Los Angeles, CA 90056-1282

(323) 299-8998  
[www.crystalstairs.org](http://www.crystalstairs.org)

2 de junio de 2026

Estimado(a) Proveedor(a) de Cuidado Infantil,

El Departamento de Recursos y Referencias (R&R) sirve como un enlace entre los padres/tutores legales y proveedores de cuidado infantil con licencia o programas ("Proveedores"). A través de este enlace, las personas que llaman y los usuarios en línea se comunican con nosotros para obtener referencias de cuidado infantil a proveedores y ocasionalmente nos notifican sobre una queja del proveedor. Con esto en mente, le brindamos información que guía nuestro trabajo relacionado con las siguientes políticas:

- Política del Servicio de Referencia de Cuidado Infantil; y
- Política de Quejas del Servicio de Referencia de Cuidado Infantil

La *Política del Servicio de Referencia de Cuidado Infantil* le proveerá información sobre el proceso de referencias, el cumplimiento de datos contractuales y requisitos de confidencialidad de datos. La política también incluye las condiciones en cual un programa de cuidado infantil puede ser removido de nuestro sistema de referencias.

El Departamento de R&R también mantiene un sistema de Quejas de Proveedores. La *Política de Quejas del Servicio de Referencia de Cuidado Infantil* describe información en detalle sobre el proceso de quejas del Servicio de Referencias en asociación con la División de Licencias de Atención Comunitaria.

**Para detalles sobre nuestras pólizas, por favor revise los documentos adjuntos en este correo.** Si desea copias adicionales o tiene alguna pregunta, comuníquese con nosotros al 1-888-543-7247 o por correo electrónico a [resourceandreferral@crystalstairs.org](mailto:resourceandreferral@crystalstairs.org)

Gracias por su continua colaboración y compromiso para servir a las familias.

Sinceramente,

Cecilia Rojas,  
Gerente de Programa  
Departamento de Recursos y Referencias



5110 W. Goldleaf Circle,  
Suite 150  
Los Angeles, CA 90056-1282

(323) 299-8998  
[www.crystalstairs.org](http://www.crystalstairs.org)

## CHILD CARE REFERRAL SERVICE POLICY\*

Revised January 27, 2026

Crystal Stairs' mission is to improve the lives of families through child care services, research, and advocacy. The Resource and Referral Department (R&R) provides child care referrals and information to parents/legal guardians, offers technical assistance and resources to child care programs, and works to enhance the availability and quality of child care in our service area. Services are provided without discrimination regardless of income, ethnicity, cultural background, special needs, or other eligibility criteria.

Crystal Stairs provides telephone and online child care referrals of licensed child care providers and/or facilities (the "Providers") to individuals seeking child care within our referral service area. All information collected from parents during the referral intake process is confidential and used only for program administration. During the referral intake process, individuals are informed of their child care options and are provided with child care consumer education materials/resources at no cost. Referrals are provided regardless of income or other eligibility requirements, and without preference to any Provider. Individuals requesting referrals are provided with the contact information for a minimum of four Providers that meet the individual's child care needs such as the hours of service, cost, program type, special care needs, and other factors.

The information about Providers in the referral database is updated quarterly. Providers are removed from the referral list within two business days if notified by the California Department of Social Services (CDSS), Community Care Licensing (CCL) of license temporary suspension, revocation, or probation. The program will be notified in writing of the need to remove a Provider from the referral database. Providers are reinstated when cleared by CDSS CCL. For additional information regarding licensed providers or facilities, please refer to our Child Care Referral Services Complaint Policy or contact us directly.

Crystal Stairs does not recommend Providers to individuals; instead, it provides information to individuals on choosing quality child care. Individuals are strongly encouraged to visit the Providers to conduct an independent assessment of the program to ensure the facility meets the unique needs for their family. Pursuant to Section 1596.859 of the Health and Safety Code (HSC), "State law requires licensed child day care facilities to make accessible to the public a copy of any licensing report pertaining to the facility that documents a facility visit or a substantiated complaint investigation. In addition, a more complete file regarding a child care licensee may be available at the office of the State Department of Social Services Community Care Licensing Division. You have the right to access any public information in these files."

A copy of this policy is available to parents, legal guardians, and Providers upon request.

Funding for this program is provided by the California Department of Social Services.

\*This policy is subject to revision.

## POLIZA DEL SERVICIO DE REFERENCIA DE CUIDADO INFANTIL\*

Revisado el 27 de enero del 2026

Nuestra misión es mejorar la vida de las familias a través de servicios de cuidado infantil, investigación y defensa. El Departamento de Recursos y Referencias (R&R) proporciona referencias e información sobre el cuidado infantil a padres/tutores legales, ofrece asistencia técnica y recursos a los programas de cuidado infantil, y trabaja para mejorar la disponibilidad y calidad del cuidado infantil en nuestra área de servicio. Los servicios se ofrecen sin discriminación basada en ingresos, origen étnico, origen cultural o necesidades especiales o otros requisitos de elegibilidad.

Ofrecemos referencias de cuidado infantil por teléfono y en línea a proveedores y/o centros autorizados (los "Proveedores") a personas que buscan cuidado infantil dentro de nuestra área de referencia de servicios. Toda la información obtenida por padres durante el proceso de admisión para referencias es confidencial y se utiliza únicamente para la administración del programa. Durante el proceso de admisión de referencias, se informa a las personas sobre sus opciones de cuidado infantil y se les proporcionan materiales o recursos educativos para el cuidado infantil sin costo alguno. Las referencias se conceden independientemente de los ingresos o otros requisitos de elegibilidad, y sin preferencia a ningún proveedor. Las personas que solicitan referencias se les proporciona la información de contacto de un mínimo de cuatro proveedores que satisfacen las necesidades de cuidado infantil de la persona, tales como el horario de servicio, el costo, el tipo de programa, las necesidades de atención especial y otros factores.

Nuestra base de datos de referencias se actualiza trimestralmente. Los proveedores son removidos de la lista de referencias dentro de los dos días laborables si el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) o División de Licencias de Cuidado Comunitario (CCL) del Departamento Estatal de Servicios Sociales notifica sobre una suspensión temporal, revocación o libertad condicional de su licencia. El programa será notificado por escrito sobre la necesidad de retirar a un proveedor de la base de datos de referencias. Los proveedores serán reincorporados una vez que sean autorizados nuevamente por CDSS CCL. Para obtener información adicional sobre proveedores o centros con licencia, consulte nuestra Política de Quejas del Servicio de Referencias para el Cuidado Infantil o comuníquese directamente con nosotros.

Crystal Stairs no recomienda proveedores a las personas; en cambio, proporciona información para ayudarles a elegir un cuidado infantil de calidad. Se recomienda especialmente que las personas visiten a los proveedores para realizar una evaluación independiente del programa y así asegurar que la instalación satisface las necesidades específicas de su familia. De acuerdo con la Sección 1596.859 del Código de Salud y Seguridad (HSC), "La ley estatal exige que las guarderías infantiles autorizadas pongan a disposición del público una copia de cualquier informe de licencia relacionado con el centro que documente una visita al centro o una investigación de queja fundamentada. Además, un expediente más completo sobre un titular de la licencia de cuidado infantil puede estar disponible en la oficina de la División de Licencias de Cuidado Comunitario del Departamento Estatal de Servicios Sociales. Tienes derecho a acceder a cualquier información pública en estos archivos."

Una copia de esta póliza está disponible para padres, tutores legales, y proveedores al solicitarlo.

Los fondos para este programa son proporcionados por el Departamento de Servicios Sociales de California.

\*Esta póliza está sujeto a revisiones.

**Improving the lives of Families through Child Care Services, Research and Advocacy**



5110 W. Goldleaf Circle,  
Suite 150  
Los Angeles, CA 90056-1282

(323) 299-8998  
[www.crystalstairs.org](http://www.crystalstairs.org)



5110 W. Goldleaf Circle,  
Suite 150  
Los Angeles, CA 90056-1282

(323) 299-8998  
[www.crystalstairs.org](http://www.crystalstairs.org)

## CHILD CARE REFERRAL SERVICE COMPLAINT POLICY\*

Revised May 26, 2026

The California Department of Social Services ("CDSS") requires Resource and Referral (R&R) agencies to develop and implement a policy regarding complaints received about licensed child care providers or facilities (the "Providers"). Complaints are documented by Crystal Stairs staff and reported to the CDSS - Community Care Licensing Division ("CCLD"). Complaints are kept confidential to the extent possible under the law.

### Complaints regarding Providers are handled in the following manner:

#### Complaints regarding non-compliance with licensing regulations and/or suspected child abuse:

- Complaints alleging non-compliance with licensing regulations, health and safety, or suspected child abuse are referred to CCLD, the Child Abuse Hotline, and/or appropriate law enforcement agencies. The person filing the complaint is urged to report complaints directly to the appropriate law enforcement or regulatory agency.
- Crystal Stairs will remove the provider from the referral list within two business days of CCLD notification of temporary suspension, revocation or probation. Referrals will resume within two business days after CCLD clears the provider.
- Crystal Stairs is available to provide technical assistance in order to support the provider in addressing quality and/or licensing deficiencies as permitted by CDSS guidelines. Contact R&R at [resourceandreferral@crystalstairs.org](mailto:resourceandreferral@crystalstairs.org).
- All licensed child care providers in California are displayed on the [MyChildCarePlan.org](http://MyChildCarePlan.org) consumer education website, regardless of their referral status or affiliation with Crystal Stairs R&R program.

#### Complaints not related to non-compliance with licensing regulations:

Complaints regarding a Provider's individual program policies, curriculum and philosophy, and other child care or "business related" concerns will be discussed with the concerned parties. Crystal Stairs does not mediate disputes between parents and providers but can offer resources or referral for resolution.

#### What happens when Referral Services are discontinued?

Crystal Stairs removes providers within two business days of CCLD notification of temporary suspension, revocation, or probation, and reinstates them within two business days after CCLD clearance. When CCLD provides notification that the facility is no longer on probation or a temporary suspension has been lifted without revocation, Crystal Stairs may resume referrals to the facility, except when the facility is subject to conditions under which referrals may be discontinued. For additional information, contact the CCLD Centralized Complaint and Information Bureau at (844) 538-8766 or email [letusno@dss.ca.gov](mailto:letusno@dss.ca.gov).

Crystal Stairs may also remove providers for fraud or other serious violations. Providers will receive written notice of removal and can refer to the Crystal Stairs Provider Guidebook for more information regarding grievance/appeal procedures.

A copy of this policy shall be made available to all parents, legal guardians, and Providers upon request. This policy is available in multiple languages upon request.

\* This policy may be updated as required by law.



5110 W. Goldleaf Circle,  
Suite 150  
Los Angeles, CA 90056-1282

(323) 299-8998  
[www.crystalstairs.org](http://www.crystalstairs.org)

## POLIZA DE QUEJAS DEL SERVICIO DE REFERENCIA DE CUIDADO INFANTIL\*

Revisado el 26 de mayo de 2026

El Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS), requiere que las agencias de Recursos y Referencias (R&R) formen y realicen una póliza de quejas recibidas sobre proveedores de cuidado infantil o programas con licencia (los "Proveedores"). Empleados de Crystal Stairs ("CSI") documentan y reportan las quejas con CDSS - la División de Licencias de Atención Comunitaria (CCLD). Las quejas se mantienen confidenciales a la medida posible según la ley.

### Quejas sobre Proveedores serán manejadas de la siguiente manera:

#### Quejas sobre el incumplimiento de reglas de licenciatura y/o sospecha de abuso infantil:

- Quejas que alegan el incumplimiento de reglas de licenciatura o de sospecha de abuso infantil son referidas a CCLD, la Línea de Abuso Infantil, y/o agencias policiales apropiadas. Se recomendará al demandante que reporte quejas directamente a las agencias policiales apropiadas o a las agencias regulatorias.
- Crystal Stairs eliminará al proveedor de la lista de referencias en un plazo de dos días laborables desde la notificación del CCLD sobre suspensión, revocación o libertad condicional. Las referencias se reanudarán dentro de los dos días hábiles posteriores a que CCLD autorice nuevamente al proveedor.
- Crystal Stairs proporciona asistencia técnica para apoyar a los Proveedores con respecto a la calidad y/o las deficiencias de licenciatura conforme a lo permitido por CDSS. Comuníquese con el departamento de R&R a través de [resourceandreferral@crystalstairs.org](mailto:resourceandreferral@crystalstairs.org).
- Todos los proveedores de cuidado infantil con licencia en California aparecen en la página web de educación del consumidor [MyChildCarePlan.org](http://MyChildCarePlan.org), independientemente de su estado de referencia o de su afiliación con el programa R&R de Crystal Stairs.

#### Quejas no relacionadas con incumplimiento de reglas de licenciatura:

Las quejas relacionadas con las políticas individuales de un programa, currículo y filosofía, así como otras inquietudes relacionadas con el cuidado infantil o "relacionadas con el negocio", se discutirán con las partes implicadas. Crystal Stairs no media disputas entre padres y proveedores, pero puede ofrecer recursos o referencias para su resolución.

#### ¿Qué sucede cuando los Servicios de Referencias son suspendidos?

Crystal Stairs elimina a los proveedores dentro de los dos días laborables posteriores a la notificación del CCLD y los reincorpora en un plazo de dos días laborables tras la autorización. Cuando el CCLD notifica que la instalación ya no está en periodo de prueba o que se ha levantado una suspensión temporal sin revocación, Crystal Stairs puede reanudar las referencias a la instalación, excepto cuando el centro esté sujeto a condiciones bajo las cuales las referencias puedan ser suspendidas. Para obtener información adicional, comuníquese con la Oficina Centralizada de Quejas e Información del CCLD al (844) 538-8766 o por correo electrónico a [letusno@dss.ca.gov](mailto:letusno@dss.ca.gov).

Crystal Stairs reserva el derecho de retirar a los proveedores por fraude u otras infracciones graves. Los proveedores recibirán una notificación escrita del retiro y podrán consultar el Guía para Proveedores de Crystal Stairs para obtener más información sobre los procedimientos de reclamación y apelación.

Una copia de esta póliza está disponible para padres, tutores legales, y Proveedores al solicitarlo. Esta política está disponible en varios idiomas bajo petición.

\* Esta póliza puede ser actualizada según lo exija la ley.