



Guía Informativa Para El Proveedor

Para Programas de Cuidado Infantil y Desarrollo

- Programa de Pago Alternativo
- Programa de CalWORKs Etapa 2
- Programa de CalWORKs Etapa 3

Guía Informativa Para El Proveedor 2016

Índice

BIENVENIDO A CRYSTAL STAIRS.....	4
PARTICIPACION DEL PROVEEDOR	5
Norma anti-discriminatoria (CCR Título 5 18224)	5
Los proveedores son contratistas independientes.....	5
Proveedores de cuidado infantil sectoriales	6
ELEGIBILIDAD DEL PROVEEDOR (CCR Título 5 18221)	6
Requisitos para proveedores acreditados	6
Requisitos para proveedores exentos de acreditación	7
Registración con TrustLine.....	7
Cuidado en el hogar	8
Requisitos para proveedor con exención de acreditación provisional	8
Capacidad del establecimiento acreditada (CCR Título 22, Artículo 6, Sección102416)	8
Requisitos de Inmunización	9
Cambios a contratos para proveedores de cuidado infantil (CCR Título 5 18221) ..	9
Cambiando proveedores	10
REEMBOLSO POR SERVICIOS (CCR Título 5 18221)	10
Cuotas/Tarifas adicionales.....	10
ASISTENCIA DIARIA (CCR Título 5 18224).....	11
Documento alternativos para los registros de asistencia	11
Recordatorios importantes sobre la llenada del registro de asistencia	11
Registrando Ausencias	12
Fechas en que no se presta servicio	13
Responsabilidad de los padres al llenar el registro de asistencia.....	13
Responsabilidad del proveedor al llenar el registro de asistencia.....	14
INCONSISTENCIAS EN LA LLENADA DE REGISTROS DE ASISTENCIA	14
Inconsistencias en la llenada los registros de asistencia por los proveedores.....	15
TARIFAS FAMILIARES (CCR TITLE 5 18221).....	15
Certificación y recibo de cuotas/tarifas familiares.....	15
PRESENTANDO REGISTROS DE ASISTENCIA	16
Recordatorios importantes de para entregar los registros de asistencia.....	17
Información sobre el estado de registro de asistencia.....	17
PAGOS AL PROVEEDOR.....	18

Guía Informativa Para El Proveedor 2016

Comunicándose con la oficina.....	18
Orden de pago del proveedor (CCR Título 5 18266)	18
Opciones de reembolso al proveedor	19
Limitaciones de pago	19
El servicio de rentas internas e impuestos	19
CANCELACIÓN DEL PROGRAMA	20
Cuando se negará pagos.....	20
PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS	21
APENDICE	22
Preguntas frecuentes de servicios de proveedor y reembolsos	23
Norma Sobre Fraude del Proveedor	26
Asesoría de Contratista Independiente	27



BIENVENIDO A CRYSTAL STAIRS

Estimado Proveedor de Cuidado Infantil,

Se adjunta la Guía Informativa Para El Proveedor de Crystal Stairs, Inc. de Programas de Cuidado Infantil financiados por el Departamento de Educación de California (CDE, en inglés) División de Educación Preescolar y Apoyo (EESD, en inglés).

Crystal Stairs ha preparado esta guía para informarle acerca de las normas y procedimientos que corresponden a su participación. Esta guía contiene información muy importante que necesitará saber para asegurar su éxito como proveedor de cuidado infantil.

Nuestra meta es ayudarle a usted y a su(s) padre(s) a cumplir con los reglamentos y normas requeridas. Si tiene empleados, por favor asegúrese que esta información esté disponible a su personal.

Por favor lea y repase esta guía informativa detenidamente. Nos esforzamos en ofrecerle servicios de alta calidad y le invitamos a que se comunique con nosotros en cualquier momento si necesita ayuda.

Hemos adjuntado un recibo para que confirme que ha recibido la Guía Informativa Para El Proveedor. Es importante que firme y regrese la confirmación de recibo al Departamento de Servicios al Proveedor, Unidad de Contratos, inmediatamente.

Atentamente,

Departamento de Servicios al Proveedor

PARTICIPACION DEL PROVEEDOR

Crystal Stairs no financia espacios directamente en guarderías infantiles específicas u hogares de cuidado infantil familiares. Un padre en el programa elige el proveedor (Opción del Padre). Nuestra meta es promover la selección del padre y potenciarlos a elegir sabiamente el cuidado infantil para sus hijos.

El proveedor elegido debe cumplir y proveer documentación de los requisitos indicados en esta guía.

Norma anti-discriminatoria (CCR Título 5 18224)

Crystal Stairs no discriminará por motivos de raza, color, condición médica, como lo define la ley estatal, ascendencia, religión, sexo, origen nacional, edad, estado civil, orientación sexual, género, identificación en un grupo étnico, discapacidad mental o física, embarazo, parto ni condiciones médicas relacionadas, ni cualquier otro estado protegido por la ley, para determinar a cuales niños se les presta servicio en el programa.

Los proveedores de cuidado infantil que participan en el programa de cuidado infantil subsidiados no pueden discriminar por motivos de raza, color, condición médica, como lo define la ley estatal, ascendencia, religión, sexo, origen nacional, edad, estado civil, orientación sexual, género, identificación de grupo étnico, discapacidad mental o física, embarazo, parto ni condiciones médicas relacionadas, ni cualquier otro estado protegido por la ley, para determinar a cuales niños se les presta servicio por el proveedor de cuidado infantil. Los proveedores de cuidado infantil participando en el programa subsidiado deben recibir niños con discapacidades y otras necesidades especiales. Los proveedores no cobrarán al programa una tarifa categóricamente alta por prestar servicios a niños con discapacidad u otras necesidades especiales.

Los proveedores trabajarán con la agencia, los padres y profesionales de salud, educación y desarrollo infantil, para facilitar el acceso y hacer adaptaciones razonables a los niños con discapacidades, en cumplimiento con los requisitos de la ley para estadounidenses con discapacidades (ADA, en inglés).

Los proveedores son contratistas independientes

Los proveedores de cuidado infantil que prestan servicios a los niños de familias matriculados en programas de cuidado infantil subsidiados manejados por Crystal Stairs, son contratistas independientes, no empleados.

Esto significa que:

- Crystal Stairs no determina el horario de servicios de los proveedores y/o como los servicios de cuidado infantil se prestan o desempeñan.
- Crystal Stairs no proporciona artículos, materiales y/o equipo necesario para el desempeño de los servicios de cuidado infantil.
- Crystal Stairs ofrece pagos de subsidio a proveedores en beneficio de familias matriculadas en los programas de cuidado infantil subsidiados en la agencia.
- Se espera que los padres cumplan con todas las reglas, responsabilidades y normas del proveedor de cuidado infantil.
- Crystal Stairs no es el empleador del proveedor; los servicios de cuidado infantil se desempeñan basado en un contrato de servicios firmado con Crystal Stairs, en el cual el proveedor confirma que no es empleado de Crystal Stairs.
- Crystal Stairs no retiene ni paga impuestos sobre ingresos o nómina, tales como seguro social y de desempleo, debido que los proveedores de cuidado infantil son contratistas independientes, Crystal Stairs no ofrece beneficios adicionales (tales como, seguro de salud, vacaciones, licencias por enfermedades) a los proveedores.

Guía Informativa Para El Proveedor 2016

- El estado de California y/o el condado de los Ángeles no emplean al proveedor y, por lo tanto, el proveedor no es empleado del estado y/o el condado.

Proveedores de cuidado infantil sectoriales

Como lo requiere el Departamento de Educación de California (CDE, en inglés) División de Educación Preescolar y Apoyo (EESD, en inglés), para recibir reembolso, el proveedor **no** debe ofrecer educación o adoración religiosa a los niños participando en programas financiados por el estado. Por favor indique a su procesador de contratos si ofrece educación religiosa durante el horario de servicios de cuidado infantil.

ELEGIBILIDAD DEL PROVEEDOR (CCR Título 5 18221)

Los siguientes proveedores de cuidado infantil pueden participar en los programas de cuidado infantil subsidiados por el CDE:

- Guarderías de cuidado infantil acreditadas
- Hogares de cuidado infantil familiares acreditados
- Guarderías exenta de acreditación
- Familia: tía, tío, abuelos del niño (no se requiere registrarse con TrustLine)
- Amigo, vecino o familiar no especificado como tía, tío o abuelos del niño, que puede ofrecer cuidado a un niño de una familia que no sean familiares (se requiere registrarse con TrustLine)
- Proveedor con exención provisional de acreditación (se requiere registrarse con TrustLine dentro de un período de 30 días de comenzar los servicios de cuidado infantil) y el reembolso depende de una autorización de antecedentes penales
- Declaración jurada de escuela privada (PSA, en inglés)

Todo proveedor de cuidado infantil que participa en los programas de cuidado infantil subsidiados deben documentar su elegibilidad para participar en el programa y toda documentación será revisada y verificada por el personal de la agencia.

- La fecha de vigencia para la aprobación depende en el recibo y la aprobación final de todo documento requerido.
- Crystal Stairs no comenzará el pago a un proveedor hasta que todo documento requerido haya sido presentado y el contrato de proveedor haya sido llenado y aprobado.
- Una vez que sea aprobado, a los proveedores se les enviará un certificado de matrícula (COE, en inglés) por correo, indicando el nombre de la familia y los niños autorizados para recibir cuidado infantil, incluyendo la fecha de comenzar y terminar el cuidado infantil, el horario del cuidado autorizado y un Registro de Asistencia por cada niño.

Los padres matriculados en el programa escogen el proveedor para su familia y el padre debe seguir todo requisito del proveedor de cuidado infantil elegido.

Requisitos para proveedores acreditados

En California, se requiere que las siguientes clases de proveedores sean acreditados:

- Guarderías de cuidado infantil
- Hogares de cuidado infantil familiares

Lo siguiente se requiere para todo proveedor acreditado:

- Debe tener 18 años de edad o más
- Una copia de su licencia de conducir vigente de California o tarjeta de identificación
- Una copia de su tarjeta de seguro social o carta de el Servicio de Impuestos Internos (IRS, en inglés)
- Una copia vigente de la acreditación de su establecimiento

Guía Informativa Para El Proveedor 2016

- Una copia de su contrato de regalamientos que se dan a familias no subsidiadas (pago privado) y familias subsidiadas matriculadas en su establecimiento incluyendo cuotas/tarifas por servicios y el horario de cuidado infantil
 - Si cobra una matrícula por ofrecer educación escolar, indique el horario de servicios de la escuela y de cuidado infantil por separado
- Un formulario W-9 confirmando su número de identificación de contribuyente del negocio
- Formularios de contrato llenados, certificando su entendimiento de los requisitos del programa y las cuotas/tarifas por cuidado infantil y servicios de desarrollo
- Formulario de selección de pago electrónico llenado

El programa no pagará por servicios de cuidado infantil si la acreditación de su establecimiento está suspendida, revocada, o no es válida. Si se hicieron pagos por cuidado infantil bajo estas condiciones, es posible que Crystal Stairs pida reembolso.

Su estado como proveedor no cambiará a exento de acreditación si la acreditación de su establecimiento ha sido suspendida, revocada o no es válida. Pagos futuros serán suspendidos hasta que su estado de proveedor haya sido aprobado.

- Los proveedores pueden solicitar un cambio de estado para actualizar su clase de proveedor.
- Crystal Stairs resumirá pago a partir de la fecha de vigencia de su nuevo estado de proveedor.

Nota: se requiere que los proveedores reporten sospechas de abuso o descuido infantil. El número de la línea informativa las 24 horas para protección de menores del condado de los Ángeles es (800) 540-4000.

Requisitos para proveedores exentos de acreditación

En California, las siguientes clases de cuidado infantil son exentas de acreditación:

- Ciertos programas de recreación públicos o privados (guarderías exentas de acreditación)
- Cuidado ofrecido por un familiar o familiar no especificado como tía, tío o abuelos del niño

Lo siguiente se requiere de todo proveedor exento de acreditación:

- Debe tener 18 años de edad o más
- Una copia de su licencia de conducir vigente de California o tarjeta de identificación
- Una copia de su tarjeta de seguro social
- Formularios de auto certificación sobre las condiciones de salud y seguridad
- Registración con TrustLine, si corresponde
- Una declaración escrita de las cuotas/tarifas por los servicios
- Un formulario W-9 confirmando su número de identificación de contribuyente
- Formularios de contrato llenos, certificando su entendimiento de los requisitos del programa y las cuotas/tarifas por cuidado infantil y servicios de desarrollo
- Formulario de selección de pago electrónico llenada

Registración con TrustLine

Un proveedor que no es familiar, alguien que no sea tía, tío o abuelo del niño recibiendo los servicios infantiles, no debe tener antecedentes penales graves. DEBEN presentar las huellas digitales y una solicitud al Departamento de Justicia (DOJ, en inglés) para ser registrados con TrustLine.

- A los proveedores no se les reembolsará por servicios, hasta que tengan autorización por el proceso TrustLine.
- Cuando la agencia reciba una carta de autorización del registro con TrustLine de la red de recursos y recomendaciones de cuidado infantil de California, puede ser proveedor participante, siempre y cuando presente la documentación del contrato llenada.

Guía Informativa Para El Proveedor 2016

- Si su solicitud con TrustLine es negada, cerrada o está pendiente, su contrato de proveedor de cuidado infantil será cancelado y no podrá participar en el programa.

Nota: Si el parentesco con el niño recibiendo los servicios no está claro, necesitaremos que el proveedor se registre con TrustLine.

Cuidado en el hogar

Si se ofrece cuidado en el hogar del niño, el padre asume las responsabilidades como empleador del proveedor y debe seguir requisitos legales, reporte de impuestos y otros relacionados con empleadores. Se requiere una orientación cara a cara para ambos, el padre y proveedor antes de completar el proceso del contrato. Documentación actualizada para requisitos legales, de impuestos u otros relacionados con empleador, se requiere cada año. **Pagos por cuidado infantil se harán directamente al padre y el padre será responsable de pagar al proveedor.**

Aunque Crystal Stairs no deduce impuestos de pagos hechos por servicios de cuidado infantil autorizados, Crystal Stairs reportara los ingresos al Servicio de Impuestos Internos (IRS, en inglés).

Requisitos para proveedor con exención de acreditación provisional

Un proveedor de cuidado infantil exento de acreditación que no sea tía, tío o abuelo del niño debe ser registrado con TrustLine.

- A los proveedores que se les requiere registrar con TrustLine no pueden ser reembolsados por servicios de cuidado infantil hasta que tengan autorización de TrustLine.
- En situaciones donde hay una "necesidad inmediata," a un padre se le permite elegir un proveedor de cuidado infantil provisional. El proveedor de cuidado infantil provisional debe llenar un formulario de registración de TrustLine y registrarse con TrustLine dentro de un período de 30 días, para poder ser elegible a recibir reembolso.
- Si un proveedor de cuidado infantil provisional no se registra con TrustLine dentro del período de 30 días, la agencia no reembolsará por servicios de cuidado infantil antes de la fecha de registración con TrustLine.
- Servicios de cuidado infantil sólo serán autorizados para el proveedor de cuidado infantil provisional, si ningún otro proveedor de cuidado infantil acreditado está disponible para prestar servicios a las necesidades de cuidado infantil del padre.

Capacidad del establecimiento acreditada (CCR Título 22, Artículo 6, Sección 102416)

Los proveedores continuarán en cumplimiento con los requisitos de acreditación, las leyes y reglamentos pertinentes, en todo momento. Por favor refiérase a los reglamentos de acreditación para cuidado en la oficina de licenciamiento (CCL, en inglés) para asegurarse que está cumpliendo con todo requisito.

La capacidad de acreditación especificada en su licencia de cuidado infantil debe ser el número máximo de niños, los cuales se pueden cuidar en cierto momento.

- Los proveedores deben asegurarse que matrículas adicionales de niños no incumplirán la capacidad general en la acreditación de su establecimiento.
- Es responsabilidad de los proveedores de controlar el número total de niños matriculados y presentes en su establecimiento en todo momento durante el horario de servicios de cuidado infantil.

Crystal Stairs reportará toda acusación de incumplimiento a la acreditación de cuidado en la comunidad (CCL, en inglés) para que se haga seguimiento. Acusaciones graves puede resultar en que la acreditación de su establecimiento sea suspendida, revocada y/o colocada en un período

Guía Informativa Para El Proveedor 2016

de probatoria. La revocación de la acreditación de su establecimiento resultará en la cancelación de su contrato.

Requisitos de Inmunización

El 30 de junio del 2015, el Gobernador firmó y convirtió en ley el proyecto SB 277 el cual ya no permite la excepción de las inmunizaciones con una Exoneración de creencias personales (PBE por sus siglas en inglés) en base a las creencias personales ni religiosas para niños en cuidado infantil o en escuelas privadas o públicas. Los PBS presentados antes del 1^{ero} de enero del 2016 serán válidos hasta que el niño alcance su transición de kindergarten/kindergarten y de nuevo en el séptimo año.

Ser requiere que los Proveedores tengan prueba documental de estado inmunización de cada niño en su archivo.

- La información sobre PBE y asistencia a las familias se puede encontrar en la página de internet del CDE MB 16-05 de recursos y preguntas frecuentes en:
http://www.cde.ca.gov/sp/cd/ci/mb_1605faq.asp
- Si tiene preguntas acerca de este aviso, por favor consulte los recursos adicionales en la pagina del Departamento de Salud Pública del California en:
<http://www.shotsforschool.org/laws/sb277faq/>

Cambios a contratos para proveedores de cuidado infantil (CCR Título 5 18221)

Informe a la Unidad de Contratos de Servicios de Proveedor si la información de su contrato o programa ha cambiado.

Se requiere informar dentro de un período de cinco (5) días hábiles en caso de:

- Cambio de dirección o número de teléfono de contacto
- Cambio en el estado de la acreditación o normas de su establecimiento
- Cambio en cuotas/tarifas

Dar el cambio de su dirección solamente al correo postal, condado o la oficina GAIN, no es suficiente. Se requiere que dé su cambio de dirección y nuevo número de teléfono de contacto directamente a la Unidad de Contratos de Servicios de Proveedor.

- Crystal Stairs siempre presume que usted recibe su correo en la dirección que tiene en el archivo con nosotros.
- Si no nos informa acerca del cambio de dirección, Crystal Stairs no es responsable por correo que se pierda, es regresado o no es recibido.
- El programa no pagará por servicios de cuidado infantil a partir de la fecha que se cambia de lugar. Crystal Stairs no continuará pagos hasta que toda documentación requerida haya sido presentada, esté completa y sea aprobada para el nuevo lugar.

Los proveedores deben llenar un paquete de renovación de contrato por cambios en su estado de acreditación o normas del programa.

- Si el paquete de renovación de contrato llenado y los documentos adjuntos son completados y recibidos antes o el 5^{to} día calendario, los cambios serán efectivo el primer día del mes siguiente.
- Si el paquete de renovación de contrato y los documentos adjuntos son completados y recibidos después del 5^{to} día calendario, los cambios serán efectivo el primer día del segundo mes siguiente.
- Los cambios deben aplicar a niños actuales y autorizados recientemente.

Guía Informativa Para El Proveedor 2016

Los proveedores pueden cambiar sus cuotas/tarifas para niños subsidiados una vez por año fiscal (1° de julio a 30 de junio).

- Solicite un paquete de renovación de contrato a la Unidad de Contratos para Servicios de Proveedores.

Para recordarles, el programa no pagará por servicios de cuidado infantil si la acreditación de su establecimiento está suspendida, revocada o no es válida. Si se hicieron pagos por cuidado infantil bajo estas condiciones, es posible que Crystal Stairs le pida reembolso.

Usted no puede cambiar su estado de proveedor a exento de acreditación, si la acreditación de su establecimiento ha sido suspendida, revocada o no es válida.

Cambiando proveedores

Un padre que desea cambiar proveedor de cuidado infantil, se le aconseja dar por lo menos dos (2) semanas de aviso por escrito a usted y a la especialista de servicios familiares del padre. Si el padre no da aviso sobre el cambio, el padre será responsable por los cuotas/tarifas suyas por cancelación temprana. Crystal Stairs no reembolsa cuotas/tarifas por cancelación temprana que se le cobre al padre. Los padres matriculados en su establecimiento deben seguir toda regla y requisito de una familia de pago privado.

REEMBOLSO POR SERVICIOS (CCR Título 5 18221)

Los proveedores de cuidado infantil deben publicar cuotas/tarifas que cobran por cuidado infantil y desarrollo. Crystal Stairs reembolsa por servicios de cuidado infantil usando el código de reglamentos de California, utilización del título 5 de reglamentos de encuestas de cuotas/tarifas del mercado regional. Estos reglamentos son sujetos a cambiar y están disponibles en el internet en la página web del CDE (www.cde.ca.gov).

1. El reembolso es limitado basado en el límite tope correspondiente por encuesta del mercado actual. La edad del niño, tipo de proveedor y la necesidad de servicios se usarán para determinar el límite tope correspondiente.
2. El reembolso no excederá las cuotas/tarifas que se le cobra al público.
3. Si la cuota/tarifa que un proveedor cobra al público es por encima en el límite tope del mercado regional, se requiere que el padre le pague la diferencia directamente. Esto es una "cuota." Crystal Stairs no paga cuotas (co-payment, en inglés).

Nota: El reembolso del proveedor es limitado al tope correspondiente o la cuota/tarifa solicitada por el proveedor, que sea menor.

Cuotas/Tarifas adicionales

Los proveedores que cobran cuotas/tarifas por servicios pueden ser reembolsados como lo permita el reglamento. Los proveedores de cuidado infantil deben publicar los costos de cuotas/tarifas adicionales y ofrecer esta información a la Unidad de Contratos de Servicios de Proveedor, para ser revisado.

Bajo la ley (CCR Título 5 18224), un proveedor debe ofrecer adaptaciones razonables a un niño con necesidades excepcionales o con discapacidades, sin costo adicional al padre o a Crystal Stairs. Sin embargo, bajo ciertas circunstancias, un proveedor puede cobrar una cuota/tarifa más alta por prestar servicios a niños con discapacidades y otras necesidades especiales.

ASISTENCIA DIARIA (CCR Título 5 18224)

Crystal Stairs le proporciona registros de asistencia pre-impresos que se requieren llenar todos los días por cada niño, durante el mes.

- **Comuníquese con la oficina inmediatamente si no ha recibido su registro de asistencia pre-impreso por correo, antes del 5^{to} día calendario de cada mes reclamado.**
- No cambie la información pre-impresa en el registro de asistencia.
- Crystal Stairs no procesará registros de asistencia cambiados, fotocopias ni faxes.
- Recuérdele a los padres o representantes autorizados que deben llenar el registro de asistencia **DIARIO**, por cada niño que cuidan.

Nota: Por favor revise el registro de asistencia para que esté correcto, especialmente el mes de servicio y año. Es la responsabilidad del padre y del proveedor de asegurarse que los registros de asistencia presentados están correctos y completos.

Documento alternativos para los registros de asistencia

Crystal Stairs, envía por correo los registros de asistencia pre-impresos, al principio del mes, para todo niño autorizado. Si no ha recibido el registro pre-impreso antes del 5^{to} día calendario, puede registrar la asistencia usando un documento alternativo para registrar la llegada/salida.

Si está presentando un documento alternativo para registrar la llegada/salida, la siguiente información **DEBE** ser incluida:

- El nombre y número de identificación del proveedor
- El nombre del niño recibiendo los servicios
- El mes, fechas y año específico que se prestaron los servicios.
- Las horas exactas de llegada y salida del cuidado infantil, todos los días que se prestaron los servicios
- Horas exactas cuando un niño de edad escolar sale y regresa de la escuela durante el día
- Una declaración de certificación, dando fe bajo penalidad por perjurio, que la información ofrecida en el documento alternativo de registrar la llegada/salida está correcta
- Firmas completas del padre y proveedor y fecha del último día de cuidado durante el mes de servicio
- Cobro de cuotas/tarifas familiares, si corresponde, lo cual incluye la cantidad que se cobró, firma del padre y proveedor y fecha

Asegúrese que la información que está registrando es legible y que está presentando un (1) documento alternativo original de registrar la llegada/salida por cada niño. **Los registros pre-impresos de Crystal Stairs que han sido cambiados no serán aceptados como documento alternativo de registrar la llegada/salida.**

Documentos alternativos de registrar la llegada/salida que se reciben sin los elementos necesarios indicados anteriormente, serán rechazados hasta que se completen.

- El proveedor debe presentar el registro de asistencia una vez que se llene, para revisar el pago y ser reembolsado.

Recordatorios importantes sobre la llenada del registro de asistencia

Por favor refiérase a estos recordatorios para presentar "pagos listos."

1. Los registros de asistencia deben ser llenados **DIARIO** por el padre, proveedor o representante autorizado, usando un lapicero de tinta azul o negra.
 - a. Registros de asistencia /documentos alternativos escritos a máquina no son aceptables.

Guía Informativa Para El Proveedor 2016

2. Se requiere que los padres o representantes autorizados anotan **a diario la hora exacta de llegada y salida** del niño y deben indicar si es AM o PM por cada hora exacta.
 - a. **Llenando casillas (poniendo las mismas horas de llegada y salida) no es aceptable.**
Los padres o representantes autorizados deben poner la hora exacta de llegada y salida de todo niño bajo cuidado.
3. El proveedor o representante autorizado debe anotar la hora exacta cuando un niño de edad escolar sale y regresa de la escuela durante el día.
 - a. El registro de asistencia pre-impreso incluye una columna sombreada para la "hora de salida" y "entrada" de la escuela.
4. Se da espacio para que el padre o representante autorizado anote las **razones específicas** por todas las ausencias, días festivos, vacaciones y/o cualquier actualización de la escuela en el registro de asistencia.
 - a. Un calendario escolar se puede adjuntar al registro de asistencia, para cualquier actualización adicional de la escuela que pueda no estar anotado. El padre debe presentar una copia del más reciente calendario escolar actualizado, a su especialista de servicios familiares.
 - b. Una **nota del médico** se recomienda y se puede adjuntar al registro de asistencia, por ausencias debido a enfermedad o herida/daño por cinco (5) días consecutivos o más. El padre se debe comunicar con su especialista de servicios familiares acerca de estas clases de ausencias.
5. Si corresponde, la sección de **Certificación y Recibo de Cuotas/Tarifas Familiares** debe ser llenada por ambos, el padre y proveedor.
 - a. Seleccione una de las tres casillas
 - b. Registre la cantidad cobrada, la cantidad con un plan de pago o saldo pendiente.
 - c. El padre y proveedor deben firmar y fechar la sección de Certificación y Recibo de Cuotas/Tarifas Familiares.
6. El padre y proveedor deben firmar y fechar la declaración de **Certificación de Asistencia**, en la fecha o después del último día que se prestó servicio de cuidado infantil.
 - a. Registros de asistencia que les falta la firma de certificación de asistencia de un padre y/o proveedor, serán rechazados hasta que sean completadas.
 - b. El proveedor debe volver a presentar el registro de asistencia, una vez que se llene, para revisión de pago y reembolso.
 - c. Firmas de certificación de asistencia que falten, puede resultar en demoras de pago.
7. Errores y correcciones hechas en el registro de asistencia deben ser tachados con una línea, corregidos y llevar las iniciales del proveedor, padre o representante autorizado.
 - a. **Corrector líquido y/o cinta de corrección no se pueden usar para corregir un error.**

Registrando Ausencias

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

- Se recomienda una **nota del médico** y se puede adjuntar al registro de asistencia por ausencias, debido a enfermedad o herida/daño por cinco (5) días consecutivos o más y el padre se debe comunicar con su especialista de servicios familiares acerca de estas clases de ausencias.
- Ausencias, días festivos, vacaciones y/o cualquier actualización adicional de la escuela (como, salidas temprano), se pueden registrar en la última columna del registro de asistencia, el día que sucedió la ausencia.

Guía Informativa Para El Proveedor 2016

Fechas en que no se presta servicio

Las fechas que no se presta servicio son días que el proveedor de cuidado infantil acreditado está cerrado al público y solicita reembolso como parte de su práctica de negocio de costumbre. Crystal Stairs reembolsará a proveedores de cuidado infantil acreditados, hasta un máximo de diez (10) días que no se presta servicio en un año fiscal (1° de julio al 30 de junio). El proveedor debe:

- Indicar los diez (10) días específicos que no se presta servicio, en sus materiales escritos.
 - Días festivos regulares (año nuevo 1/1, día de la independencia 7/4 y navidad 12/25) serán aceptados en la fecha específica al menos que se indique lo contrario.
- Indique que diez (10) días específicos no presta servicio, por los cuales quiere reembolso, si tiene más de diez (10) días.
- Indique "día que no se presta servicio" (Non-Operational Day, en inglés) en el registro de asistencia.

Nota: El reembolso será basado en horas en las cuales un niño normalmente está programado para asistir en ese día, como es autorizado por el especialista de servicios familiares. Además, cuando el proveedor excede sus diez (10) días que no presta servicio, la agencia deducirá el reembolso, para contar por los días adicionales que no atiende.

Los proveedores deben presentar una lista actualizada de sus diez (10) días que no prestan servicio, a la Unidad de Contratos de Servicios al Proveedor, cada año, no más tardar del 31 de mayo, si las fechas específicas cambian al siguiente año fiscal.

Responsabilidad de los padres al llenar el registro de asistencia

Cuando esté llenando el registro de asistencia, el padre es responsable de la siguiente información:

- El padre debe registrar las horas exactas de llegada y salida DIARIO
 - Mejor práctica: Indique AM o PM después de cada hora anotada
 - Mejor práctica: registre una razón por la ausencia en el registro de asistencia, en la última columna
- El padre debe llenar, firmar y fechar la sección de Certificación de Tarifa Familiar y Recibo, si corresponde
 - El padre debe pagar la tarifa familiar que se le cobra mensualmente directamente al proveedor o establecer un plan de pago con las fechas específicas que se vence y cantidades.
- Se requiere que el padre dé fe bajo penalidad por perjurio que las horas/fechas indicadas en el registro de asistencia son verdad, certificando con una firma completa y fecha al día o después del último día que se prestó el servicio de cuidado infantil.
 - Mejor práctica: llenar el registro de asistencia solamente en tinta azul o negra
- El padre debe tachar los errores y poner las iniciales en los cambios que se hacen al registro de asistencia

El especialista de servicios familiares será informado cada vez que haya una inconsistencia con los registros de asistencia. Una vez que se verifique, el padre será informado por escrito y recordado de los requisitos de llenar los registros. Los padres que no mantengan y/o registren las horas diarias de entrada y salida en los registros de asistencia, cuatro (4) meses dentro de un ciclo de seis (6) meses, enero a junio, o julio a diciembre, se requiere que asistan a una sesión de capacitación sobre cómo llenar los registros o arriesgar ser retirados del programa.

Guía Informativa Para El Proveedor 2016

Responsabilidad del proveedor al llenar el registro de asistencia

Cuando esté llenado el registro de asistencia, el proveedor es responsable por la siguiente información:

- Se requiere que el proveedor tenga los registros de asistencia disponibles para que los padres registren las horas diarias de entrada y salida.
- El proveedor debe registrar la hora exacta cuando un niño de edad escolar se sale y regresa de la escuela durante el día
- El proveedor debe llenar, firmar y fechar la sección de Certificación de Tarifa Familiar y Recibo, si corresponde
 - Se requiere que el proveedor cobre la tarifa familiar mensual, directamente del padre o establecer un plan de pago con las fechas específicas que se vence y la cantidad
- Se requiere que el proveedor dé fe bajo penalidad por perjurio que las horas/días indicadas en el registro de asistencia son verdad, certificando con una firma completa y fecha al día o después del último día que se prestó el servicio de cuidado infantil
 - Mejor práctica: Llenar el registro de asistencia solamente con tinta azul o negra
 - Mejor práctica: Presente los registros de asistencia dentro de un período de sesenta (60) días
- El proveedor debe tachar los errores y poner las iniciales a los cambios que se hacen al registro de asistencia

El supervisor de reclamos será informado cada vez que haya una inconsistencia en los registros de asistencia. Una vez que sea verificado, el proveedor será informado por escrito y recordado sobre los requisitos de llenar los registros. Los proveedores que no mantienen y/o registran las horas diarias de salida y entrada en los registros de asistencia, cuatro (4) meses dentro de un ciclo de seis (6) meses, enero a junio o julio a diciembre, se requiere que asistan a una sesión de capacitación como llenar los registros o arriesgar ser retirados del programa.

INCONSISTENCIAS EN LA LLENADA DE REGISTROS DE ASISTENCIA

Inconsistencias en la llenada de los registros de asistencia por los padres

Indicadores que los registros de asistencia no se están llenando diariamente incluye:

- No registrar las horas exactas de entrada y salida por cinco (5) días consecutivos o más (Block Claiming)
- Haciendo cambios/tachando la asistencia por cinco (5) días o más veces diariamente
- Faltando las horas exactas de entrada y salida por cinco (5) días o más veces diariamente
- Reclamando horas de cuidado infantil en un día en que el proveedor no se presta servicio
- No anotar fecha de certificación de asistencia al día o después del último día de cuidado durante el mes de servicio
- Falta de la firma completa del padre y/o proveedor y fecha en la sección de Certificación de Tarifa Familiar y Recibo
- Falta de marcar al casilla necesaria en la sección de Certificación de Tarifa Familiar y Recibo
- No indicar cantidad cobrada, no indicar el plan de pago o registrar el saldo pendiente en la sección de Certificación de Tarifa Familiar y Recibo

Inconsistencias en la llenada los registros de asistencia por los proveedores

Indicadores que los registros de asistencia no se están llenando diariamente incluye:

- No tener el registro de asistencia disponible para registrar las horas de entrada y salida diariamente
- No registrar cuando un niño de edad escolar se sale y regresa de la escuela durante el día, por cinco (5) días o más veces diariamente
- Haciendo cambios/tachando la asistencia por cinco (5) días o más veces diariamente
- No anotar fecha de certificación de asistencia al día o después del último día de cuidado durante el mes de servicio

A los registros de asistencia que les falte una firma de certificación del padre/proveedor son rechazadas hasta que sean completados.

- El proveedor debe volver a presentar el registro de asistencia, una vez llenado para revisión de pago y reembolso
- Si faltan firmas de certificación de asistencia puede resultar en demora de pago

TARIFAS FAMILIARES (CCR TITLE 5 18221)

La Tarifa Familiar es la porción del padre por el costo de servicios de cuidado infantil.

Cuando el especialista de servicios familiares determina que el padre debe pagar una tarifa familiar, el especialista debe dar notificación al padre que indique las cantidades mensuales (parciales o completas) de las tarifas familiares por el término de la autorización y la fecha que entrará en vigor.

Las tarifas familiares mensuales se cobran por familia y no por niño y son cantidades mensuales parcial o completo. En la mayoría de los casos, la cantidad mensual será pre-impresa en el registro de asistencia.

Se dará una carta al proveedor de cuidado infantil aprobado, informándole de la cantidad de la tarifa familiar. El padre podrá solicitar un plan de pago para la tarifa familiar, si no puede pagarla completamente antes de que comience el mes de servicio. Este plan es un acuerdo entre el padre y el proveedor de cuidado infantil.

- Si el padre llena y sigue un plan de pago con el proveedor de cuidado infantil, los servicios no serán terminados.
- Si el padre no sigue el plan de pago establecido con el proveedor de cuidado infantil, el proveedor debe asegurarse que las cuotas/tarifas familiares no se han pagado en el registro de asistencia y comunicarse con el especialista de servicios familiares inmediatamente. El especialista de servicios familiares comenzará el proceso de cancelación por cuotas/tarifas familiares en demora.

Crystal Stairs deducirá la cantidad en total mensual de tarifas familiares de su pago.

Certificación y recibo de cuotas/tarifas familiares

Si una tarifa familiar se debe, la tarifa familiar correspondiente por el mes será pre-impresa en el registro de asistencia.

El proveedor debe marcar una de las siguientes casillas indicadas en el registro de asistencia pre-impreso:

Guía Informativa Para El Proveedor 2016

☐ Marque la casilla indicando que se cobró una tarifa familiar.

- Indique la cantidad cobrada
- Ambos, el padre y proveedor deben poner sus firmas completas y la fecha

☐ Marque la casilla indicando que ha establecido un plan de pago con el padre.

- Indique la cantidad cobrada
- Ambos, el padre y proveedor deben poner sus firmas completas y la fecha

☐ Marque la casilla indicando que no colecto la tarifa familiar que se debía o que el padre no cumplió con el plan de pago establecido.

- Indique el saldo pendiente
- El proveedor debe poner su firma completa y la fecha
- El especialista de servicios familiares del padre se comunicará con el padre acerca del saldo pendiente completo y comenzará el proceso de cancelación por cuotas/tarifas familiares en demora.

Los proveedores recibirán documentación por escrito del especialista de servicios familiares, cuando se cobra una tarifa familiar por primera vez, es cambiada o retirada. La notificación incluirá la fecha de vigencia.

PRESENTANDO REGISTROS DE ASISTENCIA

Por favor haga copias de todos los registros de asistencia llenado antes de presentar los originales. Crystal Stairs procesa sin demoras los registros de asistencia que están correctos, completos y son recibidos a tiempo.

- **Los registros de asistencia son considerados a tiempo si son recibidos entre el 1° y 3er día hábil de cada mes antes de las 3:00 PM, después del mes en el cual los servicios de cuidado infantil fueron prestados.**
- **Mande un registro de asistencia por cada niño por mes antes de la fecha que se vence.**
- **Revise el registro de asistencia diario para asegurarse que la información esté correcta. Una vez que el registro de asistencia haya sido recibido en la oficina, no se puede hacer correcciones.**

Puede presentar su registro de asistencia y documentos adjuntos de cualquiera de las siguientes maneras:

- Dirección postal
 - P.O. Box 92240, Los Ángeles, CA 90009-2240
- Caja de entrega en el vestíbulo
 - 5110 W. Goldleaf Circle, Suite 150, Los Ángeles, CA 90056-1282
 - Durante horas de atención al público 8:00 AM-4:30 PM
- Caja exterior de entrega de proveedor
 - Área de vuelta en Fairfax Avenue y Goldleaf Circle
- Oficina en Long Beach
 - 4300 Long Beach Blvd, Suite 420, Long Beach, CA 90807
 - Durante horas de atención al público 8:00 AM-4:30 PM

Nota: El servicio al cliente es limitado en cualquiera de las oficinas de Crystal Stairs debido a nuestros asuntos de negocio.

Guía Informativa Para El Proveedor 2016

Recordatorios importantes de para entregar los registros de asistencia

- Los registros de asistencia que son presentados después de las 3:00 PM en el 3^{er} día hábil del mes, serán procesado el mes siguiente.
- Los registros de asistencia serán procesados tal “como se presentan” y no pueden ser corregidos.
- **El año fiscal de Crystal Stairs termina el 30 de junio.**
 - **Todos los registros de asistencia aprobado y pendiente (incluyendo los reclamos de junio) para el año fiscal se vence no más tardar del 15 de julio del año calendario actual para ser considerado para reembolso.**
 - Los registros de asistencia presentados después del 15 de julio del año calendario actual no serán procesados para pago (incluyendo reclamos de junio).
 - Es mejor práctica presentar los registros de asistencia no más tardar del 3^{er} día hábil del mes, no más tardar de las 3:00 PM.
- Se recomienda que los registros de asistencia actuales sean presentados antes del 3^{er} día hábil, antes de las 3:00 PM del mes, pero no más tardar de 60 días de la fecha, para evitar demoras de pago.
- Comuníquese con el especialista de servicios familiares del padre inmediatamente cuando el padre se niegue a llenar el registro de asistencia o no lo llena adecuadamente. Crystal Stairs entonces recordará al padre sobre la importancia de este paso. Si el padre no llena el registro de asistencia, esto puede ser razón para ser cancelado del programa.
- El padre o persona autorizada no debe “registrar la asistencia” para un niño en un día que no esté siendo cuidado.
- **El padre debe notificar al especialista de servicios familiares si un niño tiene cinco (5) días consecutivos o más de ausencias. Si el padre no reporta esto, puede resultar en pérdida de pago a usted por ausencias en exceso de esos cinco (5) días consecutivos.**
- Usted no puede exigirle al padre que tome vacaciones cuando usted se vaya de vacaciones.
- El registro de asistencia es un documento legal.

Información sobre el estado de registro de asistencia

Los proveedores pueden tener acceso a información importante, sobre el estado de sus registros de asistencia presentados 24/7 usando los siguientes servicios:

- Marcar un **número gratuito 800** para escuchar el estado de cada uno de sus registros de asistencia por los últimos tres meses
- Visite nuestra **página web** para obtener el estado de cada uno de sus registros de asistencia, en el internet por los últimos seis meses

Para el mes que escoge, estos servicios le dirán:

1. El número de registros de asistencia procesados (registros de asistencia pagados)
2. El número de registros de asistencia en proceso (registros de asistencia recibidos en la oficina pero no pagados)
3. Número de registros de asistencia rechazados (registros de asistencia que no están listos para pago)

Guía Informativa Para El Proveedor 2016

Instrucciones de servicio de teléfono

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

- Entre su número de identificación de proveedor de Crystal Stairs
- Entre los últimos cuatro dígitos de su número de identificación de contribuyente o de seguro social
- Entre el mes y año que quiere revisar

La información se actualiza cada 24 horas

Instrucciones de servicio en la página web

Visite nuestra página web www.crystalstairs.org y:

- Haga clic en proveedores en la parte superior de la página principal
- Haga clic en el estado de proceso de reclamos en el menú desplegable
- Usuarios nuevos deben registrar su información de identificación, nombre de usuario y contraseña para tener acceso al servicio

PAGOS AL PROVEEDOR

Comunicándose con la oficina

Los proveedores pueden comunicarse con la Unidad de Reclamos directamente, usando nuestro número de teléfono de espera asignado. La línea de espera está abierta por horas limitadas durante el mes.

Unidad de Reclamos Número de teléfono para la línea de espera	(323) 421-1087 inglés (323) 421-2482 español
Horas de atención 1 -20 del mes	Lunes a Viernes 2:00pm-4:30pm
Horas de atención 21 – fin de mes	Lunes a Viernes 8:00am-4:30pm

La unidad de Reclamos podrá ayudar a proveedores con:

- Preguntas acerca de cantidades de reembolso mensuales
- Actualizaciones de estados de reclamos

Para preguntas acerca de autorizaciones de padres y elegibilidad, por favor pídale al padre que se comunique con el especialista de servicios familiares.

El departamento de servicios al proveedor (Unidad de Contratos y Reclamos) estará cerrado los siguientes días festivos:

- Martin Luther King
- Día del presidente
- Día de Cesar Chávez
- Día de los caídos
- Día de la independencia
- Día del trabajador
- Día de acción de gracias y el día siguiente
- Navidad hasta el año nuevo

Orden de pago del proveedor (CCR Título 5 18266)

El pago se hace el **20 día hábil del mes** después de los servicios de cuidado infantil, si se cumple con los siguientes requisitos:

- El cuidado infantil es aprobado y autorizado.
- Los registros de asistencia son recibidos por Crystal Stairs no más tardar de las 3:00 PM, entre el 1º y 3º día hábil después del mes del reclamo.

Guía Informativa Para El Proveedor 2016

- Los registros de asistencia están correctos, completos y listos para pagos.

Los registros de asistencia que son presentados después de las 3:00 PM el 3er día hábil del mes, serán procesados el siguiente mes.

Como recordatorio, Crystal Stairs no puede ofrecer servicios de llenar registros del fin de año o reconciliaciones de pago mensuales. Por favor guarde toda explicación de pago enviada por correo con cada reembolso.

Nota: en pocas ocasiones, es posible que los pagos no se procesen en la fecha programada de pago debido a fechas de cierre de la agencia y/o días festivos. Si escoge programar débitos automáticos a su cuenta electrónica en la misma fecha que los pagos están programados, Crystal Stairs no será responsable por tarifas bancarias que incurra si su pago es demorado.

Opciones de reembolso al proveedor

Servicios de cuidado infantil son pagados electrónicamente por las siguientes opciones.

1. Opción de depósito directo

- a. Los pagos serán depositados electrónicamente en su cuenta personal, por cada período de distribución de pago.
- b. Por favor comuníquese con la unidad de procesamiento de pagos al (323) 421-1086, para obtener información acerca de cambios a su cuenta bancaria.

2. Opción de tarjeta de pago

- a. Los pagos serán depositados electrónicamente a su cuenta de tarjeta de pago, por cada período de distribución de pago.
- b. Por favor comuníquese con Skylight One Account al (877) 814-7679 por tarjetas de pago perdidas, robadas y reemplazos.

Limitaciones de pago

Por favor entienda lo siguiente:

- Los pagos por cuidado infantil de Crystal Stairs dependen de fondos de CDE. Si los fondos para el programa son eliminados, los padres serán cancelados del programa por esta razón.
- Demoras en los fondos de presupuesto estatales pueden impactar el pago.
- Usted es contratista independiente, no empleado de Crystal Stairs o del estado de California.
- Se requiere que regrese cualquier dinero recibido mientras no cumplió con las normas del programa, las normas de Crystal Stairs y/o su contrato.
- Cuando usted cancela la matrícula de un niño de su programa, dé al padre y a Crystal Stairs por lo menos 10 días hábiles de aviso.

El servicio de rentas internas e impuestos

Si se ofrece cuidado infantil en su hogar:

- **Usted es un contratista independiente;** Crystal Stairs no retiene impuestos de su pago.
- Usted es responsable de pagar todo impuesto federal, estatal y local, como también otros impuestos.
- Crystal Stairs reporta todos sus pagos de \$600 o más en un año calendario, al servicio de rentas internas en el formulario 1099, pero esto no aplica a sociedades anónimas. Crystal Stairs le enviará a usted una copia del formulario 1099 antes del 31 de enero.

Si se ofrece cuidado infantil en el hogar del niño:

- No se requiere que Crystal Stairs reporte al servicio de rentas internas, y no reporta pagos por servicios de cuidado infantil en el hogar.
- El padre es considerado el empleador del proveedor en el hogar. Se requiere que el padre retenga y reporte todo impuesto federal, estatal y local; beneficios; e indemnización laboral.
- El pago por cuidado infantil se le hace al padre y este es responsable de pagar al proveedor.
- Se requiere que usted presente todo papeleo de planilla de impuestos al servicio de rentas internas y/o el estado.
- Si tiene preguntas, comuníquese con un asesor de impuesto.

CANCELACIÓN DEL PROGRAMA

Usted puede cancelar el contrato del proveedor de cuidado infantil por cualquier razón, dando dos (2) semanas de aviso por escrito a la Unidad de Contratos de servicios al proveedor.

Crystal Stairs tomara la acción pertinente para cancelar los servicios y terminal la relación de negocios con el proveedor, al ser notificado de la siguiente manera:

- El proveedor ya no está ofreciendo servicios a una familia recibiendo cuidado infantil subsidiado.
- El proveedor no cumplió con las fechas límites para la presentación de documentación necesaria para mantener el contrato de proveedor de cuidado infantil.
- La acreditación de la instalación del proveedor ha sido suspendida o revocada y no ha sido renovada por el departamento de acreditación para cuidado en la comunidad (CCL, en inglés).
- El proveedor no informó a la Unidad de Contratos de servicios al proveedor que la información en el contrato o estado del programa ha cambiado.
- El proveedor no cumplió con la(s) disposición(es) y/o no cumplió con las normas y procedimientos del contrato de proveedor de cuidado infantil.
- El proveedor o alguien representándolo (tales como, un familiar o amistad) amenazó o cometió alguna clase de acoso; abuso físico o verbal; o agresión contra un niño, padre, proveedor o empleado de Crystal Stairs.
- El proveedor falsificó/mintió acerca de cualquiera de lo siguiente:
 - Hechos en el contrato de proveedor de cuidado infantil
 - Documentos presentados al programa
 - Registros de asistencia
- La registración de TrustLine del proveedor está cerrada, negada, pendiente/re-abierta o revocada.
- El proveedor quebrantó la **Norma sobre fraude del proveedor** (ver anexo para una copia de la norma sobre fraude del proveedor).

Nota: cancelación bajo estas circunstancias aplicará a TODO contrato activo con la agencia.

Cuando se negará pagos

Crystal Stairs no hará pagos a un proveedor si tiene información que puede incluir, pero sin limitarse a lo siguiente:

- El proveedor fue encarcelado durante el tiempo que se realizó el cuidado infantil, para proveedores exentos de acreditación.
- El proveedor estaba fuera del estado durante el tiempo que se realizó el cuidado infantil y no reunió los requisitos del manual de normas y procedimientos, título 22, Sección 102417 (a).

Guía Informativa Para El Proveedor 2016

- El proveedor le pide a los empleados que cometan hechos poco éticos o ilegales.
- La acreditación de la instalación del proveedor ha sido revocada por acreditación de cuidado comunitario (CCL, en inglés) y fue instruido que parará de ofrecer cuidado, pero no lo hizo.
- El proveedor afirmó un parentesco con un niño que lo hubiera excluido de TrustLine, pero inclusive, el parentesco no existía o al proveedor anteriormente se le había negado TrustLine.
- El proveedor usó una identidad falsa.

El proveedor recibirá aviso por escrito cancelando el contrato de cuidado infantil y la relación de negocio con la agencia. La razón y el tiempo de cancelación será indicada en el aviso por escrito.

AVISO IMPORTANTE

Si su contrato de proveedor o participación en cualquier programa de Crystal Stairs se niega o cancela por presentar información falsa y/o actividad fraudulenta, se le prohibirá permanentemente celebrar un contrato como proveedor con Crystal Stairs.

PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS

Cuando tiene una queja acerca de los contratos o normas de reclamos, procedimientos y/o prácticas de Crystal Stairs, Inc., por favor siga las instrucciones paso por paso a continuación.

1. A los proveedores que tienen un problema, desacuerdo o malentendido con un miembro de personal se les anima hablar con esa persona. Generalmente estos asuntos resultan ser un malentendido acerca de un reglamento o norma de la agencia.
2. Si un proveedor de cuidado infantil no está satisfecho con una resolución, después de hablar con la persona involucrada, comuníquese con el supervisor, coordinador o gerente en el departamento.
3. Si el proveedor no está satisfecho con una resolución después de hablar con el supervisor, coordinador o gerente, se puede comunicar con el departamento de seguridad de calidad al (323) 421-1020. Los proveedores recibirán una carta de resolución dentro de un período de 15 días de presentar la queja con el departamento de seguridad de calidad.
4. Los proveedores que no están satisfechos con la decisión de la resolución por seguridad de calidad, pueden apelar al director ejecutivo.

APENDICE

Preguntas frecuentes de servicios de proveedor y reembolsos

Unidad de Contratos

1. ¿Cómo me puedo comunicar con el procesador de contratos del proveedor?

Respuesta: Por favor comuníquese con Crystal Stairs y pida hablar con un procesador de contratos, si no ha recibido correo de nuestra oficina. Un procesador de contratos está asignado a todo caso nuevo y actual y toda documentación enviada por correo nombrará un procesador de contratos asignado y el número de teléfono.

2. Necesito cambiar mis cuotas/tarifas, ¿Qué necesito hacer?

Respuesta: Por favor comuníquese con su procesador de contratos asignado y pida un paquete para renovar el contrato. La fecha de vigencia del cambio depende de cuando se compete la información solicitada y la fecha de recibirla. Se pueden hacer cambios una vez por año fiscal (Julio-Junio).

3. Mis cuotas/tarifas están incorrectas, ¿Con quién me debo comunicar?

Respuesta: Por favor comuníquese con el procesador de contratos asignado, para que se revisen sus documentos presentados.

4. ¿Me comunico con la oficina si mi número de teléfono ha cambiado?

Respuesta: Si, por favor comuníquese con su procesador de contratos asignado una vez que haya cambiado su número de teléfono y/o se haya mudado. Crystal Stairs debe tener la información actualizada de su negocio.

5. Me voy a mudar de lugar, ¿Todavía puedo recibir pagos?

Respuesta: El programa no pagará por servicios de cuidado infantil desde la vigencia de la fecha de su mudanza. Crystal Stairs no comenzará hacer pagos de nuevo hasta que la documentación necesaria sea presentada, completa y aprobada para su nuevo lugar.

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

Respuesta: Usted es un contratista independiente ya que Crystal Stairs no tiene el derecho de determinar sus horas operativas y/o la forma en que usted trabaja o provee sus servicios. Crystal Stairs tiene normas y procedimientos relacionados con los requerimientos del programa y sobre el modo en que los proveedores mantienen completan y entregan sus registros de asistencia para recibir pagos todos los meses. Además, nosotros también requerimos que se completen formularios y se entreguen ciertos documentos para poder formalizar un acuerdo de servicio. De todos modos, estos requerimientos no indican a los proveedores el horario o la forma de trabajar y/o de prestar servicios a los niños en su cuidado.

7. ¿Tiene la obligación Crystal Stairs de retener impuestos de mis ingresos del cuidado de niños subsidiado?

Respuesta: Crystal Stairs no está obligado a retener impuestos de los pagos que usted recibe por prestar servicios de cuidado de niños como contratista independiente.

Unidad de Reclamos

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

Respuesta: un horario variado de cuidado infantil es cuando una necesidad de un padre para el cuidado infantil es impredecible, debido a las horas/días específicos de la necesidad de actividades y/o empleo del padre. Horarios impredecibles serán autorizados con un número máximo de horas y días por semana. Un padre debe estar usando cuidado infantil dentro de las horas y días máximos fijados por semana. Sólo el cuidado usado es reembolsable al proveedor. Los horarios del padre serán evaluados cada cuatro (4) meses.

2. ¿Qué es un horario fijo de cuidado infantil?

Respuesta: El cuidado infantil tiene un horario fijo y es predecible todas las semanas. Horarios predecibles serán aprobados con un número de horas y días fijos por semana.

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

Respuesta: El cambio de horas de los padres debe ser aprobado por el especialista de servicios familiares asignado. El pago depende en el número total de días y las horas que han sido aprobadas para el mes de servicio. Los padres deben reportar cambios a su especialista de servicios familiares dentro de un período de cinco (5) días naturales.

4. ¿Qué es una tarifa familiar?

Respuesta: Una tarifa familiar es la porción del padre por el costo de cuidado infantil. Es determinado por el número de personas en la familia, el ingreso y la cantidad total de los servicios de cuidado infantil. Las cuotas/tarifas familiares son evaluadas mensualmente y serán pre-impresas en el registro de asistencia. Se requiere que los proveedores cobren las cuotas/tarifas familiares directamente del padre. **Crystal Stairs deducirá la tarifa familiar mensual total de su pago.**

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

Respuesta: Por favor comuníquese con la unidad de reclamos para revisión adicional de su cantidad de reembolso. Es la mejor práctica comunicarse con nuestra oficina inmediatamente después de encontrar la discrepancia con su reembolso.

6. Presenté mi registro de asistencia después de la fecha límite, ¿cuándo debo esperar pago?

Respuesta: Los registros de asistencia que son recibidos después del 3^{er} día hábil a las 3:00 PM serán procesados el mes siguiente.

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

Respuesta: Los registros de asistencia son enviados por correo a los proveedores para todo niño autorizado, antes del primero del nuevo mes. Por favor comuníquese con la oficina para una pre-impresión antes del 5^{to} día calendario. Si se comunica con la oficina después del 5^{to} día, no habrá una pre-impresión disponible. Los registros de asistencia deben estar disponibles a los padres y llenados diarios. Si no ha recibido su formulario pre-impreso antes del 5^{to} día calendario, puede registrar la asistencia, usando un documento alternativo para registrar la llegada/salida.

8. ¿Como debe el padre llenar los registros de asistencia correctamente?

Respuesta: Se requiere que los padres llenen el registro de asistencia diario. Deben registrar las horas exactas de llegada y salida de los niños, deben registrar cualquier ausencia y/o actualizaciones de la escuela, deben firmar y fechar el registro de

asistencia, el último día del cuidado infantil, si corresponde, deben firmar y fechar que una tarifa familiar fue pagada y/o indicar que hay un saldo pendiente.

9. ¿Cómo registro las horas de un niño de edad escolar en el registro de asistencia?

Respuesta: Se requiere que los proveedores registren las horas exactas de salida y entrada de los niños de edad escolar en las columnas sombreadas en el registro de asistencia diario.

10. ¿Recibiré un registro de asistencia si el padre es autorizado a mitad del mes?

Respuesta: Normalmente un registro de asistencia se le enviará por correo con su certificado de matrícula. Sin embargo, si no recibe un registro de asistencia, por favor registre la asistencia usando un documento alternativo para registrar la llegada/salida. Por favor recuerde incluir todo elemento que se requiere.

Norma Sobre Fraude del Proveedor

Todo proveedor de cuidado infantil que usa un participante o más en el programa CalWORKs y programa de ayuda de cuidado infantil (CCAP, en inglés), debe entender y firmar una copia de la norma sobre fraude de proveedor de Crystal Stairs. Si recibe algún dinero o pago por los programas de Crystal Stairs por medio de fraude, se le podrá pedir que devuelva el dinero, podrá tener un proceso penal hasta donde la ley lo permita y será cancelado como proveedor recibiendo pagos de Crystal Stairs.

El fraude se define:

- Intencionalmente dar información falsa o engañosa en contratos de proveedor de CalWORKs o CCAP, formularios de asistencia u otros documentos:
 - Para comenzar a ofrecer servicios de cuidado infantil como proveedor
 - Para incrementar o continuar los servicios actuales o
 - Para detener una reducción en servicios.
- Intencionalmente no dar información que pueda ocasionar que los servicios de cuidado infantil que ofrece sean negados, reducidos o cancelados.
- Aceptar o participar sabiendo que es inelegible de ofrecer servicios de cuidado infantil.
- Aceptar cualquier pago por cuidado infantil, sabiendo que la cantidad es más de la que se le debe o que no ofreció los servicios.
- De cualquier otra forma intencionalmente dar información o declaraciones falsas o engañosas o retener información en aceptar, obtener, continuar, evitar una reducción o denegación de beneficios, servicios, dinero o pagos ofrecidos por Crystal Stairs.

Si Crystal Stairs sospecha o es informado de alguna forma que usted ha dado información falsa o engañosa acerca de su elegibilidad para ofrecer servicios de cuidado infantil o servicios de cuidado infantil que ha prestado, se hará una investigación y decisión en su caso. La investigación puede ser referida al departamento de servicios sociales públicos (DPSS, en inglés), el departamento de educación de California (CDE, en inglés) y/o las autoridades y puede incluir visitas de sorpresa, llamadas telefónicas, revisión de documentos relacionados, etc.

Si se determina que usted ha cometido cualquiera de los hechos descritos anteriormente, Crystal Stairs le enviará una notificación que su contrato de proveedor de cuidado infantil y su participación con todo programa de Crystal Stairs será cancelado. Si está en desacuerdo con la decisión de cancelación y si esta es revisable, puede presentar una solicitud para una revisión, como esté descrito en su carta de notificación. No habrá posibilidad de restaurar o reconsiderar su participación con los programas de Crystal Stairs, después de la decisión de cancelación, por lo que las decisiones finales de cancelación son irreversibles y permanentes. Además, usted será responsable por el reembolso de dinero y pagos para los cuales no era elegible.

He leído la información anterior y entiendo que si doy o he dado información falsa o engañosa, o si retengo o he retenido información acerca de o que afecte mi elegibilidad, mi contrato de proveedor de cuidado infantil será cancelado y seré cancelada permanentemente (sin la posibilidad de ser restaurado) de TODO programa de Crystal Stairs. Mi caso también podrá ser enviado a la agencia de autoridades pertinentes y/o entidad gubernamental o judicial, para un posible proceso judicial u otra acción.

Asesoría de Contratista Independiente

Los proveedores de cuidado infantil, que prestan servicios a niños en familias matriculadas en programas de cuidado infantil subsidiados manejados por Crystal Stairs, son **contratistas independientes**. Esto quiere decir que:

- Crystal Stairs no tiene el derecho de determinar las horas de atención del proveedor y/o como servicios de cuidado infantil se ofrecen o desempeñan.
- Crystal Stairs no ofrece artículos, materiales y/o equipo necesario para desempeñar servicios de cuidado infantil.
- Crystal Stairs hace pagos de subsidio a proveedores, a favor de familias matriculadas en los programas de cuidado infantil de subsidio de la agencia.
- Crystal Stairs no es el empleador del proveedor; los servicios de cuidado infantil se desempeñan basado en un contrato de servicios firmado con Crystal Stairs, donde el proveedor acepta que no es empleado de Crystal Stairs. La agencia no retiene ni paga impuestos sobre ingresos o de nómina y/o no ofrece beneficios adicionales (tales como, seguro de salud, vacaciones, licencia por enfermedad) a los proveedores.
- El estado de California y/o el condado de Los Ángeles no emplean al proveedor y este no es empleado del estado y/o del condado.