

Estado de Virginia

Virginia ECC
ELECTRONIC CHILD CARE



www.dss.virginia.gov



VIRGINIA DEPARTMENT OF
SOCIAL SERVICES



**Sistema de
Respuesta de
Voz Interactiva
para
Proveedores
(IVR)**

1-877-918-2776

**Manual de
usuario**

www.vaecc.org

CONDUENT 

TABLE OF CONTENTS

1 Bienvenido al manual de IVR	1
Información general	1
2 Glosario	2
3 Centros de llamadas	3
3.1 Línea de ayuda para proveedores	3
3.2 Centro de llamadas para titulares de tarjetas (para padres y titulares de tarjetas secundarias)	3
3.3 Ayuda a los proveedores – Acuerdos y pagos	3
4 Transacciones de asistencia	4
4.1 Registro de entrada (Check-in)	5
4.2 Registro de salida (Check-out)	7
4.3 Registro de entrada previa (Previous Check-In)	9
4.4 Registro de salida previa (Previous Check-Out)	11
4.5 Ausencias	13
4.6 Vacaciones	15
4.7 Cambio de PIN	17
4.8 Pérdida, robo o daño de su tarjeta	18
4.9 Transferencia al Servicio de Atención al Cliente	20
5 Opciones para los proveedores	21
5.1 Asistencia para el sistema IVR	22
5.2 Confirmación de asistencias	24
5.3 Anulación de una transacción	26
5.4 Transferencias al Servicio de Atención al Cliente	29
6 Preguntas frecuentes (FAQs)	30
7 Mensajes de error del cliente	32
7.1 Dirección	32
7.2 Número de tarjeta	32
7.3 Estado de la tarjeta	32
7.4 Registro de entrada (Check-In)	33
7.5 Registro de salida (Check-Out)	33
7.6 Número del niño:	34
7.7 Fecha de nacimiento:	34
7.8 Fechas:	34

TABLE OF CONTENTS

7.9	Vacaciones	35
7.10	Número de identificación personal (PIN):	36
7.11	Período de espera	36
8	Mensajes de error del proveedor	38
8.1	Asistencias	38
8.2	Número de caso	38
8.3	ID del niño:	38
8.4	ID de cliente	39
8.5	Número de teléfono	39
8.6	Período de espera:	39
8.7	Anulaciones	40
9	Cómo obtener ayuda	41

1 | BIENVENIDO AL MANUAL DE IVR

1 | Bienvenido al manual de IVR

INFORMACIÓN GENERAL

El Departamento de Servicios Sociales de Virginia (VDSS) y Conduent han puesto en marcha un sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) para padres y proveedores que utiliza el sistema de Cuidado Infantil Electrónico (conocido por sus siglas en inglés ECC). Este es el sistema que el VDSS utiliza para registrar el tiempo y la asistencia de los niños en los establecimientos de cuidado infantil. El equipo de proveedores necesario para utilizar el sistema IVR es un número de teléfono fijo registrado con VDSS. El IVR para Padres y el IVR para Proveedores tienen funciones separadas y números de teléfono distintos.

Los padres y/o adultos responsables del niño deben utilizar el sistema IVR para Padres, para ingresar la información sobre el tiempo y la asistencia de los niños que reciben servicios de cuidado infantil subsidiados.

Es muy importante que los padres o el titular de la tarjeta secundaria comprueben la entrada y la salida de su(s) hijo(s) todos los días, así también como la notificación de las ausencias por vía electrónica. Para conocer las políticas asociadas al Cuidado Electrónico de los Niños, póngase en contacto con su departamento local de servicios sociales.

El sistema de IVR para Proveedores proporcionará una confirmación diaria de las horas en que los niños han registrados sus entradas o salidas de su establecimiento. Esta información también está disponible a través de un enlace en el sitio web www.doe.virginia/cc en Recursos, en la pestaña de Proveedores. El IVR para Proveedores permite a un proveedor anular la transacción de un niño específico por fecha. Llame al 877-918-2776 para completar una transacción de cancelación en el sistema IVR.

2 | GLOSARIO

2 | Glosario

La siguiente es una lista de algunos de los términos y abreviaturas utilizados en este Manual de usuario de IVR.

Conduent	Conduent es la empresa contratada por el Departamento de Servicios Sociales de Virginia (VDSS) que mantiene el sistema de Cuidado Infantil Electrónico (ECC).
Departamento de Servicios Sociales de Virginia (VDSS)	La agencia responsable del sistema de Cuidado Infantil Electrónico.
Cuidado Infantil Electrónico (ECC)	El nombre del sistema que se utiliza para registrar el tiempo y la asistencia a la guardería y la entrega de pago.
Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR)	El equipo IVR se utiliza para registrar la entrada y salida de los niños o para que los proveedores confirmen o anulen la(s) asistencia(s) usando un teléfono. El IVR para Padres lo utilizan los padres y los titulares de tarjetas secundarias. El sistema IVR utiliza un número gratuito.
Punto de Servicio (POS)	El equipo utilizado en su centro para registrar las entradas y salidas de los niños y para crear transacciones de anulación según sea necesario.

3 | CENTROS DE LLAMADAS

3 | Centros de llamadas

3.1 LÍNEA DE AYUDA PARA PROVEEDORES

Los proveedores pueden llamar al 877-918-2776 para obtener ayuda con lo siguiente:

- Preguntas sobre el funcionamiento del sistema IVR
- Dificultades técnicas con el sistema IVR

3.2 CENTRO DE LLAMADAS PARA TITULARES DE TARJETAS (PARA PADRES Y TITULARES DE TARJETAS SECUNDARIAS)

Los servicios de atención al cliente para padres y titulares de tarjetas secundarias están disponibles a través del Centro de llamadas para titulares de tarjetas 877-918-2322 para las personas que tengan problemas para realizar transacciones o para determinar quién es el proveedor aprobado de sus hijos. Los padres que tengan preguntas sobre su elegibilidad serán referidos a su departamento local de servicios sociales

3.3 AYUDA A LOS PROVEEDORES – ACUERDOS Y PAGOS

Si tiene alguna pregunta sobre el estado de las órdenes de compra, puede conectarse a www.vaecc.org. Las últimas órdenes de compra estarán disponibles en los mensajes de difusión. Las preguntas sobre los pagos deben enviarse a vendedor.servicios@dss.virginia.gov o llamando al 855-635-4370 para obtener ayuda. Por favor, póngase en contacto con el departamento local de servicios sociales para preguntas relacionadas con la política. La información de contacto se encuentra en las órdenes de compra de servicios.

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

4 | Transacciones de asistencia

Las transacciones de asistencia permiten a los padres registrar la duración de los servicios de guardería realizando varios tipos de transacciones en el sistema IVR para Padres del programa ECC. En circunstancias normales el padre o el titular secundario de la tarjeta realizará una transacción de registro de entrada cuando se deja al niño en el centro y comienzan los servicios de cuidado infantil. Cuando el niño sale del centro, se realiza una transacción de salida para registrar la hora de finalización de los servicios de guardería. Hay una variedad de transacciones que se pueden realizar para registrar con precisión estos períodos. Es importante recordar que los niños pueden ser dejados en el centro y luego asistir a la escuela durante el día y regresar más tarde en el día, y que cada asistencia puede ser registrada con las cuatro transacciones básicas incluyendo Registro de Entrada, Registro de Salida, Registro de Entrada Previa y Registro de Salida Previa. **Los niños en edad escolar** sólo tienen que registrar sus entradas y salidas una vez al día (por ejemplo: registrar la entrada y salida sólo después de la escuela). El padre o el titular secundario de la tarjeta realiza esas transacciones a través del sistema IVR para Padres del programa ECC.

Si la hora y la asistencia de un niño no se registraron cuando el niño llegó al centro de guardería, esta se puede registrar en los próximos 8 días (el día actual y los 7 días anteriores) después de la fecha y hora de asistencia. Las transacciones de Registro de Entradas Previas y Registro de Salidas Previas se utilizan en situaciones en las que el padre o el titular secundario de la tarjeta no está disponible para realizar una llamada al IVR en el momento en que el niño llega o sale del centro de guardería. Ejemplos de cuando este tipo de transacción se debe utilizar incluyen pero no se limitan a:

- El padre o el titular secundario de la tarjeta ha olvidado el número de la tarjeta y no tiene la tarjeta en su posesión.
- El niño es recogido por un autobús escolar y transportado al centro de cuidado infantil y el padre o el titular secundario de la tarjeta no está disponible para llamar al IVR.
- El niño acude al centro de cuidado infantil después de la escuela y uno de los padres o el titular secundario de la tarjeta no está disponible para llamar al IVR.

En cada uno de los ejemplos anteriores, el padre o el titular secundario de la tarjeta debe utilizar la transacción de Registro de Entrada Previa o Registro de Salida Previa la próxima vez que esté en el establecimiento. Las entradas y salidas previas deben realizarse en los próximos 8 días de calendario después de las transacciones que no se registraron. El período permitido para registrar una transacción previa es de nueve días de calendario, definidos como el día actual más los ocho días anteriores.

Las ausencias y la asistencia de cuidado infantil pueden registrarse utilizando cualquier teléfono desde cualquier lugar. Cada una de estas transacciones se describe en detalle en esta sección.

Para cada transacción de asistencia procesada, el IVR confirmará la asistencia. El proveedor también tiene la capacidad de ver los datos de la transacción a través del Portal Web del Proveedor.

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

4.1 REGISTRO DE ENTRADA (CHECK-IN)

Para registrar la hora y la asistencia de un niño, la tarjeta asignada al padre o al titular secundario debe ingresarse en el sistema IVR para Padres. Los procedimientos para este proceso son los siguientes:

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
Se hace una llamada al sistema de IVR para Padres.	Los padres llaman al 877-918-2322. El número de teléfono se encuentra en el reverso de la tarjeta de ECC.
Ha llamado al sistema de control de asistencias automatizadas del Programa de Cuidado Infantil del Departamento de Servicios Sociales	
<ul style="list-style-type: none"> Para inglés, presione 1. Para español, oprima dos. 	Seleccione la opción de idioma deseado.
Por favor, ingrese su número de tarjeta de 16 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de tarjeta y la tecla #.
Por favor, ingrese su PIN de 4 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de PIN y la tecla #.
<ul style="list-style-type: none"> Para registrar la entrada o salida de su niño de esta guardería, presione 1. Para registrar vacaciones, presione 2. Para registrar una ausencia, presione 3. Para cambiar su PIN, presione 4. Para reportar su tarjeta como perdida, robada o dañada, presione 5. Para hablar con un representante del servicio de atención al cliente, presione 6. 	Presione 1 para registrar la entrada del niño.
<ul style="list-style-type: none"> Si está registrando la entrada de su niño en este momento, presione 1. Si está registrando la salida de su niño en este momento, presione 2. Si está registrando la entrada de su niño de un horario más temprano del día actual o de un día anterior, presione 3. Si está registrando la salida de su niño de un horario más temprano del día actual o de un día anterior, presione 4. Para volver al menú principal, presione 5. 	Presione 1 para registrar la entrada del niño en este momento.
<ul style="list-style-type: none"> Para ingresar el número del niño que está registrando la entrada, presione 1. Para escuchar la grabación de los números y nombres de los niños autorizados, presione 2. Para registrar la entrada todos los niños asociados con este centro de cuidado infantil, presione 3. Para volver al menú principal, presione 4. 	<ul style="list-style-type: none"> La opción 1 permite registrar directamente el número del niño en el sistema. La opción 2 proporciona una lista de niños y sus correspondientes números, si hay varios niños y/o se desconoce el número del niño. La opción 3 permite registrar la entrada de todos los niños a este centro de cuidado infantil.
Si ha seleccionado la opción 1:	

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
<ul style="list-style-type: none"> • Ingrese el número del niño de 2 dígitos seguido del signo de número (#). <p>Si ha seleccionado la opción 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los números de los niños disponibles son [números/nombres del niño]. 	
<p>Está registrando la entrada de [nombre del/de los niño(s)].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es correcto, presione 1. • Si no lo es, presione 2. 	<p>Confirme que la información ingresada sea la correcta</p>
<p>Ha registrado la entrada satisfactoriamente de [nombre del niño/sus niños].</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Sólo para la opción 1 o 2] Si desea registrar la entrada de otro niño, presione 1. • Para volver al menú principal, presione 2. • Para finalizar la llamada, presione 3. 	<ul style="list-style-type: none"> • La opción 1 hará que el sistema IVR vuelva al menú previo, para que así pueda registrarla la entrada de otro niño. • La opción 2 hará que el sistema IVR vuelva al principio donde se puede seleccionar otra(o) opción/servicio. • Si no hay niños adicionales que necesiten registrar la entrada y no necesitan otros servicios, presione 3 para finalizar la llamada
<p>Gracias por llamar al sistema de control de asistencias automatizadas del Departamento de Servicios Sociales de Cuidado Infantil.</p>	

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

4.2 REGISTRO DE SALIDA (CHECK-OUT)

Para registrar la hora de salida de un niño, la tarjeta asignada al padre o al titular secundario debe ingresarse en el sistema IVR para Padres. Los procedimientos para este proceso son los siguientes:

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
Se hace una llamada al sistema de IVR para Padres.	Los padres llaman al 877-918-2322. El número de teléfono se encuentra en el reverso de la tarjeta de ECC.
Ha llamado al sistema de control de asistencias automatizadas del Programa de Cuidado Infantil del Departamento de Servicios Sociales	
<ul style="list-style-type: none"> Para inglés, presione 1. Para español, oprima dos. 	Seleccione la opción de idioma deseado.
Por favor, ingrese su número de tarjeta de 16 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de tarjeta y la tecla #.
Por favor, ingrese su PIN de 4 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de PIN y la tecla #.
<ul style="list-style-type: none"> Para registrar la entrada o salida de su niño de esta guardería, presione 1. Para registrar vacaciones, presione 2. Para registrar una ausencia, presione 3. Para cambiar su PIN, presione 4. Para reportar su tarjeta como perdida, robada o dañada, presione 5. Para hablar con un representante del servicio de atención al cliente, presione 6. 	Presione 1 para registrar la salida del niño.
<ul style="list-style-type: none"> Si está registrando la entrada de su niño en este momento, presione 1. Si está registrando la salida de su niño en este momento, presione 2. Si está registrando la entrada de su niño de un horario más temprano del día actual o de un día anterior, presione 3. Si está registrando la salida de su niño de un horario más temprano del día actual o de un día anterior, presione 4. Para volver al menú principal, presione 5. 	Presione 2 para registrar la salida del niño en este momento.
<ul style="list-style-type: none"> Para ingresar el número del niño que está registrando la salida, presione 1. Para escuchar la grabación de los números y nombres de los niños autorizados, presione 2. Para registrar la salida todos los niños asociados con este centro de cuidado infantil, presione 3. Para volver al menú principal, presione 4. 	<ul style="list-style-type: none"> La opción 1 permite registrar directamente el número del niño en el sistema. La opción 2 proporciona una lista de niños y sus correspondientes números, si hay varios niños y/o se desconoce el número del niño. La opción 3 permite registrar la salida de todos los niños a este centro de cuidado infantil.
Si ha seleccionado la opción 1:	

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
<ul style="list-style-type: none"> • Ingrese el número del niño de 2 dígitos seguido del signo de número (#). <p>Si ha seleccionado la opción 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los números de los niños disponibles son [números/nombres del niño]. 	
<p>Está registrando la salida de [nombre del/de los niño(s)].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es correcto, presione 1. • Si no lo es, presione 2. 	<p>Confirme que la información ingresada sea la correcta</p>
<p>Ha registrado la salida satisfactoriamente de [nombre del niño/sus niños].</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Sólo para la opción 1 o 2] Si desea registrar la salida de otro niño, presione 1. • Para volver al menú principal, presione 2. • Para finalizar la llamada, presione 3. 	<ul style="list-style-type: none"> • La opción 1 hará que el sistema IVR vuelva al menú previo, para que así pueda registrarla la salida de otro niño. • La opción 2 hará que el sistema IVR vuelva al principio donde se puede seleccionar otra(o) opción/servicio. • Si no hay niños adicionales que necesiten registrar la salida y no necesitan otros servicios, presione 3 para finalizar la llamada
<p>Gracias por llamar al sistema de control de asistencias automatizadas del Departamento de Servicios Sociales de Cuidado Infantil.</p>	

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

4.3 REGISTRO DE ENTRADA PREVIA (PREVIOUS CHECK-IN)

Cuando se deja a un niño y uno de los padres o el titular secundario de la tarjeta no está presente para hacer el registro de entrada, la hora de llegada del niño puede ingresarse en el sistema IVR mediante una transacción de Registro de Entrada Previa (Previous Check-in). Esta transacción puede ingresarse a cualquier hora para el día en curso o de los últimos 7 días. Por ejemplo, si al niño se le recoge por medio de un autobús por la mañana y el padre recoge al niño por la tarde, entonces se puede realizar una transacción de Registro de Entrada Previa por la tarde, seguida de una transacción de Registro de Salida normal para registrar correctamente las horas de cuidado del niño. Los procedimientos para este proceso son los siguientes:

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
Se hace una llamada al sistema de IVR para Padres.	Los padres llaman al 877-918-2322. El número de teléfono se encuentra en el reverso de la tarjeta de ECC.
Ha llamado al sistema de control de asistencias automatizadas del Programa de Cuidado Infantil del Departamento de Servicios Sociales	
<ul style="list-style-type: none"> Para inglés, presione 1. Para español, oprima dos. 	Seleccione la opción de idioma deseado.
Por favor, ingrese su número de tarjeta de 16 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de tarjeta y la tecla #.
Por favor, ingrese su PIN de 4 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de PIN y la tecla #.
<ul style="list-style-type: none"> Para registrar la entrada o salida de su niño de esta guardería, presione 1. Para registrar vacaciones, presione 2. Para registrar una ausencia, presione 3. Para cambiar su PIN, presione 4. Para reportar su tarjeta como perdida, robada o dañada, presione 5. Para hablar con un representante del servicio de atención al cliente, presione 6. 	Presione 1 para registrar la entrada del niño.
<ul style="list-style-type: none"> Si está registrando la entrada de su niño en este momento, presione 1. Si está registrando la salida de su niño en este momento, presione 2. Si está registrando la entrada de su niño de un horario más temprano del día actual o de un día anterior, presione 3. Si está registrando la salida de su niño de un horario más temprano del día actual o de un día anterior, presione 4. Para volver al menú principal, presione 5. 	Presione 3 para registrar la entrada del niño de un horario más temprano del día actual o de un día anterior.
Por favor, ingrese los dos dígitos del mes y los dos dígitos del día de la fecha del registro de entrada, seguidos por el signo de número (#).	

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
<p>Ha ingresado [fecha] para la fecha de este registro de entrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es correcta, presione 1. • Si no lo es, presione 2. 	Confirme que la información ingresada sea correcta.
Ingrese la hora de 2 dígitos de 0-1 a 12. Por ejemplo, si está registrando la entrada de un niño a las 9:05 a.m., su entrada aquí sería '0-9'.	
Ingrese los 2 dígitos del minuto de 00 a 59. Por ejemplo, si está registrando la entrada de un niño a las 9:05 a.m., su entrada aquí sería '0-5'.	
<ul style="list-style-type: none"> • Para a.m., presione 1. • Para p.m., presione 2 	
<p>Ha ingresado [hora].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es correcto, presione 1. • Si no lo es, presione 2. 	Confirme que la información ingresada sea correcta.
<ul style="list-style-type: none"> • Para ingresar el número del niño que está registrando la entrada, presione 1. • Para escuchar la grabación de los números y nombres de los niños autorizados, presione 2. • Para registrar la entrada todos los niños asociados con este centro de cuidado infantil, presione 3. • Para volver al menú principal, presione 4. 	<ul style="list-style-type: none"> • La opción 1 permite registrar directamente el número del niño en el sistema. • La opción 2 proporciona una lista de niños y sus correspondientes números, si hay varios niños y/o se desconoce el número del niño. • La opción 3 permite registrar la entrada de todos los niños asociados con este centro de cuidado infantil.
<p>Si ha seleccionado la opción 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingrese el número del niño de 2 dígitos seguido del signo de número (#). <p>Si ha seleccionado la opción 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los números de los niños disponibles son [números/nombres del niño]. 	
<p>Está registrando la entrada de [nombre del/de los niño(s)].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es correcto, presione 1. • Si no lo es, presione 2. 	Confirme que la información ingresada sea la correcta
<p>Ha registrado la entrada satisfactoriamente de [nombre del niño/sus niños].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si desea registrar la entrada de otro niño, presione 1. • Para volver al menú principal, presione 2. • Para finalizar la llamada, presione 3. 	<ul style="list-style-type: none"> • La opción 1 hará que el sistema IVR vuelva al menú previo, para que así pueda registrarla la entrada de otro niño. • La opción 2 hará que el sistema IVR vuelva al principio donde se puede seleccionar otra(o) opción/servicio. • Si no hay niños adicionales que necesiten registrar la entrada y no necesitan otros servicios, presione 3 para finalizar la llamada
Gracias por llamar al sistema de control de asistencias automatizadas del Departamento de Servicios Sociales de Cuidado Infantil.	

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

4.4 REGISTRO DE SALIDA PREVIA (PREVIOUS CHECK-OUT)

Los pasos del Registro de Salida Previa permiten a los padres o al titular de la tarjeta secundaria registrar la asistencia del niño de los últimos 7 días. Utilizada con los otros tipos de transacciones, esta transacción permite el registro preciso de la asistencia del niño. Los procedimientos para este proceso son los siguientes:

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
Se hace una llamada al sistema de IVR para Padres.	Los padres llaman al 877-918-2322. El número de teléfono se encuentra en el reverso de la tarjeta de ECC.
Ha llamado al sistema de control de asistencias automatizadas del Programa de Cuidado Infantil del Departamento de Servicios Sociales	
<ul style="list-style-type: none"> Para inglés, presione 1. Para español, oprima dos. 	Seleccione la opción de idioma deseado.
Por favor, ingrese su número de tarjeta de 16 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de tarjeta y la tecla #.
Por favor, ingrese su PIN de 4 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de PIN y la tecla #.
<ul style="list-style-type: none"> Para registrar la entrada o salida de su niño de esta guardería, presione 1. Para registrar vacaciones, presione 2. Para registrar una ausencia, presione 3. Para cambiar su PIN, presione 4. Para reportar su tarjeta como perdida, robada o dañada, presione 5. Para hablar con un representante del servicio de atención al cliente, presione 6. 	Presione 1 para registrar la salida del niño.
<ul style="list-style-type: none"> Si está registrando la entrada de su niño en este momento, presione 1. Si está registrando la salida de su niño en este momento, presione 2. Si está registrando la entrada de su niño de un horario más temprano del día actual o de un día anterior, presione 3. Si está registrando la salida de su niño de un horario más temprano del día actual o de un día anterior, presione 4. Para volver al menú principal, presione 5. 	Presione 4 para registrar la salida de un niño de un horario más temprano del día actual o de un día anterior.
Por favor, ingrese los dos dígitos del mes y los dos dígitos del día de la fecha del registro de entrada, seguidos por el signo de número (#).	
Ha ingresado [fecha] para la fecha de este registro de entrada. <ul style="list-style-type: none"> Si es correcta, presione 1. Si no lo es, presione 2. 	Confirme que la información ingresada sea correcta.

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
Ingrese la hora de 2 dígitos de 0-1 a 12. Por ejemplo, si está registrando la salida de un niño a las 9:05 a.m., su entrada aquí sería '0-9'	
Ingrese los 2 dígitos del minuto de 00 a 59. Por ejemplo, si está registrando la salida de un niño a las 9:05 a.m., su entrada aquí sería '0-5'.	
<ul style="list-style-type: none"> • Para a.m., presione 1. • Para p.m., presione 2 	
Ha ingresado [hora]. <ul style="list-style-type: none"> • Si es correcto, presione 1. • Si no lo es, presione 2. 	Confirme que la información ingresada sea correcta.
<ul style="list-style-type: none"> • Para ingresar el número del niño que está registrando la salida, presione 1. • Para escuchar la grabación de los números y nombres de los niños autorizados, presione 2. • Para registrar la salida todos los niños asociados con este centro de cuidado infantil, presione 3. • Para volver al menú principal, presione 4. 	<ul style="list-style-type: none"> • La opción 1 permite registrar directamente el número del niño en el sistema. • La opción 2 proporciona una lista de niños y sus correspondientes números, si hay varios niños y/o se desconoce el número del niño. • La opción 3 permite registrar la salida de todos los niños asociados con este centro de cuidado infantil.
Si ha seleccionado la opción 1: <ul style="list-style-type: none"> • Ingrese el número del niño de 2 dígitos seguido del signo de número (#). Si ha seleccionado la opción 2: <ul style="list-style-type: none"> • Los números de los niños disponibles son [números/nombres del niño]. 	
Está registrando la salida de [nombre del/de los niño(s)]. <ul style="list-style-type: none"> • Si es correcto, presione 1. • Si no lo es, presione 2. 	Confirme que la información ingresada sea la correcta
Ha registrado la salida satisfactoriamente de [nombre del niño/sus niños]. <ul style="list-style-type: none"> • [Solo para la opción 1 o 2] Si desea registrar la salida de otro niño, presione 1. • Para volver al menú principal, presione 2. • Para finalizar la llamada, presione 3. 	<ul style="list-style-type: none"> • La opción 1 hará que el sistema IVR vuelva al menú previo, para que así pueda registrarla la salida de otro niño. • La opción 2 hará que el sistema IVR vuelva al principio donde se puede seleccionar otra(o) opción/servicio. • Si no hay niños adicionales que necesiten registrar la salida y no necesitan otros servicios, presione 3 para finalizar la llamada
Gracias por llamar al sistema de control de asistencias automatizadas del Departamento de Servicios Sociales de Cuidado Infantil.	

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

4.5 AUSENCIAS

Una ausencia de los servicios del cuidado infantil tiene los mismos pasos de transacción a los del proceso de entrada y salida. Los procedimientos para este proceso son los siguientes:

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
La llamada se realiza en el sistema de IVR para padres.	Los padres llaman al 877-918-2322 desde cualquier teléfono.
Ha llamado al sistema de control de asistencias automatizadas del programa de Cuidado Infantil del Departamento de Servicios Sociales	
<ul style="list-style-type: none"> Para inglés, presione 1. Para español, oprima dos. 	Seleccione la opción de idioma preferida.
Por favor, ingrese su número de tarjeta de 16 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de tarjeta y la tecla #.
Por favor, introduzca su PIN de 4 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de PIN y la tecla #.
<ul style="list-style-type: none"> Para registrar la entrada o salida de su niño de esta guardería, presione 1. Para registrar vacaciones, presione 2. Para registrar una ausencia, presione 3. Para cambiar su PIN, presione 4. Para reportar su tarjeta como perdida, robada o dañada, presione 5. Para hablar con un representante del servicio de atención al cliente, presione 6. 	Presione 3 para registrar la ausencia del niño.
<ul style="list-style-type: none"> Para ingresar el número del niño para el cual está ingresando una ausencia, presione 1. Para escuchar una grabación de los números y nombres de los niños, presione 2. Para ingresar una ausencia para todos sus niños, presione 3. 	<ul style="list-style-type: none"> La opción 1 permite registrar directamente el número del niño en el sistema. La opción 2 proporciona una lista de niños y sus correspondientes números, si hay varios niños y/o se desconoce el número del niño. La opción 3 permite registrar una ausencia de todos los niños asociados a esta guardería.
Ingrese el número de hijo de 2 dígitos seguido del signo de número.	
Está registrando la ausencia de [nombre del/de los niño(s)].	Confirme que la información ingresada sea correcta.
<ul style="list-style-type: none"> Si es correcto, presione 1. Si no lo es, presione 2. 	
<ul style="list-style-type: none"> Para el proveedor, [Nombre del centro], presione 1. Para el proveedor, [Nombre del centro], presione 2. 	<ul style="list-style-type: none"> Si el niño(a) tiene más de un proveedor, el sistema IVR le pedirá que seleccione uno de los números de proveedor de la lista. Si no hay más proveedores, el sistema IVR omitirá este paso.

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
<p>Ingrese los dos dígitos del mes y los dos dígitos del día que representan la fecha de ausencia de este niño, seguidos del signo de número.</p>	
<p>Ha ingresado [fecha].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es correcta, presione 1. • Si no lo es, presione 2. 	<p>Confirme que la información ingresada sea correcta.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Para registrarlo como ausencia de día completo, presione 1. • Para registrarlo como ausencia de medio día, presione 2. 	
<p>Ha registrado con éxito un día de ausencia o un día de ausencia para todos sus hijos asociados a este proveedor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si desea registrar otra ausencia, presione 1. • Para volver al menú principal, presione 2. • Para finalizar la llamada, presione 3. 	<ul style="list-style-type: none"> • La opción 1 hará que el sistema IVR vuelva al menú previo, para poder ingresar otra ausencia. • La opción 2 hará que el sistema IVR vuelva al principio, donde se puede seleccionar otra opción/servicio. • Si no hay que registrar más ausencias y no se necesitan otros servicios, la opción 3 terminará la llamada.
<p>Gracias por llamar al sistema de control de asistencias automatizadas del Departamento de Servicios Sociales de Cuidado Infantil.</p>	

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

4.6 VACACIONES

Las vacaciones de los servicios de guardería siguen pasos de transacción similares a los del proceso de entrada y salida. Los procedimientos para este proceso son los siguientes:

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
La llamada se realiza en el sistema de IVR para padres.	Los padres llaman al 877-918-2322 desde cualquier teléfono.
Ha llamado al sistema de control de asistencias automatizadas del programa de Cuidado Infantil del Departamento de Servicios Sociales	
<ul style="list-style-type: none"> Para inglés, presione 1. Para español, oprima dos. 	Seleccione la opción de idioma preferida.
Por favor, ingrese su número de tarjeta de 16 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de tarjeta y la tecla #.
Por favor, introduzca su PIN de 4 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de PIN y la tecla #.
<ul style="list-style-type: none"> Para registrar la entrada o salida de su niño de esta guardería, presione 1. Para registrar vacaciones, presione 2. Para registrar una ausencia, presione 3. Para cambiar su PIN, presione 4. Para reportar su tarjeta como perdida, robada o dañada, presione 5. Para hablar con un representante del servicio de atención al cliente, presione 6. 	Presione 2 para registrar vacaciones del niño.
<ul style="list-style-type: none"> Para ingresar el número del niño para el cual está registrando vacaciones, presione 1. Para escuchar una grabación de los números y nombres de los niños, presione 2. Para registrar vacaciones para todos sus niños asociados a esta guardería, presione 3. 	<ul style="list-style-type: none"> La opción 1 permite registrar directamente el número del niño en el sistema. La opción 2 proporciona una lista de niños y sus correspondientes números, si hay varios niños y/o se desconoce el número del niño. La opción 3 permite registrar vacaciones de todos los niños asociados a esta guardería.
Ingrese el número de hijo de 2 dígitos seguido del signo de número.	
Está registrando vacaciones de [nombre del/de los niño(s)].	Confirme que la información ingresada sea correcta.
<ul style="list-style-type: none"> Si es correcto, presione 1. Si no lo es, presione 2. 	
Ingrese los dos dígitos del mes y los dos dígitos del día que representan la fecha de vacaciones de este niño, seguidos del signo de número.	
Ha ingresado [fecha].	Confirme que la información ingresada sea correcta.
<ul style="list-style-type: none"> Si es correcta, presione 1. Si no lo es, presione 2. 	

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
<ul style="list-style-type: none">• Para registrarlo como vacación de día completo, presione 1.• Para registrarlo como vacación de medio día, presione 2.	
<p>Ha reportado con éxito un registro de vacaciones.</p> <ul style="list-style-type: none">• Si desea ingresar otro registro de vacaciones, presione 1.• Para volver al menú principal, presione 2.• Para finalizar la llamada, presione 3.	<ul style="list-style-type: none">• La opción 1 hará que el sistema IVR vuelva al menú previo, para poder registrar otra vacación.• La opción 2 hará que el sistema IVR vuelva al principio, donde se puede seleccionar otra opción/servicio.• Si no hay que registrar más vacaciones y no se necesitan otros servicios, la opción 3 terminará la llamada.
<p>Gracias por llamar al sistema de control de asistencias automatizadas del Departamento de Servicios Sociales de Cuidado Infantil.</p>	

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

4.7 CAMBIO DE PIN

El Sistema IVR para Padres se puede utilizar para cambiar el número de identificación personal (PIN). Los procedimientos para este proceso son los siguientes:

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
La llamada se realiza en el sistema de IVR para padres.	Los padres llaman al 877-918-2322 desde cualquier teléfono.
Ha llamado al sistema de control de asistencias automatizadas del programa de Cuidado Infantil del Departamento de Servicios Sociales	
<ul style="list-style-type: none"> Para inglés, presione 1. Para español, oprima dos. 	Seleccione la opción de idioma preferida.
Por favor, ingrese su número de tarjeta de 16 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de tarjeta y la tecla #.
Por favor, introduzca su PIN de 4 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de PIN y la tecla #.
<ul style="list-style-type: none"> Para registrar la entrada o salida de su niño de esta guardería, presione 1. Para registrar vacaciones, presione 2. Para registrar una ausencia, presione 3. Para cambiar su PIN, presione 4. Para reportar su tarjeta como perdida, robada o dañada, presione 5. Para hablar con un representante del servicio de atención al cliente, presione 6. 	Presione 4 para cambiar el PIN.
Para seleccionar un nuevo PIN o cambiar su PIN, ingrese los dos dígitos del mes, los dos dígitos del día y los cuatro dígitos del año de la fecha de nacimiento del titular de la tarjeta, seguidos del signo de número.	El padre ingresa su fecha de nacimiento y la tecla #.
Ha ingresado [fecha] para la fecha de nacimiento. <ul style="list-style-type: none"> Si es correcta, pulse 1. Si no lo es, pulse 2. 	Confirme que la información ingresada sea correcta.
Por favor, ingrese su nuevo PIN de 4 dígitos.	Elija un nuevo PIN.
Vuelva a ingresar su nuevo PIN de cuatro dígitos.	Vuelva a ingresar el nuevo PIN.
Su PIN ha sido cambiado con éxito. <ul style="list-style-type: none"> Para volver al menú principal, presione 1. Para finalizar esta llamada, presione 2. 	<ul style="list-style-type: none"> La opción 1 hará que el sistema IVR vuelva al principio, donde se puede seleccionar otra opción/servicio. Si no se necesitan servicios adicionales, la opción 2 terminará la llamada.
Gracias por llamar al sistema de control de asistencias automatizadas del Departamento de Servicios Sociales de Cuidado Infantil.	

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

4.8 PÉRDIDA, ROBO O DAÑO DE SU TARJETA

El sistema IVR para padres de ECC puede utilizarse para denunciar la pérdida, el robo o el deterioro de una tarjeta. Los procedimientos para este proceso son los siguientes:

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
La llamada se realiza en el sistema de IVR para padres.	Los padres llaman al 877-918-2322 desde cualquier teléfono.
Ha llamado al sistema de control de asistencias automatizadas del programa de Cuidado Infantil del Departamento de Servicios Sociales	
<ul style="list-style-type: none"> Para inglés, presione 1. Para español, oprima dos. 	Seleccione la opción de idioma preferida.
Por favor, ingrese su número de tarjeta de 16 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de tarjeta y la tecla #. Si el número de la tarjeta ECC no está disponible, póngase en contacto con el departamento local de servicios sociales para obtener ayuda.
Por favor, introduzca su PIN de 4 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de PIN y la tecla #.
<ul style="list-style-type: none"> Para registrar la entrada o salida de su niño de esta guardería, presione 1. Para registrar vacaciones, presione 2. Para registrar una ausencia, presione 3. Para cambiar su PIN, presione 4. Para reportar su tarjeta como perdida, robada o dañada, presione 5. Para hablar con un representante del servicio de atención al cliente, presione 6. 	Presione 5 para reportar una tarjeta perdida, robada o dañada.
<ul style="list-style-type: none"> Si ha perdido su tarjeta, presione 1. Si le han robado la tarjeta, presione 2. Si su tarjeta está dañada, presione 3. Para volver al menú principal, presione 4. 	Seleccione la opción que corresponda al motivo por el que se informa de la tarjeta.
Nuestros registros indican que la parte numérica de su dirección o apartado de correos es: [dirección].	
<ul style="list-style-type: none"> Si esta dirección es correcta, presione 1. Si esta dirección es incorrecta, presione 2. Para repetir esta información, presione 3. 	<p>Confirme que la dirección sea correcta.</p> <p>Si se selecciona la opción 2, el sistema IVR indicará: "Por favor, póngase en contacto con su departamento local de servicios sociales para actualizar su dirección y solicitar más ayuda para obtener una nueva tarjeta". A continuación, el sistema IVR finalizará la llamada.</p>
Su tarjeta está desactivada y ya no puede ser utilizada.	

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

Se le enviará una nueva tarjeta por correo. Por favor, espere de 3 a 5 días laborales para recibir su nueva tarjeta. Una vez que reciba su nueva tarjeta, debe llamar a este número para activar la tarjeta con la información proporcionada con la tarjeta.

Gracias por llamar al sistema de control de asistencias automatizadas del Departamento de Servicios Sociales de Cuidado Infantil.

4 | TRANSACCIONES DE ASISTENCIA

4.9 TRANSFERENCIA AL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

El sistema IVR para padres de ECC le permite al padre o titular secundario de la tarjeta tener la oportunidad de hablar con un representante de servicio de atención al cliente, si es necesario. Los procedimientos para este proceso son los siguientes:

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
La llamada se realiza en el sistema de IVR para padres.	Los padres llaman al 877-918-2322 desde cualquier teléfono.
Ha llamado al sistema de control de asistencias automatizadas del programa de Cuidado Infantil del Departamento de Servicios Sociales	
<ul style="list-style-type: none">• Para inglés, presione 1.• Para español, oprima dos.	Seleccione la opción de idioma preferida.
Por favor, ingrese su número de tarjeta de 16 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de tarjeta y la tecla #.
Por favor, introduzca su PIN de 4 dígitos, seguido del signo de número.	El padre ingresa su número de PIN y la tecla #.
<ul style="list-style-type: none">• Para registrar la entrada o salida de su niño de esta guardería, presione 1.• Para registrar vacaciones, presione 2.• Para registrar una ausencia, presione 3.• Para cambiar su PIN, presione 4.• Para reportar su tarjeta como perdida, robada o dañada, presione 5.• Para hablar con un representante del servicio de atención al cliente, presione 6.	Seleccione la opción 6 para hablar con un representante del servicio de atención al cliente.
Para obtener ayuda con la información sobre el programa de cuidado infantil, la elegibilidad o la información de autorización, por favor, póngase en contacto con el Departamento de Servicios Sociales local. El servicio de asistencia al cliente puede ayudarle con las siguientes cuestiones: <ul style="list-style-type: none">• Información sobre las transacciones de autorizaciones de asistencias.• El estado de su tarjeta ECC de Virginia.• Para ser transferido a un representante del servicio de atención al cliente, presione el 1.	

5 | Opciones para los proveedores

Hay cuatro funciones adicionales disponibles a través del acceso al IVR de ECC para el proveedor. Son:

- Ayuda de POS
- Confirmar asistencias
- Anular una transacción
- Transferencias al Servicio de Atención al Cliente

Los pasos para acceder a cada función se describen en las siguientes páginas.

5 | OPCIONES PARA LOS PROVEEDORES

5.1 ASISTENCIA PARA EL SISTEMA IVR

Hay ayuda adicional disponible a través del sistema IVR de ECC del proveedor. La ayuda que se encuentra aquí está diseñada para asistir al proveedor en cuestiones simples, pero comunes. Los procedimientos para obtener ayuda a través del sistema IVR de ECC del proveedor son los siguientes:

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
La llamada se realiza en el IVR para el proveedor.	El proveedor llama al 877-918-2776 desde cualquier teléfono.
Se ha contactado con la línea de información para proveedores del Departamento de Servicios Sociales.	
<ul style="list-style-type: none"> • Para inglés, presione 1. • Para español, oprima 2. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Si tiene problemas con su equipo POS, presione 1. • Para confirmar información sobre asistencias, presione 2. • Para ser transferido con un representante de servicio al cliente, presione 3. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que su terminal POS esté encendido comprobando que la pantalla está iluminada. • Desenchufe la corriente del dispositivo y vuelva a enchufarla permitiendo que el dispositivo se reinicie. • Compruebe que el cable que conecta el dispositivo POS esté bien conectado al dispositivo en el puerto correcto, dependiendo de su método de conexión: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si está conectado a través de una conexión a Internet de alta velocidad, el cable debe estar conectado al puerto del extremo derecho, etiquetado como 10BaseT. Los otros dos puertos aceptarán el cable, pero la conexión no funcionará. ○ Si utiliza una conexión a Internet de acceso telefónico, el cable debe conectarse al puerto telefónico, que tiene la imagen de un teléfono justo encima. • A continuación, asegúrese de que el otro extremo del cable está bien conectado a la toma de teléfono o al puerto de red. • Si utiliza acceso de Internet por vía telefónica, examine la conexión telefónica de la pared conectando un teléfono para asegurarse de que se oiga el tono de la llamada. • La función que está realizando puede requerir papel. Cargue papel en el dispositivo y vuelva a intentar la función de POS. • Para repetir esta información, presione 1. 	

5 | OPCIONES PARA LOS PROVEEDORES

- Para volver al menú principal, presione 2.
- Para finalizar esta llamada, presione 3.

Gracias por utilizar la línea de información para proveedores del Departamento de Servicios Sociales. Adiós.

5 | OPCIONES PARA LOS PROVEEDORES

5.2 CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIAS

El proveedor puede confirmar la asistencia de un niño para hoy, utilizando el sistema IVR. Los siguientes son los procedimientos para confirmar la asistencia de un niño para la fecha de hoy:

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
La llamada se realiza en el IVR para el proveedor.	El proveedor llama al 877-918-2776 desde cualquier teléfono.
Se ha contactado con la línea de información para proveedores del Departamento de Servicios Sociales.	
<ul style="list-style-type: none">• Para inglés, presione 1.• Para español, oprima 2.	Seleccione la opción de idioma preferida
<ul style="list-style-type: none">• Si tiene problemas con su equipo POS, presione 1.• Para confirmar información sobre asistencias, presione 2.• Para ser transferido con un representante de servicio al cliente, presione 3.	Presione 2 para confirmar información de asistencias.
Ingrese los 10 dígitos del ID de cliente del niño, seguidos del signo de número.	El proveedor ingresa los 10 dígitos del ID de cliente del niño y la tecla #.
Puede encontrar el número de identificación del niño en la Orden de Compra de Servicio que ha recibido.	
Ingrese el número de caso de 9 dígitos, seguido del signo de número.	El proveedor ingresa el número de caso de 9 dígitos y la tecla #.
Ingrese los dos dígitos del mes y los dos dígitos del día de la fecha que desea verificar, seguidos del signo de número.	El proveedor ingresa la fecha y la tecla #.
Ha ingresado [fecha]. <ul style="list-style-type: none">• Si es correcto, presione 1.• Si no lo es, presione 2.	Confirme la información de la fecha.

5 | OPCIONES PARA LOS PROVEEDORES

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
<p>Si la información de asistencia está disponible, el sistema IVR le preguntará:</p> <p>El ID de cliente del niño [ID del niño] tiene la siguiente información de asistencia para [fecha].</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Tipo de asistencia] [Hora de asistencia] • [Tipo de asistencia] [Hora de asistencia] • Para repetir esta información, presione 1. • Si desea anular todas las transacciones de esta fecha para este niño, presione 2. • Para escuchar la asistencia de este niño de una fecha diferente, presione 3. • Para escuchar la asistencia de un niño diferente presione 4. • Para volver al menú principal, presione 5. <p>Si no hay información de asistencia disponible para la fecha seleccionada, el sistema IVR le preguntará:</p> <p>El número de ID de cliente del niño [ID del niño] no tiene información de asistencia registrada para esta fecha.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para escuchar la asistencia de este niño de una fecha diferente, presione 1. • Para escuchar la asistencia de un niño diferente presione 2. • Para volver al menú principal, presione 3. 	<p>El sistema IVR proporcionará una respuesta, para la fecha seleccionada, basada en lo que se registró previamente para la asistencia del niño.</p> <p>Después de escuchar la respuesta, el sistema ofrecerá opciones adicionales disponibles para seleccionar.</p>
<p>Gracias por utilizar la línea de información para proveedores del Departamento de Servicios Sociales. Adiós.</p>	

5 | OPCIONES PARA LOS PROVEEDORES

5.3 ANULACIÓN DE UNA TRANSACCIÓN

El proveedor puede verse en la necesidad de anular las transacciones del día actual. Los siguientes son los procedimientos para anular una transacción del día actual:

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
La llamada se realiza en el IVR para el proveedor.	El proveedor llama al 877-918-2776 desde un teléfono registrado.
Se ha contactado con la línea de información para proveedores del Departamento de Servicios Sociales.	
<ul style="list-style-type: none"> • Para inglés, presione 1. • Para español, oprima 2. 	Seleccione la opción de idioma preferida
<ul style="list-style-type: none"> • Si tiene problemas con su equipo POS, presione 1. • Para confirmar información sobre asistencias, presione 2. • Para ser transferido con un representante de servicio al cliente, presione 3. 	Para anular una transacción, presione 2 para seleccionar la información de asistencias.
<p>Ingrese los 10 dígitos del ID de cliente del niño, seguidos del signo de número.</p> <p>Puede encontrar el número de identificación del niño en la Orden de Compra de Servicio que ha recibido.</p>	El proveedor ingresa los 10 dígitos del ID de cliente del niño y la tecla #.
Ingrese el número de caso de 9 dígitos, seguido del signo de número.	El proveedor ingresa el número de caso de 9 dígitos y la tecla #.
Ingrese los dos dígitos del mes y los dos dígitos del día de la fecha que desea verificar, seguidos del signo de número.	El proveedor ingresa la fecha y la tecla #.
<p>Ha ingresado [fecha].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es correcto, presione 1. • Si no lo es, presione 2. 	Confirme la información de la fecha.

5 | OPCIONES PARA LOS PROVEEDORES

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
<p>Si la información de asistencia está disponible, el sistema IVR le preguntará:</p> <p>El ID de cliente del niño [ID del niño] tiene la siguiente información de asistencia para [fecha].</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Tipo de asistencia] [Hora de asistencia] • [Tipo de asistencia] [Hora de asistencia] • Para repetir esta información, presione 1. • Si desea anular todas las transacciones de esta fecha para este niño, presione 2. • Para escuchar la asistencia de este niño de una fecha diferente, presione 3. • Para escuchar la asistencia de un niño diferente presione 4. • Para volver al menú principal, presione 5. <p>Si no hay información de asistencia disponible para la fecha seleccionada, el sistema IVR le preguntará:</p> <p>El número de ID de cliente del niño [ID del niño] no tiene información de asistencia registrada para esta fecha.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para escuchar la asistencia de este niño de una fecha diferente, presione 1. • Para escuchar la asistencia de un niño diferente presione 2. • Para volver al menú principal, presione 3. 	<p>El sistema IVR proporcionará una respuesta, para la fecha seleccionada, basada en lo que se registró previamente para la asistencia del niño.</p> <p>Después de escuchar la respuesta, el sistema ofrecerá opciones adicionales disponibles para seleccionar.</p> <p>Para continuar anulando la transacción, presione 2.</p>

5 | OPCIONES PARA LOS PROVEEDORES

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
<p>Usted ha solicitado anular todas las asistencias del ID de cliente del niño [ID de cliente del niño] para [fecha].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esto eliminará permanentemente toda la asistencia de este niño para esta fecha. Para seguir anulando los datos de asistencia de este niño, presione 1. • Para cancelar esta solicitud de anulación, presione 2. 	<p>De nuevo, para continuar anulando la transacción, presione 1.</p> <p>Si selecciona la opción 2, el sistema IVR le indicará:</p> <p>Esta solicitud de anulación ha sido cancelada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para escuchar la asistencia de este niño de una fecha diferente presione 1. • Para escuchar la asistencia de un niño diferente, presione 2. • Para volver al menú principal, presione 3. • Para finalizar esta llamada, presione 4. <p>Si selecciona la opción 4, la llamada finalizará y se saltarán los pasos adicionales que se indican a continuación.</p>
<p>La asistencia del niño para esta fecha ha sido anulada exitosamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para escuchar la asistencia de este niño de una fecha diferente, presione 1. • Para escuchar la asistencia de un niño diferente presione 2. • Para volver al menú principal, presione 3. • Para terminar esta llamada, presione 4. 	<p>Una vez confirmada la transacción anulada, el sistema IVR ofrecerá otras opciones disponibles para seleccionar.</p> <p>Si no es necesario anular ninguna transacción adicional y no se necesitan otros servicios, presione 4 para finalizar la llamada.</p>
<p>Gracias por utilizar la línea de información para proveedores del Departamento de Servicios Sociales. Adiós.</p>	

5 | OPCIONES PARA LOS PROVEEDORES

5.4 TRANSFERENCIAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El sistema IVR de ECC para proveedores permite al proveedor la oportunidad de hablar con un representante del servicio de atención al cliente, si es necesario. Los procedimientos para este proceso son los siguientes:

Mensaje de IVR	Acción/Descripción
La llamada se realiza en el IVR para el proveedor.	El proveedor llama al 877-918-2776 desde cualquier teléfono.
Se ha contactado con la línea de información para proveedores del Departamento de Servicios Sociales.	
<ul style="list-style-type: none">• Para inglés, presione 1.• Para español, oprima 2.	Seleccione la opción de idioma preferida.
<ul style="list-style-type: none">• Si tiene problemas con su equipo POS, presione 1.• Para confirmar información sobre asistencias, presione 2.• Para ser transferido con un representante de servicio al cliente, presione 3.	Presione 3 para ser transferido a un representante de servicio al cliente.
Por favor, espere mientras su llamada es transferida al siguiente representante disponible. Esta llamada puede ser grabada con fines de control de calidad.	

6 | PREGUNTAS FRECUENTES (FAQS)

6 | Preguntas frecuentes (FAQs)

¿Qué es el sistema ECC de Virginia?

ECC son las siglas en inglés del sistema del Cuidado Infantil Electrónico. Es un sistema automatizado de reporte de asistencias y de entrega de pagos. Este permitirá al padre o adulto responsable registrar la asistencia del niño a través de una máquina lectora de tarjetas (POS).

¿Qué es un sistema de Respuesta de Voz Interactiva?

Es un sistema de respuesta vocal interactiva que se utiliza para registrar la hora y la fecha de la asistencia del niño en la guardería utilizando un teléfono. Este sistema pide a la persona que llama que ingrese los datos utilizando el teclado del teléfono.

¿Cómo puedo conseguir un dispositivo IVR?

Los proveedores de servicios de guardería solo necesitan un teléfono registrado con VDSS para acceder al sistema ECC. No se requiere ningún otro equipo especial.

¿Puedo utilizar un teléfono móvil o un teléfono de Internet?

El sistema ECC requiere que utilice una línea registrada para garantizar transacciones anuladas se realicen en su centro de guardería. Para ello es necesario que su proveedor de servicios telefónicos proporcione con precisión la información de identificación de llamadas. Los proveedores de teléfonos móviles y de Internet pueden o no proporcionar dicha información. Además, es posible que los teléfonos celulares no permitan que la persona que llama genere los tonos táctiles necesarios para realizar las transacciones de asistencia. Por estas dos razones, se recomienda altamente una línea telefónica fija.

Los padres pueden registrar la asistencia por medio del sistema IVR utilizando cualquier teléfono llamando al número de teléfono que figura en el reverso de la tarjeta de la guardería. La transacción de asistencia no tiene que ocurrir en el centro de cuidado infantil. Si el proveedor necesita completar una transacción de anulación, deberá llamar al 877-918-2776 desde el número de teléfono registrado en el centro de cuidado infantil que se encuentra en el Portal de Proveedores.

¿Tengo que utilizar el sistema IVR?

Los padres pueden utilizar el sistema IVR en todo tipo de programas de cuidado de niños.

¿Pueden los proveedores utilizar la tarjeta ECC para el padre o el titular secundario?

No, los proveedores no pueden estar en posesión de la tarjeta ECC ni realizar transacciones de asistencia. Si se encuentra a un proveedor con la tarjeta, éste puede ser expulsado del programa.

¿Qué ocurre si hay más de un niño en la familia?

6 | PREGUNTAS FRECUENTES (FAQS)

A cada niño se le asigna un número específico de niño formateado en dos dígitos - 01, 02, 03 y así sucesivamente. El número asignado aparecerá en el envío de la tarjeta.

¿Indicará el IVR si el niño está autorizado?

Sí. Una vez ingresada la transacción en el sistema de IVR de ECC, el sistema confirmará verbalmente si el niño es aceptado o rechazado. También se muestra en el portal web de proveedores de ECC.

¿Qué ocurre si el padre o el titular secundario de la tarjeta se olvida de traer la tarjeta ECC o no puede ingresar de la asistencia del niño?

El padre o el titular secundario de la tarjeta puede ponerse al día con los días que faltan utilizando el proceso de "Registro de entrada/salida previa" en el sistema IVR de ECC para padres. El período permitido para registrar transacciones previas es de nueve días de calendario, definidos como el día actual más los ocho días anteriores.

¿Cómo se me pagará?

Los pagos se efectúan bimensualmente el primer y el decimoquinto día del mes. Los pagos se transfieren directamente a la cuenta bancaria que usted designe a Conduent.

¿Qué ocurre si mi pago es incorrecto?

Póngase en contacto con su DSS local.

¿A quién debo llamar si tengo preguntas técnicas sobre el IVR?

Llame al servicio de ayuda del proveedor al 877-918-2776.

¿A quién debo llamar si tengo preguntas sobre la reglamentación del subsidio?

Llame al trabajador de cuidado infantil del DSS local.

7 | MENSAJES DE ERROR DEL CLIENTE

7 | Mensajes de error del cliente

7.1 DIRECCIÓN

Dirección no confirmada:

"Por favor, póngase en contacto con su departamento local de servicios sociales para actualizar su dirección y solicitar más ayuda para obtener una nueva tarjeta".

7.2 NÚMERO DE TARJETA

Invalido:

Primer y segundo intento: "Ha ingresado un número de tarjeta inválido. Por favor, inténtelo de nuevo".

Tercer intento: "Lamentamos que tenga problemas para realizar un ingreso válido. Vuelva a llamar más tarde".

7.3 ESTADO DE LA TARJETA

Invalido:

Primer y segundo intento: "Ha ingresado un número de tarjeta no válido. Por favor, inténtelo de nuevo".

Tercer intento: "Lamentamos que tenga problemas para realizar un ingreso válido. Por favor, vuelva a llamar más tarde."

Perdido/robado/dañado:

"El número de tarjeta que ingresó ya no está activo. Si ha solicitado una tarjeta de sustitución, espere de 3 a 5 días laborables para que la nueva tarjeta llegue a su domicilio."

No se puede acceder:

"Debido a dificultades del sistema, no podemos acceder temporalmente a su cuenta. Vuelva a llamar más tarde."

7 | MENSAJES DE ERROR DEL CLIENTE

7.4 REGISTRO DE ENTRADA (CHECK-IN)

Registro de entrada existe:

"Este niño tiene un registro de entrada pendiente en [fecha] a [hora]. Para ingresar el registro de salida de este niño, presione 1. Para volver al menú principal, presione 2".

Error de sobreposición de transacciones:

"Este registro de entrada se está ingresando donde ya hay una transacción de asistencia, ausencia o vacaciones ingresada. Verifique la asistencia actual de este niño con el proveedor y trabaje con él para hacer correcciones si es necesario. Para regresar al menú principal, presione 1".

Error de Días Autorizados Utilizados / Autorización Vencida:

"No se puede registrar una entrada para este niño. " O bien se han utilizado todas las unidades autorizadas para el mes o no está activa una autorización para la fecha ingresada. Si esto es incorrecto, póngase en contacto con el Departamento de Servicios Sociales local para obtener ayuda. Para volver al menú principal, presione 1".

7.5 REGISTRO DE SALIDA (CHECK-OUT)

Error de no registro de entrada:

"Este registro de salida no puede realizarse porque el niño no tiene un registro de entrada en las últimas 24 horas. Para ingresar un registro de entrada para este niño, presione 1. Para volver al menú principal, presione 2. Para finalizar la llamada, presione 3".

Error de sobreposición de cuidado:

"Este registro de salida se está ingresando donde ya hay una transacción de asistencia finalizada. Verifique la asistencia actual de este niño con el proveedor y trabaje con él para hacer correcciones si es necesario. Para volver al menú principal, presione 1. Para finalizar la llamada, presione 2".

Error de hora futura ingresada:

"Ha ingresado una hora no válida para la fecha ingresada. Vuelva a llamar más tarde".

7 | MENSAJES DE ERROR DEL CLIENTE

7.6 NÚMERO DEL NIÑO:

Formato inválido del número del niño:

1er y 2do intento: "Ha ingresado [número ingresado]. Esta es una información inválida. Debe ingresar un número de hijo autorizado de 2 dígitos".

Tercer intento: "Lamentamos que tenga problemas para realizar un registro válido. Por favor, vuelva a llamar más tarde".

7.7 FECHA DE NACIMIENTO:

Fecha de nacimiento 2do reintento:

1er y 2do intento: "Ha ingresado [entrada]. Esta fecha no es válida".

3er intento:

- Mes: "Por favor, ingrese los dos dígitos del mes de su nacimiento. Por ejemplo, si nació en mayo, su inscripción sería '0-5'".
- Día: "Por favor, ingrese los dos dígitos del día de su nacimiento. Por ejemplo, si nació el día 8, su inscripción sería '0-8'".
- Año: "Por favor, ingrese los cuatro dígitos del año de su nacimiento. Por ejemplo, si nació en mil novecientos sesenta y dos, su inscripción sería '1-9-6-2'".

4to intento: "Lamentamos que tenga problemas para ingresar una fecha válida. Por favor, vuelva a llamar más tarde".

No coincide:

"La fecha de nacimiento que ha ingresado no coincide con la fecha de nacimiento del titular de la tarjeta en el registro. Si es incorrecta, póngase en contacto con el Departamento de Servicios Sociales de su localidad para obtener ayuda".

7.8 FECHAS:

Formato de la fecha anterior:

1er y 2do intento: "Ha ingresado [números]. Esta fecha no es válida. La fecha debe ingresarse como un número de 4 dígitos. Por ejemplo, si ingresa el 23 de junio, debe ingresar cero, seis, dos, tres. Por favor, inténtelo de nuevo".

7 | MENSAJES DE ERROR DEL CLIENTE

3er intento: "Lamentamos que tenga problemas para ingresar una fecha válida. Por favor, vuelva a llamar más tarde."

Fecha no disponible:

1er y 2do intento: "Ha ingresado [entrada]. Esta fecha no es válida. La fecha ingresada debe estar dentro del período de retroceso. Por favor, inténtelo de nuevo".

3er intento: "Lamentamos que tenga problemas para ingresar una fecha válida. Por favor, vuelva a llamar más tarde".

7.9 VACACIONES

Registro de vacaciones no permitida para el nivel o tipo de proveedor:

"No se permite la transacción de vacaciones para este proveedor. Para volver al menú principal, presione 1. Para finalizar la llamada, presione 2".

Formato de fecha de vacaciones:

1er y 2do intento: "Ha ingresado [números]. Esta fecha no es válida. La fecha debe ingresarse como un número de 4 dígitos. Por ejemplo, si está ingresando el 23 de junio, debería ingresar cero, seis, dos, tres. Por favor, inténtelo de nuevo".

3er intento: "Lamentamos que tenga problemas para ingresar una fecha válida. Por favor, vuelva a llamar más tarde".

La transacción existe:

"Este registro de vacaciones no es aceptada. Existe otro registro de asistencia para esta fecha. Si es incorrecto, póngase en contacto con el proveedor para que le ayude a corregir la información de la transacción. Para volver al menú principal, presione 1. Para finalizar la llamada, presione 2".

Fecha de vacaciones no válida:

"Esta fecha no es un día festivo reconocido. Para volver a ingresar la fecha del día festivo, presione 1. Para volver al menú principal, presione 2. Para finalizar la llamada, presione 3".

Error de Días Autorizados Utilizados / Autorización Vencida:

"No se puede ingresar un registro de vacaciones para este niño. O bien se han utilizado todas las unidades autorizadas para el mes o bien no está activa una autorización para la fecha ingresada. Si esto es incorrecto, póngase en contacto con el Departamento de Servicios Sociales local para obtener ayuda. Para volver al menú principal, presione 1. Para finalizar la llamada, presione 2".

7 | MENSAJES DE ERROR DEL CLIENTE

7.10 NÚMERO DE IDENTIFICACION PERSONAL (PIN):

No coincide:

1er y 2do intento: "Su número de tarjeta y su PIN no coinciden. Para crear un nuevo PIN, presione 1. Para volver a ingresar su PIN, presione 2".

3er intento: "Lamentamos que tenga problemas para realizar una entrada válida. Vuelva a llamar más tarde".

Nuevo PIN - No coincide

1er y 2do intento: "Lo sentimos, pero los PINES que ingresó no coinciden".

3er intento: "Lamentamos que tenga problemas para realizar un registro válido. Por favor, vuelva a llamar más tarde".

7.11 PERÍODO DE ESPERA

Período de espera PAN:

1er y 2do intento: "No hemos recibido un número de tarjeta de 16 dígitos. Este número se encuentra al reverso de su tarjeta o en la carta que se incluyó con su tarjeta cuando se le envió por correo. Para volver a ingresar su tarjeta, presione 1. Para terminar esta llamada, presione 2".

3er intento: "No hemos recibido el número de tarjeta de 16 dígitos. Lamentamos que tenga problemas para ingresar un número válido. Si no conoce el número de su tarjeta, póngase en contacto con el Departamento de Servicios Sociales de su localidad para que le ayuden".

Período de espera del host:

"No podemos completar su solicitud de selección de PIN en este momento debido a dificultades del sistema. Por favor, intente su llamada de nuevo más tarde".

Período de espera (transcurren más de 5 segundos mientras se espera la selección de la persona que llama):

1er y 2do intento: "Lo sentimos; no hemos recibido su selección. Por favor, inténtelo de nuevo".

3er intento: "Lamentamos que tenga problemas para hacer una selección válida. Por favor, vuelva a llamar más tarde".

Selección no válida (la persona que llama realiza una operación no disponible en el menú actual):

1er y 2do intento: "Lo sentimos; su selección de menú no era válida. Por favor, inténtelo de nuevo".

7 | MENSAJES DE ERROR DEL CLIENTE

3er intento: "Lamentamos que tenga problemas para hacer una selección válida. Por favor, vuelva a llamar más tarde".

Período de espera de ingreso:

1er y 2do intento: "Lo sentimos; no hemos recibido su información. Por favor, inténtelo de nuevo".

3er intento: "Lamentamos que tenga problemas para realizar una entrada válida. Vuelva a llamar más tarde".

8 | MENSAJES DE ERROR DEL PROVEEDOR

8 | Mensajes de error del proveedor

8.1 ASISTENCIAS

Asistencia 1er reintento:

1er y 2do intento: "Ha ingresado [número ingresado]. Esta información no es válida. La fecha debe ingresarse como un número de 4 dígitos. Por ejemplo, si ingresa el 23 de junio, debe ingresar cero, seis, dos, tres. Por favor, inténtelo de nuevo".

3er intento: "Lamentamos que tenga problemas para realizar una entrada válida. Por favor, vuelva a llamar más tarde".

No hay asistencia para el ID de cliente del niño/la fecha:

"El número de ID de cliente del niño [ID del niño] no tiene información de asistencia registrada para esta fecha. Para escuchar la asistencia de este niño de una fecha diferente, presione 1. Para escuchar la asistencia de un niño diferente, presione 2. Para volver al menú principal, presione 3".

No se puede acceder/se ha agotado el tiempo de espera:

"Debido a dificultades del sistema, no podemos acceder temporalmente a su cuenta, por favor llame de nuevo más tarde".

8.2 NÚMERO DE CASO

Reintento del número de caso:

1er y 2do intento: "No hemos recibido su número de caso de nueve dígitos. Para volver a ingresar su número de caso, presione 1. Para terminar esta llamada, presione 2".

3er intento: "Lamentamos que tenga problemas para ingresar un número válido. Por favor, vuelva a llamar más tarde".

8.3 ID DEL NIÑO:

Inválido:

1er y 2do intento: "El número de identificación del niño que ha ingresado no está autorizado para este proveedor o caso. Por favor, inténtelo de nuevo".

3er intento: "Lamentamos que tenga problemas para ingresar un número válido. Por favor, vuelva a llamar más tarde".

8 | MENSAJES DE ERROR DEL PROVEEDOR

8.4 ID DE CLIENTE

Reintento del número de ID de cliente del niño:

1er y 2do intento: "No recibimos el ID de cliente del niño. Para volver a ingresar el número de ID de cliente del niño, presione 1. Para terminar esta llamada, presione 2".

3er intento: "El número de ID de cliente del niño que ingresó no está autorizado para este proveedor. Por favor, vuelva a llamar más tarde"

8.5 NÚMERO DE TELEFONO

Número de teléfono no válido para la transacción:

"El número de teléfono desde el que llama es desconocido para nuestro sistema. Por favor, inténtelo de nuevo utilizando el número de teléfono del proveedor registrado en el Departamento de Servicios Sociales".

8.6 PERÍODO DE ESPERA:

Período de espera (transcurren más de 5 segundos mientras se espera la selección de la persona que llama):

1er y 2do intento: "Lo sentimos; no hemos recibido su selección. Por favor, inténtelo de nuevo".

3er intento: "Lamentamos que tenga problemas para hacer una selección válida. Por favor, vuelva a llamar más tarde".

Selección no válida (La persona que llama escoge una selección no disponible en el menú actual):

1er y 2do intento: "Lo sentimos; su selección de menú no era válida. Por favor, inténtelo de nuevo".

3er intento: "Lamentamos que tenga problemas para hacer una selección válida. Por favor, vuelva a llamar más tarde".

Período de espera de ingreso:

1er y 2do intento: "Lo sentimos; no hemos recibido su información. Por favor, inténtelo de nuevo".

3er intento: "Lamentamos que tenga problemas para realizar una entrada válida. Vuelva a llamar más tarde".

8 | MENSAJES DE ERROR DEL PROVEEDOR

8.7 ANULACIONES

Error de anulación: Fecha no disponible:

"Solo se pueden anular los datos de asistencia que estén dentro del período de retroceso. Para volver al menú principal, presione 1. Para finalizar la llamada, presione 2".

No se puede acceder o se ha agotado el tiempo de espera:

"Debido a dificultades del sistema, no podemos acceder temporalmente a su cuenta, por favor llame de nuevo más tarde".

9 | CÓMO OBTENER AYUDA

9 | Cómo obtener ayuda

Visite www.vaecc.org para obtener información actualizada sobre el programa del **cuidado infantil electrónico (ECC) de VIRGINIA**. A continuación encontrará información sobre la mesa de ayuda de Conduent para proveedores.

MESA DE AYUDA DE CONDUENT
PARA PROVEEDORES



Teléfono **1-877-918-2776**

Utilice el menú o hable con un representante las 24 horas del día:

- Para asistencia en cuestiones técnicas relacionadas con el equipo de punto de servicio (POS)
- Para actualizar la información bancaria del proveedor para procesar pagos
- Para recibir asistencia con el inicio de sesión en el portal
- Para preguntas sobre el sistema de respuesta de voz interactiva (IVR)
- Para hablar con el Servicio de Atención al Cliente si tiene más preguntas