

Preguntas frecuentes

1. P: ¿Puedo usar el lector digital del punto de servicio (POS) para informar el horario y la asistencia al cuidado infantil?

R: No. A partir del 1 de enero de 2021, todos los padres, tutores o sustitutos responsables de llevar a los niños a los centros de cuidado infantil y recogerlos deberán usar su propio teléfono para informar la asistencia.

2. P: ¿Qué debo hacer si necesito ayuda para usar el sistema de respuesta de voz interactiva (IVR)?

R: Consulte la *Guía de referencia rápida para padres sobre el sistema IVR*. Si todavía necesita asistencia, puede llamar a la agencia local de recursos y referencias sobre cuidado de infantil (CCR&R).

3. P: ¿Puedo usar mi teléfono celular para informar el horario y la asistencia de mi hijo en el sistema IVR de e-Child Care?

R: Sí. Ahora usted puede usar su teléfono celular para informar el horario y la asistencia de su hijo en el sistema IVR. No puede usar el teléfono del proveedor de cuidado infantil. Tenga en cuenta que, para informar la asistencia, solo se pueden usar los números de teléfono que se indican en el *Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR*.

4. P: Además de mi teléfono, ¿qué más necesito para registrar el horario y la asistencia de mi hijo a través del sistema IVR?

R: Para informar el horario y la asistencia de su hijo, usted necesitará el número de la tarjeta Families First y el PIN.

5. P: ¿Qué sucede si necesito una nueva tarjeta Families First para un nuevo representante o una tarjeta de reemplazo?

R: Indique en el formulario si usted necesita una tarjeta nueva o de reemplazo. Su agencia local de CCR&R imprimirá y le enviará por correo una tarjeta cuando se reciba su solicitud.

6. P: Ya uso el sistema IVR de e-Child Care para informar el horario y la asistencia de mi hijo, ¿se aplica algún cambio para mí?

R: Sí. Usted ahora puede llamar desde su propio teléfono celular o teléfono particular en lugar de usar el teléfono del proveedor. Tenga en cuenta que, para informar la asistencia, solo se pueden usar los números de teléfono que se indican en el *Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR*.

7. P: ¿Cómo me aseguro de poder informar el horario y la asistencia de mi hijo en el sistema e-Child Care usando el sistema IVR?

R: Complete los siguientes pasos:

- Asegúrese de completar el *Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR* y enviarlo a su agencia de CCR&R. De esta manera, tendremos su número de teléfono actual para vincularlo con su tarjeta Families First. Para informar la asistencia, solo se pueden usar los números de teléfono que se indican en el *Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR*.
- Asegúrese de tener su tarjeta Families First.
- Recuerde que usted siempre puede llamar a su agencia de CCR&R para que lo guíen en el proceso.

8. P: ¿Hay algún otro cambio, por ejemplo, en las reglas del período de nueva lectura de la tarjeta o de la tarjeta Families First?

R: No, no hay cambios. Usted puede usar el sistema IVR para la nueva lectura de tarjeta.

9. P: Mi número de teléfono cambió desde que envié mi *Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR*, ¿cómo lo actualizo?

R: Usted puede actualizar su número en cualquier momento llamando a la agencia local de CCR&R.

10. P: ¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta Families First u olvido mi PIN?

R: Para solicitar una tarjeta de reemplazo o restablecer su PIN, usted puede ponerse en contacto con la línea de ayuda del servicio al cliente de e-Child Care al 1-800-997-3333.

Recordatorios y consejos útiles:

- Es importante que usted llame para informar la asistencia de sus hijos todos los días en los que esté previsto que asistan al cuidado infantil, incluidos los días por enfermedad y las ausencias.
- Puede llamar para informar la asistencia de su hijo antes de ingresar en la instalación o cuando los lleve/recoja. Si se olvida de hacerlo, puede llamar cuando llegue a su hogar.

Si tiene preguntas, puede ponerse en contacto con la agencia de CCR&R o visitar www.ChildCareNJ.gov.



Respuesta interactiva de voz (IVR) de New Jersey e-Child Care (ECC)

Guía de Referencia Rápida de Padres

Esta guía resume las funciones más comunes del sistema IVR para padres de ECC de New Jersey. Usted usará el sistema IVR para informar el ingreso/la salida de sus hijos e informar ingresos/salidas anteriores, días por enfermedad y ausencias.

Ingreso/salida Indicaciones de llamada
Llame al 1-800-997-3333.
Seleccione su idioma de preferencia. • Para inglés, presione 1. • Para español, presione 2.
Cuando se le indique, seleccione 2 para cuidado infantil (ECC).
Ingrese el número de 16 dígitos de la tarjeta Families First.
Ingrese su PIN.
Si su hijo tiene más de un proveedor, el sistema IVR le indicará al padre o a la madre que seleccione uno de los números de proveedor indicados.
Para el proveedor de cuidado infantil, [Facility Name], presione 1. Para el proveedor de cuidado infantil, [Facility Name], presione 2.
Si esta llamada es para informar el ingreso actual de un menor, presione 1. Si esta llamada es para informar la salida actual de un menor, presione 2.
Ingrese el número de 2 dígitos del menor, seguido del signo #. El sistema repite lo ingresado. Si es correcto, presione 1; si es incorrecto, presione 2 para cambiar.
Después de haber informado exitosamente el ingreso o la salida de este menor, si necesita completar el proceso de ingreso o salida de otro menor, presione 1. El sistema solicitará otro número de 2 dígitos del menor y usted deberá repetir el proceso de ingreso.
Si terminó el proceso de ingreso o salida para todos sus hijos, presione 2 para terminar y finalice la llamada.

Cambio de PIN Indicaciones de llamada
Llame al 1-800-997-3333.
Seleccione su idioma de preferencia. • Para inglés, presione 1. • Para español, presione 2.
Cuando se le indique, seleccione 2 para cuidado infantil (ECC).
Ingrese el número de 16 dígitos de la tarjeta Families First.
Ingrese su PIN, seguido de #.
Para cambiar su PIN, presione 4.
Se le solicitará que ingrese los 2 dígitos del mes, los 2 dígitos del día y los 4 dígitos del año de nacimiento del titular de la tarjeta. El sistema repite lo ingresado. Si es correcto, presione 1; si es incorrecto, presione 2 para cambiar.
Ingrese un nuevo PIN de 4 dígitos.
Se le pedirá que verifique y vuelva a ingresar el nuevo PIN.
Después de haber cambiado correctamente su PIN, presione 1 para volver al menú principal, o presione 2 para finalizar la llamada.

Ingreso/salida anterior (nueva lectura de la tarjeta) Indicaciones de llamada
Llame al 1-800-997-3333.
Seleccione su idioma de preferencia. • Para inglés, presione 1. • Para español, presione 2.
Cuando se le indique, seleccione 2 para cuidado infantil (ECC).
Ingrese el número de 16 dígitos de la tarjeta Families First.
Ingrese su PIN.
Si su hijo tiene más de un proveedor, el sistema IVR le indicará al padre o a la madre que seleccione uno de los números de proveedor indicados.
Para el proveedor de cuidado infantil, [Facility Name], presione 1. Para el proveedor de cuidado infantil, [Facility Name], presione 2.
Si esta llamada es para informar el ingreso previo de un menor más temprano el mismo día o un día anterior, presione 3.
Si esta llamada es para informar la salida previa de un menor más temprano el mismo día o un día anterior, presione 4.
Ingrese el número de 2 dígitos del menor, seguido del signo #. El sistema repite lo ingresado. Si es correcto, presione 1; si es incorrecto, presione 2 para cambiar.
Ingrese la fecha del ingreso o la salida anterior. Ingrese los 2 dígitos del mes y los 2 dígitos del día. El sistema repite lo ingresado. Si es correcto, presione 1; si es incorrecto, presione 2 para cambiar.
Ingrese un número de 2 dígitos para la hora de 01 a 12. El sistema repite lo ingresado. Si es correcto, presione 1; si es incorrecto, presione 2 para cambiar.
Ingrese un número de 2 dígitos para los minutos de 00 a 59. El sistema repite lo ingresado. Si es correcto, presione 1; si es incorrecto, presione 2 para cambiar.
Para a. m., presione 1. Para p. m., presione 2. El sistema repite lo ingresado. Si es correcto, presione 1; si es incorrecto, presione 2 para cambiar.
Después de haber informado exitosamente el ingreso o la salida de este menor, si necesita completar el proceso de ingreso o salida de otro menor, presione 1. El sistema solicitará otro número de 2 dígitos del menor y usted deberá repetir el proceso de salida.
Si terminó el proceso de salida para todos sus hijos, presione 2 para terminar y finalice la llamada.

Días por enfermedad o ausencias Indicaciones de llamada
Llame al 1-800-997-3333.
Seleccione su idioma de preferencia. • Para inglés, presione 1. • Para español, presione 2.
Cuando se le indique, seleccione 2 para cuidado infantil (ECC).
Ingrese el número de 16 dígitos de la tarjeta Families First.
Ingrese su PIN.
Para registrar un día por enfermedad, presione 2. Para registrar una ausencia, presione 3.
Ingrese el número de 2 dígitos del menor, seguido del signo #. El sistema repite lo ingresado. Si es correcto, presione 1; si es incorrecto, presione 2 para cambiar.
Si su hijo tiene más de un proveedor, el sistema IVR le indicará al padre o a la madre que seleccione uno de los números de proveedor indicados.
Para el proveedor de cuidado infantil, [Facility Name], presione 1. Para el proveedor de cuidado infantil, [Facility Name], presione 2.
Ingrese los 2 dígitos del mes y los 2 dígitos del día para registrar el día por enfermedad o la ausencia. El sistema repite lo ingresado. Si es correcto, presione 1; si es incorrecto, presione 2 para cambiar.
Después de haber registrado exitosamente el día por enfermedad o la ausencia para este menor, si necesita registrar un día por enfermedad o una ausencia para otro menor, presione 1. El sistema solicitará otro número de 2 dígitos del menor y usted deberá repetir el proceso de salida.
Si desea volver al menú principal, presione 2. Si terminó y quiere finalizar la llamada, presione 3.