



Estimado Padre/Guardián,

A partir del 1 de enero de 2021, se pedirá que reanude el uso del sistema de asistencia de Cuidado Electrónico de Niños (ECC). Sin embargo, el POS (máquina de deslizamiento digital) no se utilizará. Por lo tanto, la asistencia tendrá que ser registrada usando el sistema Telefónico de Voz Interactiva (IVR), a través de un teléfono de casa o celular. Consulte los folletos adjuntos con información adicional.

Con la intención de ayudarle con esta transición, llevaremos a cabo entrenamientos virtuales. Estos entrenamientos le proporcionarán instrucciones para usar el sistema telefónico IVR. A continuación, encontrará una lista de sesiones. Si desea asistir seleccione la fecha/hora y regístrese visitando el enlace. Después de registrarse, recibirá una confirmación por correo electrónico que contiene información sobre su sesión de entrenamiento.

**Español:**

- **12/12/20 -12:30pm**  
<https://us02web.zoom.us/meeting/register/tZUsf-6prTkoE9DnRLyQHeKRvSjtAAX3p1-D>
- **12/12/20 - 2:30pm**  
<https://us02web.zoom.us/meeting/register/tZYsduGvpzMjG9zhYEasLqO-y8Z76-vRF-hl>
- **12/16/20 - 6:00pm**  
<https://us02web.zoom.us/meeting/register/tZ0tde6rpjMpE9T82FdsQpFGk1JhziCMS68d>
- **12/19/20 - 11am**  
[https://us02web.zoom.us/meeting/register/tZMsfuirqTwjGNPfmHiwMJzM\\_-QJPU4V5raJ](https://us02web.zoom.us/meeting/register/tZMsfuirqTwjGNPfmHiwMJzM_-QJPU4V5raJ)
- **12/21/20 - 6:00pm**  
<https://us02web.zoom.us/meeting/register/tZAKd-Grrz8rGtz2pgqhZbBpzYwZ2igtUBf3>
- **01/04/21- 6:00pm**  
<https://us02web.zoom.us/meeting/register/tZlud-qtqTlqHtNZrUK6RzTiloCAbc-uIDEL>
- **1/09/21 - 10:30am**  
<https://us02web.zoom.us/meeting/register/tZMudumsqjMvE9a8u-6Yut42BQEA7ch02A-e>
- **01/11/21 - 6:00pm**  
<https://us02web.zoom.us/meeting/register/tZEIf-usrj0pHNaf-mv85zYHD7ebldEybktx>

Gracias,  
Subsidy Programs Department



## State of New Jersey

DEPARTMENT OF HUMAN SERVICES  
DIVISION OF FAMILY DEVELOPMENT  
PO BOX 716  
TRENTON, NJ 08625-0716

PHILIP D. MURPHY  
*Governor*

SHEILA Y. OLIVER  
*Lt. Governor*

CAROLE JOHNSON  
*Commissioner*

NATASHA JOHNSON  
*Assistant Commissioner*

**Ref.:** A partir del 1 de enero de 2021, habrá cambios en la manera de controlar el ingreso y la salida de sus hijos en cuanto al cuidado infantil

Estimado(a) padre/madre/tutor(a):

Le enviamos este aviso porque usted participa en el Programa de Subsidios para el Cuidado Infantil de New Jersey. Como parte de las reglas del programa de subsidios, las familias deben informar la asistencia de sus hijos a través del sistema de asistencia electrónica del estado usando un lector digital de punto de servicio (POS) o llamando desde el teléfono del proveedor. Este requisito se suspendió temporalmente debido a la emergencia de salud pública en relación con la COVID-19.

A partir del 1 de enero de 2021, usted deberá usar el sistema de asistencia electrónica del estado nuevamente. Para cumplir con las reglas de seguridad y salud en relación con la COVID-19, usaremos informes de ingresos telefónicos a través del sistema telefónico de respuesta de voz interactiva (IVR) para que pueda informar la asistencia y las ausencias de su hijo todos los días. Cuando usted llame, este sistema le indicará cómo registrar la asistencia de su hijo.

Complete el formulario adjunto para confirmar la información de contacto que usará para informar la asistencia de su hijo, en el que podrá incluir hasta tres números de teléfono que se verificarán. Los números de teléfono pueden ser teléfonos fijos o teléfonos celulares de las personas responsables de llevar a los menores a los centros de cuidado infantil y recogerlos. Para informar la asistencia de sus hijos, los representantes pueden usar su propio número de teléfono y tienen que tener su propia tarjeta Families First y PIN (pueden ser personas que usted ya haya asignado y que ya tengan una tarjeta). Si usted necesita una tarjeta nueva o de reemplazo, indíquelo cuando complete el formulario y su agencia local de CCR&R le enviará una. Como recordatorio, el representante no puede ser un miembro del personal del proveedor de cuidado infantil.

En diciembre, su agencia local de CCR&R ofrecerá sesiones de asistencia técnica para ayudarle a aprender a usar correctamente el sistema telefónico y responder preguntas. También preparamos los archivos *Preguntas frecuentes* y *Guía de referencia rápida para padres sobre el sistema IVR*.

Favor de fijarse de que, para poder empezar a usar el sistema IVR, usted debe completar y enviar a su agencia local de CCR&R el *Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR* antes del **12/10/2020**. Envíe la forma por correo electrónico a: [documents@programsforparents.org](mailto:documents@programsforparents.org) o Por fax: (973) 297- 1114

Si tiene preguntas sobre este aviso o necesita ayuda, póngase en contacto con CCR&R: Programs for Parents al (973) 297- 1114o por correo electrónico a [customerservice@programsforparents.org](mailto:customerservice@programsforparents.org)



## State of New Jersey

PHILIP D. MURPHY  
Governor

DEPARTMENT OF HUMAN SERVICES  
DIVISION OF FAMILY DEVELOPMENT  
PO BOX 716  
TRENTON, NJ 08625-0716

CAROLE JOHNSON  
Commissioner

SHEILA Y. OLIVER  
Lt. Governor

NATASHA JOHNSON  
Assistant Commissioner

### PROGRAMA DE SUBSIDIOS PARA EL CUIDADO INFANTIL DE NEW JERSEY Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR

**Número de identificación del caso:**

**Nombre/apellido del padre/madre/solicitante:**

Número de teléfono al que se debe vincular esta tarjeta:

Tipo de teléfono:      Teléfono fijo      Teléfono celular

Número de identificación de la tarjeta Families First  
o de e-Child Care del solicitante (16 dígitos):

Marque la casilla si se necesita  
una tarjeta nueva o de reemplazo

**Nombre/apellido del otro padre/cosolicitante:**

Número de teléfono al que se debe vincular la tarjeta:

Tipo de teléfono:      Teléfono fijo      Teléfono celular

Número de identificación de la tarjeta Families First  
o de e-Child Care del cosolicitante (16 dígitos):

Marque la casilla si se necesita  
una tarjeta nueva o de reemplazo

***Instrucciones:*** Solo se pueden emitir ***tres*** tarjetas Families First por familia. El solicitante y otras dos personas mayores de 18 años están autorizadas a llevar y recoger a los niños.

**Nombre/apellido del representante (sustituto):**

Fecha de nacimiento:

Número de teléfono principal:

Número de identificación de la tarjeta Families First  
o de e-Child Care del representante (16 dígitos):

Marque la casilla si se necesita  
una tarjeta nueva o de reemplazo

**NOTA:** Si no hay cosolicitante, se puede agregar un segundo

**Nombre/apellido del representante (sustituto):**

Fecha de nacimiento:

Número de teléfono principal:

Número de identificación de la tarjeta Families First  
o de e-Child Care del representante (16 dígitos):

Marque la casilla si se necesita  
una tarjeta nueva o de reemplazo

**Política**

- El número de usuario autorizado incluido arriba puede llevar a sus hijos al centro de cuidado infantil y recogerlo.
- En ningún caso, el proveedor de cuidado infantil o su personal podrán identificarse como representante ni tener acceso a su tarjeta o PIN.
- Los representantes deben cumplir con las mismas normas del programa e-Child Care.

**Firma del padre/madre/solicitante:**

**Fecha:**

**Firma del solicitante/cosolicitante:**

**Fecha:**

*Envíe este formulario a su agencia de recursos y referencias de cuidado infantil:*

# Preguntas Frecuentes Sobre IVR



A partir del 1 de enero de 2021, todos los padres, tutores o suplentes responsables de dejar o recoger a los niños del cuidado infantil tendrán que reutilizar el sistema de asistencia electrónica del estado, e-Child Care. Para cumplir con los estándares de salud y seguridad COVID-19, en lugar del sistema de deslizamiento POS, podrá informar de la asistencia convenientemente utilizando su propio teléfono a través del sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) de e-Child Care. El sistema le indicará cómo registrar la asistencia de su hijo cuando llame. A continuación encontrará respuestas a algunas preguntas frecuentes.

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

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.

## ¿Qué debo hacer si necesito ayuda para usar el sistema de respuesta de voz interactiva (IVR)?

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).

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

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*.

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

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

## ¿Qué sucede si necesito una nueva tarjeta Families First para un nuevo representante o una tarjeta de reemplazo?

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.

## 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?

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*.

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

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.

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

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

## Mi número de teléfono cambió desde que envié mi Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR, ¿cómo lo actualizo?

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

## ¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta Families First u olvido mi PIN?

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.



# 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.