CHILD CARE PASS: PREGUNTAS FRECUENTES

Para proveedores de cuidado infantil

Fecha de la última actualización: 1/20/26

Propósito: El propósito de estas preguntas frecuentes es describir las políticas y pautas de Child Care PASS. Consulte las preguntas frecuentes de KinderSystems para las dudas técnicas y relacionadas con los sistemas.

Índice

Siglas y terminología 2

Contactos importantes 2

Primeros pasos 2

Cómo crear una cuenta en KinderConnect/PASS 5

Tablets suministradas por el estado 7

Preguntas generales relacionadas con el sistema 9

Registro de la asistencia con KinderConnect, KinderSign o KinderSmart 10

Registro de la asistencia con un sistema de gestión de cuidado infantil y KinderBridge 14

Pago 16

Eliminación del uso de Va-ECC, POS y tarjetas magnéticas 18

Días festivos y otros días sin operación 19

Preguntas varias 21

Siglas y terminología

- **CCSP:** Programa de Subsidios para el Cuidado Infantil (Child Care Subsidy Program).
- **CCMS:** Sistema de gestión del cuidado infantil (Child Care Management System).
- **LDSS:** Departamento local de servicios sociales (Local Department of Social Services).
- **QRC:** Tarjeta de referencia rápida (Quick Reference Card).
- **VDOE:** Departamento de Educación de Virginia (Virginia Department of Education).
- **Child Care PASS:** Sistema de Asistencia y Calendario del Programa de Cuidado Infantil (Child Care Program Attendance and Schedule System).
- **Va-ECC:** Cuidado infantil electrónico de Virginia (Virginia Electronic Child Care).
- **Terminal de POS:** Terminal de punto de servicio (Point of Service).
- **Patrocinadores:** Los padres o cualquier otra persona que esté autorizada a recoger o dejar a un niño.

Contactos importantes

Si tiene alguna pregunta general sobre las políticas de Child Care PASS que no esté respondida aquí, escriba a childcarepass@doe.virginia.gov.

Tenga en cuenta que el trabajador social de su LDSS no tiene acceso al sistema de seguimiento de la asistencia ni a los recursos para guiarlo en este proceso. Si necesita ayuda para comenzar o para navegar por el sistema, comuníquese con el soporte técnico de KinderSystems:

- **Teléfono:** 1-888-211-6884 (de lunes a viernes de 6 a. m. a 7 p. m., hora del este)
- **Correo electrónico:** supportva@kindersystems.com

Primeros pasos

1. **P: ¿Qué es Child Care PASS?**
   R: El Sistema de Asistencia y Calendario del Programa de Cuidado Infantil (Child Care PASS) es la plataforma nueva y modernizada de Virginia para hacer un seguimiento de la asistencia en el Programa de Subsidios para el Cuidado Infantil (CCSP). Con tecnología de KinderSystems, PASS es un sistema basado en aplicaciones que está diseñado para hacer que el seguimiento de la asistencia sea más simple, más eficiente y más conveniente, tanto para las familias como para los proveedores de cuidado infantil.

2. **P: ¿Es obligatorio usar Child Care PASS?**
   R: Sí. Todos los proveedores que participan en el CCSP deben usar PASS para enviar los datos de asistencia al VDOE. No obstante, los proveedores que utilicen un CCMS asociado autorizado pueden continuar utilizando dicho sistema como su herramienta de registro principal. Para obtener más detalles, consulte la sección *Registro de la asistencia con un sistema de gestión de cuidado infantil y KinderBridge*.

3. **P: ¿Cómo funciona PASS?**
   R: La plataforma PASS incluye cuatro módulos: KinderConnect, KinderBridge, KinderSmart y KinderSign. Cada módulo tiene un propósito específico basado en la configuración del proveedor y el método preferido de la familia para el seguimiento de la asistencia.

KinderConnect	KinderConnect es el portal web en línea en el que todos los proveedores participantes deben registrarse y que deben utilizar. A través de KinderConnect, los proveedores pueden hacer lo siguiente: • Registrar la asistencia directamente. • Descargar informes. • Revisar los detalles de pago. • Comunicarse con las familias.
KinderBridge	KinderBridge es el software de integración que conecta el CCMS de un proveedor a KinderSystems. • Solo los proveedores que empleen un CCMS aprobado utilizarán KinderBridge (consulte la lista de proveedores de CCMS activos aquí). • Nota: Los usuarios de KinderBridge también deben crear una cuenta de KinderConnect.
KinderSmart	KinderSmart es la aplicación móvil que los padres pueden usar para registrar la asistencia en su teléfono inteligente. • Los padres deben descargar KinderSmart en su dispositivo. Las instrucciones para descargar la aplicación se encuentran aquí para iPhone y aquí para Android.

	• Los proveedores imprimirán y exhibirán un código QR para que las familias lo escaneen. • Después de escanearlo, las familias pueden registrar la asistencia de sus hijos directamente a través de la aplicación. Los padres solo deberán escanear el código una vez.
KinderSign	KinderSign es la aplicación de tablet que se utiliza para registrar la asistencia. • Las tablets suministradas por el estado vienen con la aplicación KinderSign ya instalada. • Los proveedores que usen sus propias tablets deben descargar KinderSign desde la tienda de aplicaciones. La tablet debe colocarse en un lugar conveniente donde las familias puedan registrar la entrada y salida de sus hijos todos los días.

4. **P: ¿Hay algún costo para los proveedores por usar PASS?**
   R: No. Los proveedores no pagan nada por usar PASS ni por recibir una tablet del estado. Para obtener más información, consulte la sección *Tablets suministradas por el estado*.

5. **P: Anteriormente enviaba la información de la asistencia de forma manual al equipo de Servicios para Proveedores del CCSP a subsidyattendance@doe.virginia.gov. ¿Está disponible esta opción con PASS?**
   R: No. Toda la información de asistencia para el cuidado infantil proporcionada a partir del 1 de diciembre de 2025 debe enviarse electrónicamente a través de PASS. No se aceptará información de asistencia registrada de forma manual para ningún servicio de cuidado infantil brindado a partir del 1 de diciembre de 2025.

6. **P: ¿Cómo puedo recibir capacitación sobre cómo hacer la transición y usar el nuevo sistema? ¿Son obligatorias las capacitaciones?**
   R: En el sitio de información se encuentran los videos de capacitación para que los proveedores los consulten en cualquier momento. La capacitación es opcional, pero se recomienda encarecidamente tomarlas para familiarizarse con el sistema. Actualmente no se ofrecen cursos de capacitación en vivo, pero es posible que pronto haya más cursos disponibles. Esté atento a esta página para conocer más oportunidades de capacitación en el futuro.

Cómo crear una cuenta en KinderConnect/PASS

1. **P: ¿Cuándo puedo crear mi cuenta KinderConnect/PASS?**
   R: El correo electrónico de registro se envía al proveedor del CCSP cuando el proveedor comienza a atender a un niño autorizado. Se envía a la dirección de correo electrónico registrada junto con los datos de la licencia e incluye un enlace para registrarse, así como un código de verificación. Con la información que aparece en su correo electrónico de registro y su identificación de proveedor del CCSP, puede comenzar a configurar su cuenta de KinderConnect. Si no recibe un correo electrónico el día en que comienza la autorización del niño o los niños, comuníquese con el soporte técnico de KinderSystems al 1-888-211-6884 o escriba a supportVA@kindersystems.com para obtener ayuda. Antes de hacerlo, le recomendamos que revise la carpeta de correo basura y correo no deseado y, si corresponde, pregunte a otros miembros del personal de su centro si ellos recibieron el correo electrónico. Crear una cuenta en KinderConnect es lo mismo que registrarse en PASS.

2. **P: ¿Dónde puedo encontrar mi número de identificación de proveedor del CCSP?**
   R: Su identificación de proveedor es un número de 9 dígitos que comienza con 511. Puede encontrarlo en los siguientes lugares:
   - Su Formulario de Certificación del Acuerdo de Proveedor de CCSP (firmado durante el proceso de solicitud de proveedor de CCSP).
   - La carta de aprobación inicial cuando se convirtió en proveedor del Programa de Subsidios para el Cuidado Infantil.
   - Una orden de compra de servicios (Purchase of Service Order, POSO) de cuidado infantil.

3. **P: ¿Quién debe completar el registro en mi centro?**
   R: Un líder del centro debe completar el proceso de registro para su centro. En el caso de los hogares familiares diurnos, este sería el propietario u operador. En el caso de los centros, puede ser un director, subdirector, administrador u otro líder que supervise las operaciones y las finanzas del programa. Si tiene varios líderes en el centro, se pueden agregar administradores adicionales una vez creada la cuenta inicial.

4. **P: Estoy a cargo de la supervisión de distintos centros. ¿Tengo que registrarme por separado para cada uno?**
   R: Si usted es el administrador o el contacto principal de varios centros, le sugerimos que se comunique con el soporte técnico de KinderSystems (1-888-211-6884) para obtener ayuda con el registro. Cuando los llame, lo guiarán para que se registre una vez en el teléfono y luego crearán y vincularán el resto de sus cuentas en el servidor. También puede registrar todas sus cuentas individualmente y vincularlas más adelante si decide que desea hacerlo luego.

5. **P: No recibí un correo electrónico de registro. ¿Qué debo hacer?**
   R: Primero, revise las carpetas de correo no deseado, "clutter", correo basura y mensajes eliminados. Si el centro cuenta con varios administradores, pídales que revisen su correo electrónico ellos también. Si aún no lo encuentra, comuníquese con el soporte técnico de KinderSystems (suportVA@kindersystems.com o 1-888-211-6884) para averiguar a qué dirección de correo electrónico se envió el correo de registro asociado con su centro. Tenga a mano su identificación de proveedor. Si hubo un error en su dirección de correo electrónico o si el mensaje se envió a una cuenta a la que usted no puede acceder, el equipo de soporte técnico de KinderSystems puede hacer la modificación en el acto y volver a enviarle el correo electrónico de registro.

6. **P: El correo electrónico de registro fue enviado a la persona equivocada en mi centro. ¿Qué debo hacer?**
   R: Si el correo electrónico de registro se envió a una dirección a la que tiene acceso, le recomendamos que inicie sesión en ese correo electrónico, cree la cuenta, y luego podrá cambiar el correo electrónico asociado con la cuenta. Le recomendamos encarecidamente que cree una cuenta a través del correo electrónico de registro que recibió, si es posible. Si el correo electrónico de registro fue enviado a una dirección de correo electrónico a la que usted no tiene forma de acceder, debe comunicarse con el equipo de Servicios para Proveedores del VDOE para solicitar un cambio (equipo de Servicios para Proveedores del CCSP: providerservices@doe.virginia.gov u 833-551-7794).

7. **P: ¿Puedo igualmente crear una cuenta si en la actualidad no tengo ningún niño autorizado?**
   R: No. Su correo electrónico de registro de KinderConnect se activa cuando comienza a atender a un niño autorizado. No puede crear una cuenta antes de ese momento. Si sabe que va a tener un niño autorizado, le recomendamos que mire y lea los recursos en el sitio web para familiarizarse con el sistema.

8. **P: ¿Puedo registrarme en KinderConnect si no tengo una computadora?**
   R: Sí, puede crear su cuenta de KinderConnect en una computadora de escritorio, una computadora portátil, una tablet personal, la tablet que entrega el estado o un teléfono. Sin embargo, debe tener dos dispositivos para registrarse y operar en KinderConnect de forma regular; uno de ellos debe poder mostrar el código QR de autenticación multifactor (Multi-Factor Authentication, MFA). Consulte más información sobre la MFA a continuación en la pregunta 9. Si solo tiene un dispositivo (por ejemplo, solo un teléfono y ninguna computadora) y aún no ha recibido su tablet del estado, comuníquese con childcarepass@doe.virginia.gov para obtener ayuda.

9. **P: ¿Cómo funciona la autenticación multifactor?**
   R: La autenticación multifactor es un paso de seguridad obligatorio durante el registro de la cuenta y cada vez que inicia sesión. La autenticación multifactor agrega una capa adicional de protección a través de una aplicación de autenticación en su teléfono inteligente para verificar su identidad. Para comenzar, descargue una aplicación de autenticación siguiendo las instrucciones proporcionadas. Una vez configurada, **no** elimine la aplicación; la necesitará en su teléfono cada vez que acceda a su cuenta de KinderConnect.

Tablets suministradas por el estado

1. **P: ¿Quién es elegible para recibir una tablet?**
   R: Para ser elegibles para recibir una tablet, los proveedores deben brindar servicios activamente a al menos un niño inscrito en el CCSP. Los proveedores que opten por usar KinderBridge (es decir, continuar usando su CCMS actual para hacer el seguimiento de la asistencia) no son elegibles.

2. **P: Si soy un proveedor de KinderSign/KinderSmart (es decir, NO estoy planeando realizar un seguimiento de la asistencia en un CCMS de terceros), ¿necesito una tablet sí o sí?**

R: Los proveedores no están obligados a tener una tablet para poder participar en PASS. Si bien los usuarios de KinderBridge no son elegibles para recibir tablets, los proveedores que no usan KinderBridge igual pueden usar todo el sistema con una computadora, en cuyo caso los padres registrarían la asistencia a través de su teléfono inteligente. En este caso, los proveedores gestionan todas las tareas de KinderConnect en una computadora, como la revisión, el envío de datos de asistencia para el pago y la descarga de informes. Los patrocinadores, por su parte, registran la asistencia escaneando un código QR impreso con su teléfono inteligente y la aplicación KinderSmart. La tablet simplemente proporciona una opción adicional para que los padres registren la asistencia a través de la aplicación KinderSign.

3. **P: ¿Cuántas tablets puedo recibir?**
   R: Cada centro elegible puede recibir una tablet. Es posible que en el futuro haya tablets adicionales disponibles para los centros más grandes.

4. **P: ¿Puedo usar KinderSign en mi tablet personal?**
   R: Sí. Puede usar su propia tablet Android o iOS, siempre que sea de 2022 o posterior. Puede encontrar la aplicación KinderSign en Google Play Store o Apple App Store, y esta es compatible con los sistemas operativos actuales o hasta dos versiones anteriores, tanto para iOS como para Android.

5. **P: ¿Qué viene con la tablet?**
   R: La entrega incluye una tablet Samsung, un cargador, una batería, un soporte y una guía “Read Me First” (Lea este manual antes de usar).

6. **P: Mi tablet dejó de funcionar. ¿Qué debo hacer?**
   R: Si su tablet deja de funcionar, póngase en contacto con el soporte técnico de KinderSystems para coordinar la reparación o sustitución del dispositivo. Tenga en cuenta que, según el contrato de uso de la tablet, los proveedores pueden ser responsables del costo total de la tablet si se pierde, se rompe o se daña de alguna manera. Mientras su tablet no esté disponible, igual se espera que registre la asistencia en PASS usando KinderConnect en una computadora o KinderSmart a través de los teléfonos inteligentes de los patrocinadores.

7. **P: ¿Dónde puedo encontrar el acuerdo de uso de la tablet y cómo puedo firmarlo?**
   R: Los proveedores firman el acuerdo de uso de la tablet electrónicamente, como parte del proceso de registro de KinderConnect. Todos los proveedores deben completar este paso, aunque no esperen recibir una tablet próximamente.
   El acuerdo solo entra en vigor cuando se le entrega una tablet al proveedor. Este proceso está diseñado para que los proveedores reciban una tablet cuando la necesiten de la forma más simple y eficiente posible, dado que el acuerdo ya estará archivado. Una copia descargable e imprimible del acuerdo también está disponible en esta página. Revise el acuerdo para conocer los detalles de los términos y condiciones.

8. **P: ¿Cómo registro la asistencia de los niños que participan en mi Programa de Subsidio para el Cuidado Infantil mientras espero que llegue mi tablet?**
   R: Mientras se procesa la solicitud de su tablet, puede registrar la asistencia de varias maneras. Entre ellas se incluyen ingresar la asistencia directamente en KinderConnect para las familias, o permitir que los padres registren la asistencia mediante la aplicación KinderSmart. Para obtener instrucciones completas sobre todas las opciones disponibles, consulte el documento “Cómo registrar la asistencia sin una tablet”, que se encuentra en esta página. Tenga en cuenta que, mientras usted espera su tablet, los padres que usen KinderSmart deberán escanear la Hoja de Registro Móvil del Proveedor cada vez que vengan al centro para registrar la asistencia. Una vez que reciba su tablet, este paso ya no será necesario porque esta incluye una función de codificación geográfica que permite que los patrocinadores puedan registrar la asistencia sin escanear nada una vez que lleguen al centro. Los patrocinadores podrán seguir registrando las ausencias desde cualquier lugar.

Preguntas generales relacionadas con el sistema

1. **P: ¿En qué idiomas está disponible el sistema?**
   R: El sistema está disponible en inglés, español y vietnamita.

2. **P: ¿Qué idiomas hablan los agentes de soporte técnico de KinderSystems?**
   R: Inglés, español, francés, árabe, mandarín, somalí y otros a pedido. Si desea hablar con un agente de soporte técnico en un idioma que no sea inglés ni español, tenga en cuenta que es posible que el agente que habla su idioma deba devolverle la llamada más adelante.

3. **P: ¿A qué personas del centro debería agregar a mi cuenta?**
   R: En KinderConnect, hay dos tipos de cuentas: proveedores administradores y proveedores usuarios. A ambos roles se los denomina operadores.
   - Los proveedores administradores son los contactos principales de un centro. Por lo general, aunque no siempre, son el dueño del negocio o su representante. Los proveedores administradores tienen más privilegios en KinderConnect, como la creación de otros operadores del centro y el envío de los datos de asistencia para el pago. Los proveedores administradores son los que crean la cuenta inicial en KinderConnect.
   - Los proveedores usuarios son otros miembros del personal que utilizan el sistema, pero tienen un acceso más limitado. Ciertas pantallas y operaciones están restringidas para los proveedores usuarios.
   - Siga estas instrucciones para agregar a un operador a su cuenta.

4. **P: ¿Dónde puedo ver cuántas ausencias ha usado un niño?**
   R: Por el momento, debe calcular este número manualmente. De ser necesario, debe haber extraído los registros históricos de asistencia de Va-ECC antes del cierre del portal el 8 de enero de 2026. Para calcular el número de ausencias de un niño determinado, sume el número de ausencias registradas en Va-ECC entre el 31 de mayo y el 30 de noviembre al número de ausencias registradas en PASS a partir del 1 de diciembre en adelante. El número de ausencias que un niño ha utilizado desde el 1 de diciembre en adelante aparece en el informe de Resumen de asistencia del proveedor en KinderConnect. En marzo de 2026 estará disponible un contador de ausencias que podrán ver tanto los proveedores como los padres.

Registro de la asistencia con KinderConnect, KinderSign o KinderSmart

1. **P: ¿Los proveedores pueden registrar la asistencia?**
   R: Sí, los proveedores pueden editar y agregar datos de asistencia en nombre de las familias. Por lo general, se espera que los patrocinadores o las familias registren la asistencia de sus hijos, pero la asistencia registrada por el proveedor NO se considera una infracción al programa. El VDOE se reserva el derecho de revisar e investigar los registros de asistencia si la información sugiere patrones de datos inusuales.

2. **P: Si registro la asistencia en nombre de una familia, ¿es necesario que ellos lo aprueben?**
   R: Existe una opción para que las familias (patrocinadores) aprueben la asistencia en KinderSign y KinderSmart, pero no es obligatorio. Se recomienda a los patrocinadores que revisen la asistencia, pero si un proveedor registra la asistencia en nombre de un patrocinador y este no lo aprueba (presionando el botón "Approved" [Aprobada]), la asistencia se enviará tal cual está. El estado puede ver quién registró una transacción de asistencia determinada, así como dónde, cuándo y cómo lo hizo. El VDOE se reserva el derecho a revisar la asistencia en cualquier momento.

3. **P: ¿Se requiere WiFi para usar KinderSign en una tablet?**
   R: Sí. El VDOE recomienda que los proveedores conecten su tablet a una red WiFi al menos una vez a la semana para asegurarse de que los datos de asistencia se carguen en KinderConnect para garantizar el procesamiento oportuno de los pagos. Si conectarse a una red WiFi al menos una vez a la semana es difícil en su centro, escriba a childcarepass@doe.virginia.gov.

4. **P: ¿Qué sucede si una semana no puedo conectar mi tablet a una red WiFi? ¿Perderé el acceso a mis datos?**
   R: Si hay una interrupción prolongada del servicio de Internet u otro problema que le impida conectarse a una red WiFi como se recomienda, sus datos permanecen guardados localmente en la tablet mientras está sin conexión. Debe conectarse a una red WiFi tan pronto como esté disponible y mantener su dispositivo almacenado de forma segura mientras tanto.

   No hay límite de tiempo para el almacenamiento local, pero su tablet debe estar conectada a una red WiFi para que los datos se envíen a KinderConnect y los pagos se procesen a tiempo Si su tablet se daña o el sistema deja de funcionar, sus datos podrían perderse.

   Tenga en cuenta que, para que sus datos de asistencia se recojan en una ejecución de pago determinada, deben cargarse al menos un día antes de la ejecución. Consulte el calendario de pagos de 2026 para obtener más información.

5. **P: ¿También puedo usar PASS para hacer un seguimiento de la asistencia de los niños que pagan el servicio de forma privada?**
   R: Sí. Los proveedores tienen la opción de realizar un seguimiento de la asistencia de todos los niños en KinderConnect. Sus datos serán confidenciales y no serán visibles para el estado: solo se transmiten al VDOE los datos de los niños inscritos en el Programa de Subsidios para el Cuidado Infantil.

6. **P: ¿Puedo volver atrás y agregar/editar la asistencia pasada?**
   R: Sí. Actualmente, el período de retroactividad se extiende, de modo que los proveedores y las familias tienen hasta el 31 de enero de 2026 para ingresar toda la asistencia de diciembre y enero. Sin embargo, a partir del 1 de febrero, los proveedores y las familias solo pueden ingresar o editar los datos de asistencia hasta 9 días después de la fecha en cuestión. Por ejemplo, la asistencia del 2 de febrero puede ingresarse o editarse hasta el 10 de febrero. Si no cumple con el período de 9 días para ingresar o editar los datos, la asistencia que haya ingresado en el sistema se enviará automáticamente.

7. **P: ¿Cómo aprenden los patrocinadores (las familias) a usar el sistema?**
   R: Se recomienda a los patrocinadores que visiten la página del patrocinador en el sitio de información para obtener más detalles sobre PASS. Esta página incluye recursos útiles, como videos instructivos y tarjetas de referencia rápida (QRC), disponibles tanto en inglés como en español. Las QRC sobre cómo descargar la aplicación KinderSmart, registrarse en KinderSign y KinderSmart, y registrar la entrada y la salida de los niños son especialmente útiles. Las familias también pueden ponerse en contacto con el soporte técnico de KinderSystems para obtener asistencia adicional.

   Además de estos materiales de capacitación, alentamos a los proveedores a hablar con las familias de su centro sobre cómo implementarán PASS. Esto garantizará que las familias sepan qué recursos necesitarán y cómo configurarlos correctamente.

8. **P: Nuestro programa proporciona transporte. ¿Cómo debemos registrar la asistencia si no podemos usar KinderSmart durante el transporte y no estamos en el centro para usar KinderSign?**
   R: La asistencia puede registrarse de las siguientes maneras:
   - KinderSign: Los conductores de transporte pueden llevar una tablet con la aplicación KinderSign para que los padres puedan registrar la entrada y salida de los niños durante las recogidas y entregas en los hogares.

- Rol de operador en KinderConnect: Los conductores pueden recibir el rol de operador en KinderConnect, lo que les permite registrar la entrada y salida de los niños de forma agrupada directamente. Esto es especialmente útil cuando se trata de varios niños y para las transiciones antes y después de la escuela.
- KinderConnect por proveedor: Los conductores pueden llevar un registro manual de las horas de llegada para que los proveedores las ingresen posteriormente en KinderConnect.

9. **P: Dirijo un centro que ofrece cuidado antes y después de la escuela. ¿Cómo se puede registrar la salida de los niños cuando salen del centro para ir a la escuela y volver a registrarlos después de la escuela si los patrocinadores no están allí para hacerlo?**
   R: Si bien generalmente se espera que los patrocinadores sean los que registren la asistencia, si no están allí para hacerlo, es su responsabilidad como proveedor registrar la salida de los niños hacia la escuela y registrar su regreso cuando vuelven. Para registrar la entrada y salida de los niños de forma individual a través de KinderConnect, siga estas instrucciones. Para registrar la entrada y salida de los niños como grupo, siga estas instrucciones que describen cómo usar la función de grupos de niños. La función de grupos de niños es útil para los centros donde todos los niños (o grupos grandes de niños) suben y bajan del autobús al mismo tiempo.

10. **P: Uno de los padres (patrocinador) de mi centro está intentando registrarse en la tablet, pero recibe un mensaje de error que indica que su número de teléfono no coincide. ¿Qué debo hacer?**
    R: No existe una forma de actualizar la información en una cuenta de patrocinador ya establecida, pero sí puede crear una nueva. Si un padre intenta registrarse y el número de teléfono no coincide con el que figura en el sistema, debe crear una cuenta nueva de patrocinador con el número correcto. Para crear una cuenta nueva, siga los pasos que se describen en esta tarjeta de referencia rápida o QRC.

11. **P: Tengo niños autorizados que no aparecen en mi cuenta de KinderConnect. ¿Qué debo hacer?**
    R: Por el momento, no se comunique con el trabajador social local del Departamento de Servicios Sociales (DSS) si faltan niños en su cuenta. En su lugar, siga estos pasos:
    1. Envíe un correo electrónico a childcarepass@doe.virginia.gov con una lista de las identificaciones de los niños que faltan.

2. Registre temporalmente la asistencia de los niños faltantes en papel o en una hoja de cálculo.
3. Revise su cuenta con regularidad para ver si los niños fueron agregados. Una vez que se agreguen, podrá cargar la asistencia retroactiva siguiendo los pasos indicados en esta QRC.

Registro de la asistencia con un sistema de gestión de cuidado infantil y KinderBridge

1. **P: ¿Qué es un sistema de gestión de cuidado infantil?**
   R: Un sistema de gestión de cuidado infantil (CCMS) es una plataforma de software que ayuda a los proveedores de cuidado infantil a optimizar las operaciones diarias, como la inscripción, la facturación, el seguimiento de la asistencia y la gestión del personal. Algunos ejemplos de CCMS son Playground, Brightwheel y Lillio.

2. **P: ¿Puedo seguir usando mi CCMS para hacer un seguimiento de la asistencia?**
   R: Sí. Puede seguir utilizando su CCMS actual mientras esté en la lista de proveedores aprobados: Proveedores de CCMS aprobados. Tenga en cuenta que la lista de proveedores aprobados cambia periódicamente a medida que se asocian nuevos proveedores.

   Para transmitir la asistencia al VDOE, los proveedores que elijan utilizar su CCMS como sistema de registro deben hacer lo siguiente:
   1. Registrarse en PASS mediante la creación de una cuenta de KinderConnect.
   2. Integrar su CCMS con PASS a través de KinderBridge. Puede encontrar los pasos detallados para la integración aquí.

3. **P: ¿Qué sucede si mi CCMS no está en la lista de sistemas aprobados o pendientes, pero quiero seguir usándolo?**
   R: Puede pedirle a su proveedor de CCMS que se comunique directamente con KinderSystems escribiendo a partners@kindersystems.com para explorar las opciones de integración. Los proveedores no deben escribir ellos mismos a este correo electrónico. Mientras espera para saber si su CCMS podría agregarse a la lista de sistemas aprobados o pendientes, debe registrar la asistencia en PASS utilizando las plataformas KinderConnect/KinderSign/KinderSmart hasta que su CCMS sea aprobado como socio de integración.

4. **¿Qué debo hacer si mi CCMS todavía está en la lista de pendientes?**
   R: Aunque la lista de proveedores de CCMS activos diga que su CCMS está pendiente, usted debe registrar igualmente la asistencia en PASS utilizando las plataformas KinderConnect/KinderSign/KinderSmart hasta que su CCMS sea aprobado como socio de integración. Como proveedor temporal de KinderSign/ KinderSmart, su centro tendría las siguientes opciones para registrar la asistencia:
   - Que el personal registre la asistencia en KinderConnect (el portal web en línea).
   - Que las familias usen KinderSign (la aplicación para tablets), instalada en su propia tablet.
   - Permitir que las familias registren la asistencia a través de KinderSmart (la aplicación para teléfono inteligente).
   - Una combinación de las opciones anteriores.

   Dado que el centro podría volver a usar su CCMS pronto, el estado no le entregaría una tablet.

5. **P: Si hago un seguimiento de la asistencia de los niños con subsidio y los niños que pagan el servicio de forma privada en mi CCMS, ¿el estado podrá ver todos los datos de esos niños?**
   R: No. Solo los datos de asistencia de los niños con subsidio se transferirán a KinderSystems y se compartirán con el estado. La información de los niños que pagan el servicio de forma privada es confidencial.

6. **P: Los maestros de mi centro registran la asistencia en nombre de las familias en nuestro CCMS. ¿Está bien?**
   R: Sí. No se espera que los proveedores que utilizan KinderBridge cambien sus procedimientos de seguimiento de la asistencia para participar en PASS. El VDOE recomienda mantener un registro escrito de los procedimientos operativos estándar relacionados con el registro de la asistencia. El VDOE se reserva el derecho de investigar la exactitud de los datos de asistencia en cualquier momento.

7. **P: Si utilizo un CCMS para registrar información adicional (por ejemplo, pañales, notas), ¿esos datos se transferirán a KinderConnect a través de KinderBridge?**
   R: No. Únicamente se transferirán a KinderConnect, mediante KinderBridge, los datos de asistencia de los niños inscritos en el CCSP. Puede seguir utilizando su CCMS para las funciones que elija, pero solo se transferirá la información sobre la asistencia. Child Care PASS funciona exclusivamente como sistema de registro de asistencia.

8. **P: Utilizo Procare para registrar la asistencia, pero me informan que no se integrará. ¿Qué debo hacer?**
   A: Procare informó recientemente al Departamento de Educación de Virginia (VDOE) y a KinderSystems que no planea integrarse con la instancia de KinderSystems utilizada en Virginia. El VDOE, KinderSystems y Procare aún no han establecido una solución para exportar informes de Procare. Por esta razón, los usuarios de Procare deben ingresar los datos de asistencia directamente en KinderConnect o pedir a los padres que usen KinderSmart (la aplicación para teléfono inteligente) y KinderSign (la aplicación para tablet). Para solicitar una tablet del estado para su centro, envíe un correo electrónico a supportVA@kindersystems.com o llame al 1-888-211-6884.

9. **P: Si soy proveedor con CCMS, ¿debo registrar de todos modos la asistencia en KinderConnect o hacer que los padres registren la asistencia a través de KinderSmart?**
   R: No. Si planea utilizar un sistema de gestión de cuidado infantil (CCMS) aprobado, como Brightwheel o Lillio, debe conectarlo a PASS a través de KinderBridge. Para hacer la conexión, siga los pasos de la sección Proveedores con KinderBridge: primeros pasos y comuníquese con el soporte técnico de KinderSystems al 1-888-211-6884 para vincular su CCMS a KinderConnect.

   Si usa KinderBridge, no necesita usar KinderSign ni KinderSmart. No les pida a las familias que se descarguen la aplicación KinderSmart si va a registrar la asistencia en su CCMS.

Pago

1. **P: ¿Dónde puedo ver las órdenes de compra de servicios (POSO) y la información de autorización en KinderConnect?**
   R: Las POSO no pueden verse actualmente en KinderConnect, pero estarán disponibles a finales de enero de 2026. Se notificará a los proveedores cuando las POSO estén disponibles en KinderConnect, y también se publicarán las QRC actualizadas sobre dónde encontrar las POSO y la información de autorización en KinderConnect en https://vapass.info/. Las POSO se seguirán enviando por correo con normalidad.

2. **P: ¿Qué debo hacer con mis POSO?**
   R: Los proveedores deben revisar las POSO y comunicarse con los trabajadores de cuidado infantil del Departamento de Servicios Sociales (DSS) si algo parece ser incorrecto. No es necesario que los proveedores firmen ni devuelvan las POSO de ninguna forma. Brindar el servicio y recibir el pago implica la aceptación de la POSO.

3. **P: ¿Dónde puedo ver información sobre los copagos en KinderConnect?**
   R: La información sobre los copagos aún no puede verse en KinderConnect. En este momento, debe continuar utilizando la copia de la POSO que se le envió por correo. Si necesita esta información antes de recibir la copia por correo, puede enviar un correo electrónico a childcarepass@doe.virginia.gov y un miembro del equipo buscará el monto por usted.

   Los copagos estarán disponibles en KinderConnect una vez que se agregue la función POSO al sistema. Para obtener más detalles sobre la visualización de POSO en KinderConnect una vez que la función esté activa, lea la pregunta 1 anterior.

4. **P: ¿Cuándo podré ver cuánto me van a pagar?**
   R: Los montos del pago aparecen en KinderConnect el día anterior a la fecha del depósito directo. Para ver qué fechas son estas, consulte el Cronograma de pagos de 2026.

5. **P: ¿Cómo puedo ver mis pagos en KinderConnect?**
   R: Para ver los detalles de sus pagos, primero vaya a “Provider > Payments” (Proveedor >Pagos) en el menú superior y luego complete los campos de búsqueda. Cuando se encuentre en la pantalla “Provider payments” (Pagos del proveedor), debe tener en cuenta ciertos factores para comprender los datos:
   - Los criterios de búsqueda incluyen las fechas de “inicio” y “finalización”. Esta es una referencia a la fecha en que Virginia ejecutó el pago, NO es la fecha del período de servicio. Puede ajustar los márgenes de fecha para extraer los pagos ejecutados durante períodos de tiempo específicos.
   - Si desea exportar los datos a un archivo de Excel para poder realizar un seguimiento de sus pagos a lo largo del tiempo, asegúrese de marcar al menos la fila de un niño para que la exportación extraiga los datos, o puede marcar la casilla en la esquina superior derecha para exportar los datos correspondientes a todos los niños.
     - Una vez que haga clic en “Export” (exportar), todos los datos que coincidan con los criterios de búsqueda en la parte superior de la pantalla se extraerán en un archivo de Excel.

6. **P: ¿Cómo introduzco mi información bancaria/fiscal en KinderConnect?**
   R: Para ingresar su información fiscal en KinderConnect, debe seguir estos pasos.
   - Si usted estaba activo en Va-ECC el 1 de diciembre, su información fiscal debería haberse transferido a KinderConnect el 12 de diciembre. Si ese es el caso, igual debe verificarla para asegurarse de que sea correcta.
   - Si usted es un proveedor nuevo, su información fiscal estará vacía en KinderConnect cuando cree su cuenta.
   - Para recibir el pago a tiempo, debe ingresar su información fiscal inmediatamente después de registrarse, ya que la información bancaria puede tardar unos días en validarse. Ingrese los números de cuenta y de ruta con mucha atención para garantizar el pago.
   - La información fiscal puede editarse en cualquier momento, pero si se edita demasiado cerca de una ejecución de pago, puede provocar demoras en el pago.

Eliminación del uso de Va-ECC, POS y tarjetas magnéticas

1. **P: ¿Cuál fue el último día para registrar la asistencia con tarjetas magnéticas, terminales de POS o IVR?**
   R: El último día para registrar la asistencia mediante tarjetas magnéticas, terminales de POS o IVR fue el 30 de noviembre de 2025. A partir del 1 de diciembre de 2025, toda la asistencia debe registrarse electrónicamente en PASS.

2. **P: ¿Todavía puedo acceder al portal Va-ECC (vaecc.org)?**
   R: El portal Va-ECC se cerró oficialmente para todos los usuarios el 8 de enero de 2026. Se recomienda a los proveedores que consulten la información que descargaron de Va-ECC (p. ej., registros de pagos anteriores, detalles de ausencias de los niños, etc.) para tener una referencia histórica.

3. **P: ¿Qué debo hacer con mi dispositivo POS ya que dejó de utilizarse?**
   R: Ahora que PASS se ha puesto en marcha, puede deshacerse de su máquina POS. Conduent envió una comunicación oficial el 25 de noviembre de 2025.

4. **P: ¿Qué debo indicar a las familias que hagan con sus tarjetas magnéticas?**
   R: Las tarjetas magnéticas quedaron fuera de servicio el 1 de diciembre de 2025; por lo tanto, las familias ya pueden desecharlas.

Días festivos y otros días sin operación

1. **P: ¿Cómo funcionan los días festivos/días de cierre con PASS?**
   R: A diferencia de Va-ECC, los proveedores ahora pueden elegir sus 15 días sin operación y no necesitan seguir el calendario de días festivos del estado. Los hogares familiares diurnos todavía tienen 3 días de enfermedad adicionales para utilizar aparte de los 15 mencionados.

2. **P: ¿Cuándo y cómo debo registrar un día sin operación en KinderConnect?**
   R: Debido a que ya no hay un calendario de días festivos, debe marcar todos los días planificados de cierre (incluidos los días festivos estatales/federales por los que permanecerá cerrado) como días sin operación en KinderConnect. Consulte esta guía a fin de conocer los pasos para crear un día sin operación en KinderConnect. Se recomienda establecer días sin operación con al menos cuatro semanas de anticipación para que las familias tengan suficiente aviso.

3. **P: ¿Me pueden pagar por el servicio de cuidado si opero en un día festivo estatal?**
   R: Sí. Los proveedores pueden operar los días festivos estatales. Si planea abrir durante un día festivo, se recomienda que les avise a las familias que atiende con la anticipación suficiente. En estos días, la asistencia debe registrarse de la manera habitual. Se debe registrar la entrada y la salida de los niños que estén presentes, y los niños que no estén presentes pero que normalmente asistirían deben marcarse como ausentes ese día.

4. **P: ¿Cuándo se reinician los 15 días pagados de cierre?**
   R: Los 15 días se reinician al comienzo del año fiscal local, el 1 de junio. Desde que hicimos la transición a PASS el 1 de diciembre de 2025, los proveedores tienen 9 días de cierre planificado para usar entre el 1 de diciembre de 2025 y el 31 de mayo de 2026. A partir del 1 de junio de 2026, los proveedores reinician sus 15 días de cierre planificado pagados para utilizarlos entre el 1 de junio de 2026 y el 31 de mayo de 2027.

5. **P: ¿Qué sucede si mi programa tiene más de 15 días de cierre planificado?**
   R: Si los días de cierre planificado superan los 15 días, igual debe marcar esos días como días sin operación. Sin embargo, recuerde que el estado no reembolsará más días que los asignados.

6. **P: ¿Cómo debo registrar los cierres no planificados (por ejemplo, cierres debido a escasez de personal o inclemencias del tiempo)?**
   R: Los cierres no planificados NO deben registrarse como días sin operación en KinderConnect. Los patrocinadores tampoco deben registrar las asistencias ni las ausencias de sus hijos. Esos días se deben dejar en blanco. Según el manual de orientación del CCSP, los proveedores no serán penalizados por períodos cortos de cierre no planificado; sin embargo, los cierres prolongados no planificados no son reembolsables. Notifique a su departamento local si un cierre no planificado va a extenderse por 5 días o más tiempo.

7. **P: ¿Cómo funcionan los días de nieve (es decir, cuando las escuelas públicas están cerradas debido al clima) en PASS?**
   R: Si las escuelas públicas están cerradas pero usted piensa operar, algunos niños en edad escolar pueden necesitar cuidado de día completo. Para asegurarse de recibir el pago de este cuidado, el trabajador social asignado debe agregar una unidad de autorización adicional al caso del niño. Usted debe alentar a los padres a que se comuniquen con su trabajador social para asegurarse de que agregue estas unidades, y usted debe hacer un seguimiento con el trabajador de ser necesario. Cuando los niños asistan ese día, su asistencia debe registrarse de la manera habitual.

   Si su centro también cierra debido a las inclemencias del tiempo, debe tratarlo como un cierre no planificado. Lea la pregunta 6 anterior para obtener más detalles.

8. **P: Olvidé marcar algunos de mis días sin operación en diciembre de 2025. ¿Puedo volver atrás y agregar esos días al sistema?**
   R: Actualmente, la funcionalidad del sistema no permite a los proveedores volver atrás y agregar días sin operación antes de 2026. Para agregar estos días, comuníquese con el soporte técnico de KinderSystems al 1-888-211-6884 antes de finales de enero. Después de enero no se pueden realizar modificaciones en la asistencia de diciembre ni en los días sin operación.

9. **P: ¿Hay algo singular en el registro de días sin operación si me conecto a PASS a través de KinderBridge?**
   R: No todos los CCMS funcionan de la misma manera, y es posible que se les pida a los proveedores que registren los días festivos y otros días de cierre de manera diferente en función de los requisitos de su sistema. Para saber cómo registrar los días sin operación en su CCMS para que esto se transfiera correctamente a KinderConnect, póngase en contacto con su representante de CCMS. Es posible

que se necesite la colaboración del soporte técnico de KinderSystems. Nota: NO debe registrar a los niños como ausentes en su CCMS si su centro está cerrado por un día festivo o por cualquier otra razón. Lea a la pregunta 1 más abajo en la sección *Preguntas varias*.

Preguntas varias

1. **P: ¿Cuándo se deben registrar las ausencias?**
   R: "Ausencia" significa un día para el cual se han autorizado servicios de cuidado infantil y se espera que un niño asista, pero no lo hizo. Por ejemplo, si se espera que un niño solo asista los lunes, miércoles y viernes, no debe registrarlo como ausente el martes ni el jueves. Solo debe registrarlo como ausente si no asiste un día en el que estaba programada su asistencia. No se debe marcar como ausentes a los niños ningún día de cierre, ya sea este planificado o no.

2. **P: Proporciono cuidado nocturno. ¿Cómo me aseguro de que la asistencia se pueda registrar correctamente?**
   R: Para registrar el cuidado nocturno, se debe habilitar una función especial en su cuenta. Para habilitar esta función, comuníquese con el soporte técnico de KinderSystems por teléfono al 1-888-211-6884 o por correo electrónico a supportVA@kindersystems.com. Una vez habilitada, el patrocinador o el proveedor pueden registrar el cuidado nocturno como siempre (es decir, la entrada un día y la salida al día siguiente). Lea los pasos D y E de esta guía para obtener más detalles sobre cómo registrar el cuidado nocturno en KinderConnect.