CHILD CARE PASS: PREGUNTAS FRECUENTES

Para patrocinadores (familias)

Fecha de la última actualización: 1/20/26

Índice

Siglas y terminología 1

Contactos importantes 2

Primeros pasos para todas las familias 2

Patrocinadores cuyo proveedor utiliza un sistema de seguimiento de la asistencia compatible con PASS 4

Patrocinadores cuyo proveedor utiliza tablets o teléfonos inteligentes 4

- Primeros pasos 4
- Registro de la asistencia con la tablet del proveedor o con un teléfono inteligente 6

Soporte técnico de KinderSystems 7

Preguntas varias 7

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).
- **Child Care PASS:** Sistema de Asistencia y Calendario del Programa de Cuidado Infantil (Child Care Program Attendance and Schedule System).
- **IVR:** Respuesta de voz interactiva (Interactive Voice Response).
- **Patrocinadores:** Los padres o cualquier otra persona que esté autorizada a recoger o dejar a un niño.
- **VDOE:** Departamento de Educación de Virginia (Virginia Department of Education).
- **KinderSystems:** La compañía con la que el estado de Virginia se ha asociado para lanzar el conjunto de productos que componen Child Care PASS.
- **KinderConnect:** El sistema y portal principal de proveedores para el seguimiento de la asistencia en PASS.

- **KinderBridge:** Permite que los proveedores que usan un sistema propio de seguimiento de la asistencia (como Playground o Brightwheel) envíen los datos de asistencia a PASS.
- **KinderSign:** Permite el seguimiento de la asistencia en PASS a través de la tablet de un proveedor.
- **KinderSmart:** Permite a los patrocinadores realizar un seguimiento de la asistencia en PASS mediante una aplicación en su teléfono inteligente.

Contactos importantes

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

Tenga en cuenta que el trabajador social de su departamento local de servicios sociales (Local Department of Social Services, 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 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 para todas las familias

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: ¿Qué es un patrocinador y quién cuenta como tal?**
   R: Un patrocinador es una persona autorizada para dejar y recoger a un niño que participa en el Programa de Subsidios para el Cuidado Infantil (CCSP). Los patrocinadores pueden ser los padres, abuelos, hermanos, vecinos u otro adulto en quien usted confíe para que esté a cargo de su hijo. En un principio, solo se enviará a PASS el nombre del jefe de familia. Su proveedor deberá agregar a su cuenta a otros adultos que usted quiera autorizar para dejar y recoger a su hijo.

3. **P: ¿Todos los patrocinadores tienen que usar Child Care PASS?**
   R: No necesariamente. Todos los proveedores de cuidado infantil usan PASS de alguna manera, pero lo que usted deberá hacer depende de los productos que use su proveedor. Consulte a su proveedor para determinar cómo se espera que registre la asistencia en el nuevo sistema.

   Si su proveedor de cuidado infantil no ha oído hablar de la transición a PASS o no tiene claro qué sistema elegir, anímelo a comunicarse con el soporte técnico de KinderSystems escribiendo a supportVA@kindersystems.com o llamando al 1-888-211-6884.

4. **P: ¿Qué debo hacer con mi tarjeta magnética?**
   R: Puede deshacerse de sus tarjetas ECC (tarjetas magnéticas) ahora que ha pasado el 30 de noviembre de 2025. A partir del 1 de diciembre de 2025, toda la asistencia debe registrarse a través de PASS.

5. **P: ¿Puedo seguir registrando la asistencia por teléfono mediante IVR?**
   R: No, la línea de IVR está fuera de servicio desde el 1 de diciembre de 2025. Toda la información de asistencia debe registrarse en PASS utilizando el método indicado por su proveedor.

6. **P: ¿Las familias siguen siendo las únicas responsables de registrar la asistencia?**
   R: En general, se espera que las familias sean las principales encargadas de registrar la asistencia, pero los proveedores también pueden registrar la asistencia en nombre de las familias en Child Care PASS. Su proveedor es responsable de comunicarle sus expectativas.

   Si el proveedor registra ***correctamente*** la asistencia de su hijo en nombre de usted, esto NO se considerará una infracción al programa. Consulte el aviso oficial sobre la política aquí. El VDOE se reserva el derecho de investigar patrones sospechosos en los registros de asistencia en cualquier momento.

Patrocinadores cuyo proveedor utiliza un sistema de seguimiento de la asistencia compatible con PASS

1. **P: ¿Qué necesito saber si mi proveedor utiliza un sistema de seguimiento de la asistencia compatible que se conecta a PASS?**
   R: Si su proveedor decide continuar utilizando su sistema compatible, usted debe seguir las instrucciones de su proveedor para registrar la asistencia en ese sistema. Puede deshacerse de su tarjeta magnética y ya no se espera que registre la asistencia únicamente para los fines del subsidio.

2. **P: ¿Cómo se enviarán al estado los datos de asistencia de mi hijo?**
   R: Su proveedor de cuidado infantil es responsable de transferir regularmente los datos de asistencia a Child Care PASS desde su sistema de gestión de cuidado infantil. El VDOE recomienda que los proveedores envíen estos datos de asistencia semanalmente para garantizar que los pagos sean oportunos.

Patrocinadores cuyo proveedor utiliza tablets o teléfonos inteligentes

Primeros pasos

1. **P: Mi proveedor ha solicitado que los padres registremos la asistencia a través de una aplicación en nuestros teléfonos inteligentes. ¿Por dónde empiezo?**
   R: El primer paso es descargar KinderSmart en su dispositivo móvil. Desde el 28 de noviembre de 2025, la aplicación KinderSmart está disponible para iPhone y Android. Una vez descargada, consulte las instrucciones correspondientes a su tipo de dispositivo móvil en la sección App Installation (Instalación de la aplicación). El siguiente paso es registrarse. Su proveedor tendrá un código QR impreso que la aplicación le pedirá que escanee y, una vez que lo haga, usted quedará registrado. Este proceso debe realizarse en el centro del proveedor. Tanto usted como su proveedor pueden consultar estas instrucciones para completar el proceso de registro de KinderSmart. También puede ver un video con toda la información necesaria para empezar aquí.

   Tenga en cuenta que KinderSmart solo funciona en teléfonos iPhone que tienen la versión 16 o posterior de iOS, y en las dos últimas versiones (14 y 15) de los teléfonos Android. Además, la mayoría de los teléfonos inteligentes tienen cámara posterior.

2. **P: Mi proveedor ha solicitado que los padres registremos la asistencia con una tablet. ¿Por dónde empiezo?**
   R: Para registrarse en KinderSign, que es el método para registrar la asistencia en la tablet del proveedor, debe encontrarse físicamente en el centro de su proveedor. Al iniciar sesión por primera vez, se le pedirá que ingrese un número de teléfono de 10 dígitos. Siga las instrucciones en pantalla para registrarse como patrocinador, lo que incluirá la creación de una pregunta/respuesta secreta y un PIN. Usted y su proveedor pueden consultar estas instrucciones para completar el proceso de registro de KinderSign.

3. **P: ¿Puedo usar la tablet del proveedor o mi teléfono inteligente indistintamente?**
   R: Animamos a los proveedores y a las familias a que aprovechen toda la gama de opciones para registrar la asistencia. Consulte a su proveedor sobre los métodos de registro de la asistencia que planea implementar en su centro.

4. **P: Estoy intentando registrarme como patrocinador en la tablet de mi proveedor, pero aparece un mensaje de error que indica que mi número de teléfono no coincide. ¿Qué debo hacer?**
   R: El proveedor no tiene forma de actualizar su número de teléfono en la cuenta de patrocinador que se transfirió. Por lo tanto, si su número no coincide con el que figura en el registro actual, su proveedor deberá crearle una cuenta nueva de patrocinador. Para crear una cuenta nueva, su proveedor debe seguir los pasos que se indican en esta QRC.

5. **P: Mi proveedor dijo que mi hijo no aparece en el sistema KinderConnect. ¿Qué debo hacer?**
   R: Por el momento, no hace falta que se comunique con el trabajador social de cuidado infantil. En cambio, siga las instrucciones de su proveedor para registrar la asistencia en papel. Una vez que la información de su hijo se transfiera al nuevo sistema, su proveedor podrá cargar la asistencia retroactivamente en KinderConnect.

Registro de la asistencia con la tablet del proveedor o con un teléfono inteligente

1. **P: ¿Cómo registro la entrada y salida de mi hijo con una tablet?**
   R: Para registrar la asistencia con una tablet, comience ingresando su número de teléfono en la pantalla, luego ingrese su PIN y presione Verify (Verificar). Luego, vaya a Attendance para ingresar a la pantalla de la asistencia, donde verá las opciones *Check In* (Ingreso) y *Check Out (Salida).* Consulte las instrucciones aquí para obtener una guía paso a paso más detallada.

2. **P: ¿Cómo registro la entrada o salida de mi hijo con mi teléfono inteligente?**
   R: Para registrar la asistencia en su teléfono inteligente, comience por abrir la aplicación KinderSmart en su dispositivo móvil. Si su proveedor utiliza una tablet y usted está a menos de 150 pies del centro del proveedor, el nombre de su hijo aparecerá en la aplicación y podrá seleccionar Check In o Check Out. También puede escanear el código QR de su proveedor e ingresar la asistencia en la misma pantalla. Una vez que registre la asistencia, debe firmar y presionar Submit attendance (Enviar datos de asistencia).

3. **P: ¿Tengo que estar físicamente presente en el centro de cuidado infantil de mi hijo para registrar la asistencia?**
   R: Los patrocinadores solo pueden registrar la asistencia en el centro, pero pueden registrar las inasistencias de forma remota utilizando la aplicación KinderSmart. Las inasistencias solo deben registrarse los días en que se espere que su hijo asista al centro de cuidado infantil y no lo haga.

4. **P: Un día olvidé registrar la asistencia de mi hijo. ¿Cuántos días tengo para agregar un registro anterior?**
   R: Puede registrar una asistencia o inasistencia hasta 9 días después, definidos como el día actual más los 8 días anteriores. Tenga en cuenta que este período se extiende durante los meses de diciembre y enero, pero vuelve a los 9 días habituales en febrero.

5. **P: ¿Tengo la oportunidad o la necesidad de aprobar la asistencia que mi proveedor registre en mi nombre?**
   R: Se recomienda a los patrocinadores que revisen detenidamente la asistencia registrada por su proveedor; sin embargo, no se requiere aprobación formal. Si la asistencia registrada por el proveedor no cuenta con la aprobación formal del patrocinador, se presentará tal cual está. Como se indica en la pregunta 6 de la

sección *Primeros pasos para todas las familias*, el VDOE se reserva el derecho a revisar la asistencia registrada por todas las partes e investigará si surgen patrones sospechosos. Si su proveedor registró asistencia en su nombre con la que usted no está de acuerdo y se niega a modificarla, comuníquese con el trabajador social del niño de inmediato.

En esta guía se describen los pasos para revisar y aprobar la asistencia en KinderSmart.

Soporte técnico de KinderSystems

1. **P: ¿Dónde puedo obtener ayuda para iniciar sesión o usar el sistema?**
   R: Los patrocinadores y las familias deben ponerse en contacto con el soporte técnico de KinderSystems para recibir ayuda. Puede comunicarse con el soporte técnico de KinderSystems escribiendo a supportva@kindersystems.com o llamando al 1-888-211-6884 (de lunes a viernes de 6 a. m. a 7 p. m., hora del este). Tenga en cuenta que el trabajador social de su LDSS no tiene acceso a Child Care PASS y no puede ayudarlo con problemas del sistema ni responder preguntas sobre los registros de asistencia.

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.

Preguntas varias

1. **P: ¿Cómo puedo saber cuántos días se ausentó mi hijo?**
   R: Por el momento, este número lo debe calcular manualmente su proveedor utilizando datos históricos extraídos de Va-ECC. Su proveedor recibió instrucciones para extraer los informes de Va-ECC antes de que el portal dejara de funcionar oficialmente el 8 de enero de 2026. Este puede usar estos informes para sumar el número de ausencias registradas en Va-ECC entre el 31 de mayo de 2025 y el 30 de noviembre de 2025 al número de ausencias registradas en PASS desde el 1 de diciembre de 2025 en adelante. En marzo de 2026 estará disponible un contador de ausencias que podrán ver tanto los proveedores como los padres.

2. **P: ¿Cuándo deben registrarse las ausencias?**
   R: Usted o su proveedor deben marcar a su hijo como ausente cualquier día en que se espere que el niño asista pero no lo hace. No se debe marcar a su hijo como ausente ningún día en el que no estuviera programada su asistencia, ni tampoco los días que el proveedor esté cerrado, lo que incluye los días feriados.

3. **P: ¿Tengo que hacer algo diferente para registrar la asistencia si mi hijo va al centro un día en que normalmente no iría porque las escuelas públicas están cerradas debido a las inclemencias del tiempo (por ejemplo, por la nieve)?**
   R: Si usted es el padre o la madre de un niño en edad escolar que necesita asistir a cuidado infantil porque la escuela está cerrada debido a las inclemencias del tiempo como la nieve, debe comunicarse con su trabajador social asignado para solicitar una unidad autorizada adicional para su hijo. Esto garantizará que su proveedor de cuidado infantil reciba el pago de ese día de cuidado. Si el trabajador social asignado no agrega una unidad autorizada adicional para ese día, probablemente usted deba pagar ese día de cuidado. En un día como este, usted igual debe registrar la asistencia como lo haría normalmente cuando deja al niño y cuando vuelve para recogerlo.