

Preguntas frecuentes (FAQ) sobre el Sistema de Seguimiento de Asistencia (ATS)

Establecimiento del Sistema de Seguimiento de Asistencia (ATS, por sus siglas en inglés) e inicio de sesión para proveedores de cuidado de niños

P. Seleccioné “Forgot My Password” e ingresé y dirección de correo electrónico, pero no recibí un correo electrónico con el enlace para restablecerla. ¿Qué debo hacer?

R. Asegúrese de que esté usando la dirección de correo electrónico correcta. La dirección de correo electrónico para el ATS es la misma que la que está registrada con la licencia, a menos que haya actualizado el ATS con una dirección de correo electrónico diferente. Envíe un correo electrónico a cdhs_ats_helpdesk@state.co.us si no recuerda la dirección.

P. ¿Cómo inicio sesión en el ATS?

R. Desde el [sitio web de la Oficina de la Primera Infancia de Colorado](#) (ícono del Centro de proveedores) o el [sitio web de Colorado Shines](#), use el enlace para ir al Centro de proveedores. También puede ir directamente al [Centro de proveedores e ingresar](#) con su nombre de usuario del ATS (que termina en “.ats”).

1. Ingrese su contraseña del ATS.
2. Si la contraseña no funciona, haga clic en el enlace Forgot Password (asegúrese de ingresar el nombre de usuario que termina en .ats).

P. Tengo un acuerdo fiscal abierto con un condado del Programa de Asistencia para el Cuidado Infantil de Colorado (CCCAP, por sus siglas en inglés) y aún no he recibido mi correo electrónico de bienvenida. ¿Qué debo hacer?

R. Envíe un correo electrónico al Centro de Asistencia del ATS (cdhs_ats_helpdesk@state.co.us) con su nombre, número de proveedor y la dirección de correo electrónico correcta con el asunto: “Provider hasn’t received welcome email”.

P. Cuando ingreso al ATS, solo veo una pantalla verde vacía. ¿Qué debo hacer?

R. Asegúrese de usar Google Chrome como navegador. El ATS funciona mejor en Chrome. Si no tiene Chrome, puede descargarlo [aquí](#). Si lo está usando, pero sigue viendo una pantalla verde vacía, elimine el caché. Para hacerlo, deberá seguir los [siguientes pasos](#):

1. Abra Chrome.
2. En la parte superior derecha, haga clic en More (los tres puntos en la esquina superior derecha del navegador).



3. Haga clic en More tools > Clear browsing data.
4. Elija un rango de tiempo en la parte superior; seleccione All time.
5. Marque las casillas que están junto a “Cookies and other site data” y “Cached images and files”.
6. Seleccione Clear data.
7. Cierre por completo el navegador y vuelva a abrirlo antes de intentar ingresar.

P. ¿Cómo inician sesión los padres y madres en el ATS?

R. En la ubicación del proveedor, este debe ingresar en el ATS desde su dispositivo y cambiar a Modo kiosk. Este modo ayuda a los padres a registrar la entrada y la salida de los niños, así como confirmar las entradas y salidas anteriores.

1. Primero, revise que esté en Modo kiosk. (En la parte superior de la pantalla, debería aparecer el texto “Welcome, Nombre del Proveedor” y dos casillas con X donde el padre o la madre debe ingresar su Número Personal de Identificación [PIN, por sus siglas en inglés] privado de ocho dígitos).
2. Si el nombre del proveedor no aparece en la parte superior de la pantalla, este deberá ingresar primero.
3. Una vez que lo haya hecho, haga clic en la barra de menú de tres líneas situada en la parte superior izquierda.
4. Haga clic en el botón de kiosco para cambiar a Modo kiosk.
5. Pida al padre o a la madre que ingrese su PIN. Si no lo sabe, pueden hacer clic en “Forgot PIN?”.

P. Después de ingresar como proveedor y cambiar a Modo kiosk, no puedo volver a ingresar. ¿Qué debo hacer?

R. Para volver a ingresar como proveedor después de cambiar al Modo kiosk, haga clic en el enlace “Log In as Provider” en la parte inferior de la pantalla. Será redirigido a una nueva página y se le pedirá que ingrese su nombre de usuario y contraseña. Después de haber ingresado su nombre de usuario, ingrese la misma contraseña que ingresó primero. Si esto no funciona, vuelva a revisar que la contraseña sea correcta.

Si aún no puede ingresar, pruebe eliminando el caché (véase arriba). Y si eso no resuelve el problema, haga clic en el enlace “Forgot Password” y siga los pasos para restablecer su contraseña.

P. Cuando sigo el enlace para establecer mi contraseña, me lleva a la página de inicio de sesión, pero aún no he establecido la contraseña.

R. Haga clic en el enlace “Forgot Password?” y siga los pasos para restablecer su contraseña. Esto lo guiará a través de los pasos necesarios para crear una contraseña nueva.



PIN (Número de Identificación Personal)

P. ¿Los familiares pueden compartir la misma cuenta de correo electrónico?

R. No. Cada usuario del ATS debe tener una cuenta de correo electrónico única a la que pueda acceder para recibir el correo que contiene el hipervínculo para establecer el PIN. El PIN es una firma única para cada persona.

P. ¿Los padres y madres pueden compartir un PIN (Número de Identificación Personal) o es posible duplicar los PIN?

R. No. Cada usuario del ATS tendrá su propio PIN y este no se puede duplicar. El PIN registra el nombre del usuario cuando ingresa/sale, de esta manera, crea una firma electrónica.

P. ¿Qué deben hacer los padres si olvidan su PIN?

R. Con el ATS en Modo kiosk, deben hacer clic en “Forgot PIN”. El sistema les pedirá que ingresen su dirección de correo electrónico. Recibirán un correo electrónico con un enlace para restablecer el PIN. Este enlace solo funciona durante 24 horas, así que se debe restablecer el PIN lo antes posible.

P. ¿Cómo reciben las familias de pago privado el correo electrónico para establecer el PIN?

R. El proveedor hará clic en el ícono del avión de papel junto al nombre del padre en la pestaña de Hogar.

P. ¿Los PIN expiran?

R. No. El PIN seguirá siendo el mismo hasta que lo cambien. Si un caso de CCCAP se cierra y luego se vuelve a abrir, se mantendrá el PIN original y no se generará un nuevo correo electrónico de bienvenida al ATS.

Dispositivos

P. ¿Puedo estar en el Kiosk mode en la computadora de entrada/salida del padre y en el modo Administración de Proveedores en mi computadora de escritorio al mismo tiempo?

R. Sí. Puede tener múltiples dispositivos funcionando en diferentes modos a la vez.

P. ¿Qué características tiene que tener mi dispositivo para trabajar con el ATS?

R. Google Chrome y conexión a Internet o un plan de datos si va a acceder al ATS.



- P.** ¿Los proveedores deben proporcionar el dispositivo en el cual los padres y madres registran la entrada y salida del niño?
- R.** Sí. Es uno de los requisitos de la licencia que los registros de entrada y salida se completen en la ubicación del proveedor.
- P.** ¿Los proveedores deben registrar sus dispositivos con el ATS?
- R.** No. Se accede al ATS desde el dispositivo en el proveedor específico del sitio utilizando las credenciales de inicio de sesión (nombre de usuario y contraseña del ATS).
- P.** ¿Quién puede ver la información de las familias de pago privado?
- R.** Solo el proveedor y la familia de pago privado pueden ver la información de pago privado en el ATS. El estado y los condados no tienen acceso a esta información.
- P.** Como proveedor, tengo múltiples sitios (múltiples números de licencia). ¿Puedo usar el mismo correo electrónico para ingresar a cada sitio?
- R.** No. Cada sitio debe tener una dirección de correo electrónico única.
- P.** Cuando el dispositivo está en Modo kiosk, ¿se agota el tiempo de espera?
- R.** No. Puede que el dispositivo entre en suspensión, pero no se cerrará la sesión.

Asistencia/Autorizaciones

- P.** ¿Cómo sabe el sistema quién debería estar en el sitio del proveedor?
- R.** El ATS lee la agenda de autorización del niño para el CCCAP desde el sistema del condado (llamado Sistema de Seguimiento Automatizado de Cuidados Infantiles [CHATS, por sus siglas en inglés]). Las agendas de un niño de pago privado se leen de lo que los padres o el proveedor ingresa manualmente al ATS.
- P.** ¿Qué pasa si los padres y madres tienen custodia compartida y uno de los padres necesita ingresar o retirar al niño un día para el que no tienen autorización del CCCAP?
- R.** Cada padre puede tener su propio caso en el ATS (por ejemplo: el padre del niño tiene un caso del CCCAP en el ATS y la madre paga de manera privada). Pueden añadirse mutuamente como delegados en cada caso si así lo desean. Cada uno usará su PIN para registrar la asistencia.
- P.** ¿Qué tan rápido se podrá acceder a los cambios de una autorización del CCCAP en el ATS?
- R.** La información debería estar disponible dentro de los 10 minutos.



P. ¿Sigue siendo necesario mantener los registros diarios de entrada y salida en papel?

R. El uso del ATS produce una firma electrónica válida que cumple con los requisitos de la licencia. Además, el ATS tiene un informe de asistencia: El Informe de padres de ingreso y salida (RE753). Este informe representa un registro del método de entrada/salida diario (ATS) que contiene la fecha, el nombre del niño, la hora de llegada/salida y la firma/PIN del padre/madre/tutor legal/persona autorizada. Los proveedores pueden tener registros separados de entradas y salidas, pero el CCCAP no lo exige.

P. ¿Todavía necesitamos planillas de entrada/salida para las familias de pago privado?

R. El ATS se puede utilizar para las familias de pago privado y el informe de asistencia: El Informe de padres de ingreso y salida (RE753) también se puede usar para las familias de pago privado. Si no se utiliza el ATS para las familias de pago privado, sigue siendo necesario un sistema de registro de entradas y salidas para cumplir con los requisitos de licencia, que pueden ser los registros en papel.

P. ¿Cómo funciona el cuidado durante la noche si el sistema registra la salida del niño a las 11:59 p. m.?

R. La tarifa nocturna debe ser autorizada por el condado. El ATS registrará de manera automática la salida del niño a las 11:59 p. m. y su ingreso a las 12:00 a. m.

P. ¿Podemos imprimir la asistencia desde el ATS para el programa de alimentos?

R. El ATS tiene un informe de asistencia: El Informe de padres de ingreso y salida (RE753). Este informe representa un registro del método de entrada/salida diario (ATS) que contiene la fecha, el nombre del niño, la hora de llegada/salida y la firma/PIN del padre/madre/tutor legal/persona autorizada.

Transacciones

P. ¿Qué se recomienda para registrar la entrada/salida de los niños cuando asisten a la escuela? ¿Esos proveedores son responsables por estas entradas/salidas?

R. Se debe registrar la entrada/salida de los niños cuando llegan al centro o se van de este. Si un padre no está disponible para registrar una transacción, el proveedor ingresará la entrada o salida del día y el padre principal debe confirmar la transacción para que se pueda procesar la facturación automática.

P. ¿Los padres y madres pueden completar registros previos de entrada o salida?

R. No, los padres y madres no tienen la función de completar transacciones previas. El proveedor puede crear la transacción previa y el padre principal deberá confirmarla dentro del periodo permitido de nueve días para generar la facturación automática.



P. ¿Puede haber múltiples entradas/salidas de los niños por día?

R. Sí.

P. Si en un día hay un registro de entrada, pero no de salida ¿el padre aún puede registrar la entrada el día siguiente?

R. Sí, se puede ingresar al niño a diario, independientemente de las transacciones de días anteriores.

P. ¿De cuánto tiempo dispone un padre para confirmar una transacción iniciada por el proveedor?

R. El proveedor y el padre o la madre disponen de un total de nueve días calendario desde la fecha de asistencia para completar y confirmar una transacción.

Delegados

P. ¿Hay un límite en la cantidad de delegados que los padres pueden añadir?

R. No.

P. ¿Quién tiene la facultad de crear un delegado?

R. Solo el padre principal puede añadir, editar o eliminar un delegado desde el dispositivo del proveedor en el Modo kiosk. Los proveedores y los delegados no tienen la funcionalidad de crear o editar delegados.

P. ¿Los registros de entrada/salida de los delegados deben ser confirmados por el padre principal?

R. No, solo las transacciones iniciadas por el proveedor y aquellas iniciadas por el sistema requieren la confirmación del padre principal.

P. ¿Los delegados tienen su propio PIN para registrar la entrada/salida de los niños?

R. Sí, una vez que el padre o la madre haya creado un delegado, este recibirá un correo electrónico con el hipervínculo para establecer su propio PIN de ocho dígitos.



Pagos

P. ¿Cómo se pagará?

R. Se pagará de manera semanal por el período de servicios que se hayan prestado dos (2) semanas antes.

P. ¿Todavía podemos realizar reclamaciones manuales si no podemos corregir el problema en nueve días?

R. Sí. Se permiten reclamaciones manuales para los cuidados que hayan sido autorizados y utilizados, pero no pagados a través del ATS, siempre y cuando el proveedor presente el formulario de reclamación manual y la verificación de la asistencia dentro de los 60 días calendario siguientes al mes de cuidado. Las reclamaciones manuales deberían ser poco frecuentes. En el caso de problemas de uso/accesos prolongados, hay una exención del ATS en el sitio web de la Oficina de la Primera Infancia (OEC, por sus siglas en inglés).

Capacitación/Ayuda

P. ¿Dónde pueden acceder los proveedores y los padres y madres a los materiales de capacitación del ATS?

R. En el sitio web de la Oficina de la Primera Infancia de Colorado, <http://coloradoofficeofearlychildhood.com>. Seleccione la pestaña “For Providers” y luego seleccione la sección “Colorado Child Care Assistance Program” y >Attendance Tracking System (ATS) information and Resources.

P. ¿Hay un centro de ayuda?

R. Sí. Envíe un correo electrónico al centro de ayuda del ATS al cdhs_ats_helpdesk@state.co.us.