

Colorado

Manual del usuario del dispositivo de POS



Dónde llamar para solucionar problemas
de dispositivos POS:

1-877-779-1932

cdhs

Colorado Department of Human Services



Manual del usuario del dispositivo de POS para proveedores

Índice	Sección	Página
	1.0 Información general	4
	2.0 Cómo obtener ayuda	6
	2.1 Programa de ayuda de cuidado infantil para proveedores	6
	2.2 Soporte técnico para proveedores de Xerox	6
	2.2.1 Actualización de su dirección en el recibo de asistencia diaria	7
	2.3 Ayuda para clientes de la tarjeta de CCAP: solo para clientes	7
	3.0 Funciones del dispositivo de POS	8
	3.1 Deslizar las tarjetas CCAP	9
	4.0 Instalación del dispositivo de POS	10
	4.1 Prueba de comunicación del dispositivo de POS	13
	5.0 Uso del dispositivo de POS para emitir registros Asistencia	15
	5.1 Registro diario de entrada	16
	5.2 Registro diario de salida	18
	5.3 Registro de entrada anterior y registro de salida anterior	20
	5.3.1 Registro de entrada anterior	22
	5.3.1 Registro de salida anterior	24
	6.0 Corrección de errores de asistencia	26
	6.1 Anular transacción	27
	7.0 Toma de la asistencia sin conexión a línea telefónica	29
	7.1 Transacciones Store and Forward (SAF) (Almacenar y reenviar)	30
	8.0 Recibos e informes	32
	8.1 Recibo de asistencia diaria	33
	8.1.1 Reimpresión de los recibos de asistencia	34
	8.1.1.1 Reimpresión de un recibo completo de asistencia diaria	34

Índice	8.1.1.2	Reimpresión de un rango de transacciones de asistencia	37
	8.1.1.3	Reimpresión del último informe	40
	8.2	Informe de asistencia	41
	8.3	Informe de excepciones	45
	9.0	Mensajes de error/rechazo	47
	9.1	Mensajes de error/rechazo general	48
	9.2	Ejemplo de recibos de error/rechazo	53
	9.2.1	Recibo de rechazo Primero registrar entrada	53
	9.2.1	Recibo de rechazo Primero registrar salida	54
	9.2.3	Recibo de rechazo de persona no autorizada	55
	9.2.4	Recibo de rechazo de anulación	55
	9.3	Mensajes de errores técnicos/del sistema del dispositivo de POS	56
	10.0	Reemplazo y devolución de un dispositivo de POS	58
	10.1	Reemplazo del dispositivo de POS	59
	10.2	Devolución de un dispositivo de POS a Xerox	59
	11.0	Suministros de papel	60
	11.1	Cambio del rollo de papel	61
	12.0	Sugerencias para la solución de problemas	63
	13.0	Guía de consulta rápida para clientes y proveedores	64
	14.0	Preguntas frecuentes	65
	ANEXO A:	Diagrama de instalación del dispositivo de POS	68
	ANEXO B:	Guía de consulta rápida para clientes	69
	ANEXO C:	Guía de consulta rápida para proveedores	70

Acrónimos utilizados en este manual	Departamento de Servicios Humanos de Colorado	CDHS (Colorado Department of Human Services)
	Programa de Ayuda de cuidado infantil	CCAP (Child Care Assistance Program)
	Fecha de nacimiento	DOB (Date of birth)
	Número de identificación personal	PIN (Personal Identification Number)
	Punto de servicio	POS (Point of Service)
	Guía de consulta rápida	QRG (Quick Reference Guide)
	Almacenar y reenviar	SAF (Store and Forward)

Términos utilizados en este manual	Adulto encargado del cuidado	Una persona en el hogar que contribuye económicamente al bienestar del niño y es el padre, padre adoptivo, padrastro, tutor legal, padre adolescente o persona que actúa como padre sustituto.
	Cliente	El adulto encargado del cuidado, padre o cualquier persona autorizada que posee una tarjeta de CCAP.
	Instalaciones	Un hogar privado o un centro de cuidado infantil.
	Período para realizar un registro pendiente	El período para realizar un registro pendiente es un período de 10 días que incluye la fecha en la que se proporcionó el cuidado más los siguientes nueve (9) días calendario.
	Transacción huérfana	Un registro de entrada sin una transacción de registro de salida asociada. Una asistencia aprobada debe tener el registro tanto de la entrada como de la salida para completar el par. No se pagarán transacciones huérfanas a los proveedores. Los clientes deberán pagar el costo del cuidado.
	Proveedor	El proveedor del cuidado infantil.

I.0 Información general

Descripción general

El Departamento de Servicios Humanos (CDHS) de Colorado y Xerox State & Local Solutions, Inc. (Xerox) están orgullosos de proporcionar los dispositivos de POS a proveedores de cuidado infantil y clientes que participan en el Programa de Ayuda de cuidado infantil de Colorado (Colorado Child Care Assistance Program, CCCAP).

Este es el sistema automatizado que CDHS utiliza para registrar el tiempo y asistencia de los niños que reciben fondos de subsidio del estado para cuidado infantil. En este manual se hace referencia al equipo como un dispositivo de Punto de servicio o dispositivo de POS.

Los clientes que traen niños a un centro de cuidado infantil autorizado del CCCAP deben utilizar el dispositivo de POS y su tarjeta del Programa de Ayuda de cuidado infantil (Child Care Assistance Program, CCAP), para introducir la hora e información de la asistencia. Este sistema registra la hora y asistencia para que se calcule el pago apropiado del proveedor. Los proveedores de cuidado infantil deben cumplir con la recopilación automática de la asistencia y asegurarse de que los clientes utilicen el dispositivo de POS cada vez que se les brinde los servicios de cuidado infantil. La única forma de calcular los pagos del proveedor de atención infantil es mediante los datos de asistencia recopilados a través del dispositivo de POS.



Los proveedores no pueden apoderarse de la Tarjeta del CCAP de un cliente. Las tarjetas del CCAP no deben dejarse en las instalaciones del proveedor. A los proveedores que se les encuentren tarjetas del CCAP no podrán prestar el servicio de cuidado infantil a CCCAP nunca más.

El cliente debe registrar la entrada y la salida de su hijo o sus hijos al centro de cuidado infantil diariamente utilizando el dispositivo de POS que se proporciona al centro de cuidado infantil. Los clientes también pueden registrar el tiempo y la asistencia de un día anterior mediante la función de Registro de entrada anterior y Registro de salida anterior. Las instrucciones sobre cómo utilizar la función de Registro de entrada anterior y Registro de salida anterior se muestran en la Sección 5.3.1 y 5.3.2. Los proveedores pueden anular una transacción incorrecta. Las instrucciones sobre cómo realizar una anulación las encuentra en la Sección 6.1.

El dispositivo de POS genera un Recibo de asistencia diaria de las veces que los niños han entrado y salido. Las instrucciones acerca de cómo reimprimir el recibo las encuentra en la Sección 8.1.1. A partir de septiembre de 2012, los proveedores podrán imprimir un Informe de asistencia que muestra todas las transacciones aprobadas para determinada fecha, un rango de fechas o un caso específico.

Descripción general, continuación

El dispositivo de POS se proporciona a los proveedores sin ningún costo pero debe utilizarse adecuadamente y protegerlo para que no se dañe. El reemplazo y la reparación del dispositivo de POS es responsabilidad de Xerox a menos que el reemplazo o reparación sea debido a pérdida, robo, destrucción o manejo negligente. En esos casos, el proveedor es responsable económicamente del costo de la reparación o reemplazo del dispositivo de POS. El dispositivo de POS se entrega con dos rollos de papel térmico. El proveedor es responsable de comprar el papel de reemplazo. Consulte la Sección 11 para obtener más información sobre los suministros de papel.

2.0 Cómo obtener ayuda

Descripción general

Esta sección documenta los diferentes tipos de ayuda disponibles, tales como:

- Programa de ayuda de cuidado infantil para proveedores
- Soporte técnico para proveedores de Xerox
- Ayuda a clientes de la tarjeta de CCAP

2.1 Programa de ayuda de cuidado infantil para proveedores

Ayuda para el programa de proveedores

Comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/Humanos del Condado para conocer las políticas y procedimientos relacionados con el Programa de Ayuda de cuidado infantil (CCAP). Consulte su acuerdo fiscal para conocer los requerimientos específicos del programa.

2.2 Soporte técnico para proveedores de Xerox

Soporte técnico para proveedores de Xerox

Xerox es responsable de responder las preguntas sobre el dispositivo de POS o reemplazarlo, si este no funciona.

En el Servicio técnico para proveedores de Xerox le atenderá una unidad de respuesta automatizada las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los representantes de Servicio al cliente están disponibles de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.; horario de la montaña, para ayudarlo con los problemas relacionados con el dispositivo de POS. Los representantes de Servicio al cliente resolverán los problemas con usted por teléfono. En algunos casos, el problema se resuelve por teléfono. En otros casos, es posible que sea necesario reemplazar el dispositivo de POS. Si un proveedor recibe un dispositivo de reemplazo, el proveedor debe notificar al condado para evitar posibles facturaciones.

Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox cuando configure su dispositivo de POS si su línea telefónica requiere que marque un prefijo para una llamada saliente (por ejemplo, marcar un 8 o 9) o si su teléfono tiene llamada en espera. El representante de Servicio al cliente le ayudará a configurar el dispositivo de POS para que marque automáticamente el prefijo.

Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox con respecto a todos los problemas relacionados con el dispositivo de POS. El representante de Servicio al cliente solicitará que se le envíe un dispositivo de POS de reemplazo si el dispositivo de POS se debe cambiar. Consulte la Sección 10 para obtener información sobre reemplazos del dispositivo de POS.

**Soporte técnico para proveedores de Xerox:
1-877-779-1932**

2.2.1 Actualización de su dirección en el recibo de asistencia diaria

El Soporte técnico para proveedores de Xerox actualizará la dirección en el recibo

Los proveedores autorizados deben comunicarse con el Departamento de Servicios Humanos de Colorado para cambiar su dirección. Los proveedores capacitados para el cuidado infantil familiar en el hogar deben comunicarse con el Departamento de Servicios Sociales/Humanos del Condado para cambiar su dirección. La actualización de la dirección no se puede hacer hasta después de informar el cambio al CDHS o al Departamento de Servicios Sociales/Humanos del Condado. Después de haber informado el cambio a CDHS o al Departamento de Servicios Sociales/Humanos del Condado, comuníquese con Soporte técnico para proveedores de Xerox para corregir la dirección en el recibo del dispositivo de POS.

Para solicitar ayuda para corregir la dirección en la parte superior del Recibo de asistencia diaria, llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932.

El representante de Servicio al cliente creará una boleta para que un técnico lo llame y realice la actualización. La actualización tomará solo unos pocos minutos.



Debe firmar un nuevo acuerdo fiscal con el Departamento de Servicios Sociales/Humanos del Condado antes de cambiarse de ubicación.

2.3 Ayuda a clientes de la tarjeta de CCAP: solo para clientes

Ayuda para clientes de la tarjeta de CCAP: solo para clientes

Los clientes deben llamar a la Línea de ayuda de Números de Identificación Personal (PIN) para seleccionar un PIN que utilizará con la tarjeta de CCAP. La Línea de ayuda de PIN está disponible las 24 horas del día, 7 días de la semana, al llamar al **1-877-779-1933**. El Departamento de Servicios Sociales/Humanos del Condado al aprobar el caso, enviará más información sobre cómo seleccionar un PIN.

En el caso de pérdida o daño de la tarjeta, el cliente debe comunicarse con el Departamento local de Servicios Sociales/Humanos del Condado para solicitar una tarjeta de CCAP de reemplazo. El Departamento de Servicios Sociales/Humanos ordenará una tarjeta de reemplazo y enviará la nueva tarjeta por correo. Recibir una nueva tarjeta de CCAP toma aproximadamente cinco (5) días hábiles. El cliente debe notificar al Departamento de Servicios Sociales/Humanos del Condado si no recibe la tarjeta en un período de siete (7) días calendario. El cliente no necesita asignar un PIN a la tarjeta de CCAP de reemplazo debido a que puede utilizar el PIN de la tarjeta anterior. El PIN se transferirá a la nueva tarjeta.

3.0 Funciones del dispositivo de POS

Descripción general



Figura 1 Funciones de la terminal Vx5xx/Vx610 (Panel frontal)

El panel frontal incluye las siguientes funciones:

- Una pantalla LCD de iluminación de fondo de la **terminal**.
- Cinco tipos de teclas:
 - a** Un **teclado numérico tipo teléfono** de 12 teclas.
 - b** Cuatro **teclas de función estilo ATM**, etiquetadas de F1 a F4, al lado derecho de la pantalla LCD.
 - c** Cuatro teclas de **función programables** sin etiqueta arriba del teclado numérico.
 - d** Tres **teclas de función codificadas por colores** abajo del teclado numérico (iconos a la derecha; de izquierda a derecha: CANCEL (CANCELAR), BACKSPACE/CLEAR (RETROCESO/BORRAR), ENTER (INTRO).


(ROJO)

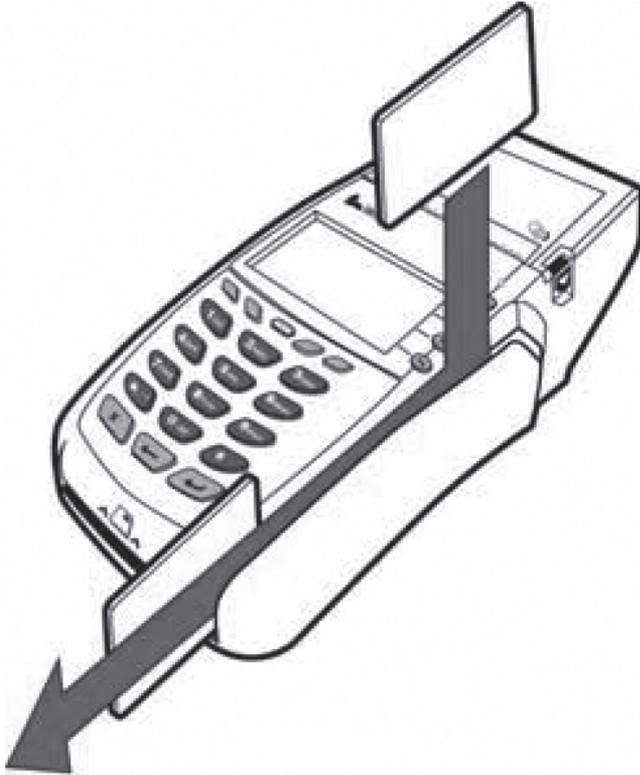

(AMARILLO)


(VERDE)
 - e** Un **teclado alfabético** centrado en la parte superior del teclado numérico.
- Un **lector de tarjetas con banda magnética**, integrado al lado derecho. El icono al lado derecho muestra la dirección correcta para deslizar la tarjeta, con la cinta hacia abajo y viendo hacia dentro, con respecto al teclado numérico.
- Un **indicador LED** verde indica que está ON (Encendido).
- Una **impresora térmica interna**.

3.1 Deslizar las tarjetas de CCAP

Deslizar las tarjetas de CCAP

Para deslizar las tarjetas de CCAP en el dispositivo de POS, el cliente deslizará la tarjeta a través del lector de tarjetas ubicado al lado derecho del dispositivo de POS. La cinta magnética en la tarjeta debe estar hacia abajo y viendo hacia el dispositivo de POS.



El cliente recibirá dos tarjetas de CCAP que debe utilizar para registrar la entrada y salida de sus hijos al cuidado infantil. El cliente determina quien recibe la segunda tarjeta. Ambas tarjetas se pueden utilizar para realizar transacciones en el dispositivo de POS. El cliente debe asignar el PIN para ambas tarjetas antes de utilizarlas.

El cliente puede seleccionar el mismo PIN para ambas tarjetas.

Los proveedores a través del Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado pueden obtener un vídeo en el que se muestra cómo utilizar la tarjeta de CCAP.

4.0 Instalación del dispositivo de POS

Descripción general

La instalación del dispositivo de POS es rápida, fácil y tomará alrededor de cinco minutos. Después de instalar el dispositivo de POS y conectarlo a la línea telefónica y a un enchufe de tres puntas, realice una prueba de comunicación. Las instrucciones para realizar la prueba de comunicación se encuentran en la Sección 4.1. La prueba de comunicación garantiza que el dispositivo de POS está listo para que lo utilice.

Si tiene algún problema con la instalación de su dispositivo de POS, puede llamar a Soporte técnico para proveedores de Xerox al **1-877-779-1932**. Los representantes están disponibles de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., hora de la montaña (MT) para ayudarle con las preguntas o problemas relacionados con el dispositivo de POS.

Es muy probable que los proveedores que utilizan un sistema telefónico PBX (central de extensiones privadas) necesiten un prefijo para acceder a una línea externa. Es posible que el dispositivo de POS no funcione con un sistema PBX. El dispositivo de POS funciona mejor con una línea dedicada o se puede compartir con una línea de fax.

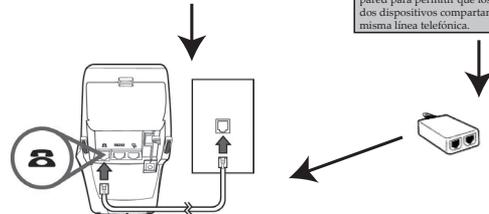
Los siguientes diagramas muestran cómo conectar el cable plateado a la toma de teléfono y cómo conectar el cargador negro en el enchufe de electricidad.

Diagrama de instalación del dispositivo de POS (Punto de servicio)



El cable plateado debe estar conectado a una toma o bifurcador de teléfono, si comparte la línea telefónica.

El bifurcador se puede insertar en un conector de pared para permitir que los dos dispositivos compartan misma línea telefónica.



Paso 1. Conecte el cable plateado del teléfono a una toma de teléfono.

Paso 2. Conecte el cable negro de alimentación al dispositivo de POS.

Paso 3. El cable negro debe estar conectado a un enchufe eléctrico de tres puntas.

Paso 4. Realice la prueba de comunicación:

- Presione "F4" desde el menú principal
- Escriba la contraseña del proveedor (123456)
- Presione la tecla verde ENTER (Intro)
- Presione "5" para Configurar la terminal
- Presione "3" para realizar la Prueba de comunicaciones
- Revise los resultados en el recibo

El cable negro debe estar conectado a un enchufe eléctrico de tres puntas.

Envío del dispositivo de POS

La caja de envío del dispositivo de POS incluye los siguientes artículos:

- Hardware del dispositivo de POS con el cable del teléfono y el cable de alimentación
- Bifurcador telefónico con dos salidas
- Dos rollos de papel térmico (un rollo viene colocado en el dispositivo de POS y otro es para repuesto)
- Materiales de instalación y capacitación
 - o Diagrama de instalación del dispositivo de POS
 - o Manual del usuario del dispositivo de POS para proveedores
 - o Guía de consulta rápida (QRG) para clientes

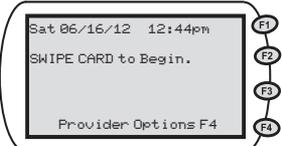
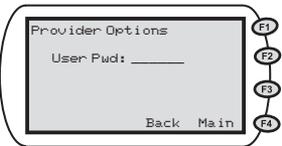
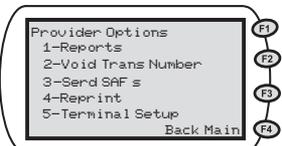
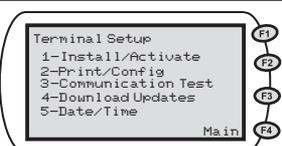
Paso	Tarea
1.	Saque el dispositivo de POS y busque una ubicación conveniente para instalarlo en la que tenga acceso a la toma de teléfono y al enchufe de electricidad. La ubicación debe ser fácilmente accesible para los clientes. Es posible que necesite utilizar un cable de extensión o un cable de teléfono más largo si coloca el dispositivo de POS lejos de la fuente de alimentación y la toma de teléfono.
2.	Saque de la caja el Diagrama de instalación del dispositivo de POS (también se muestra en la página 10). Además, en el Anexo A de este manual encontrará el Diagrama de instalación del dispositivo de POS.
3.	Conecte las dos partes del cargador negro juntas. Inserte el cargador (cable negro) en el dispositivo de POS y en un enchufe de tres puntas.
4.	Inserte el cable de teléfono plateado en una toma de teléfono. Si la línea telefónica se comparte con un teléfono u otro dispositivo como un Fax, utilice un bifurcador con dos salidas. Inserte el bifurcador con dos salidas en el conector de pared y, a continuación, conecte el cable de teléfono u otro dispositivo en un lado y conecte el cable del dispositivo de POS en el otro lado. Esto permite que tanto el otro dispositivo como el dispositivo de POS utilicen la misma línea de teléfono.
5.	Realice la prueba de comunicación del dispositivo de POS según las instrucciones proporcionadas en la Sección 4.1. Si la prueba de comunicación falla, asegúrese de que el dispositivo de POS esté conectado a la fuente de alimentación y a la toma de teléfono. Una razón común por la que la prueba de comunicación falla es que el dispositivo de POS necesita marcar un prefijo como un 8 o 9.
6.	<p><u>Marcación de un prefijo para una llamada saliente:</u></p> <p>Si debe marcar un prefijo para una llamada saliente (por ejemplo, marcar un 8 o 9), llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932. El representante de Servicio al cliente le ayudará a configurar el dispositivo de POS para que marque automáticamente el prefijo.</p> <p><u>Llamada en espera:</u></p> <p>Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932 si su teléfono tiene llamada en espera. El representante programará el dispositivo de POS para deshabilitar la llamada en espera cuando el dispositivo de POS envíe transacciones.</p>

4.1 Prueba de comunicación del dispositivo de POS

Prueba de comunicación del dispositivo de POS

Realice esta prueba de comunicación corta inmediatamente después de instalar el dispositivo de POS. La prueba le informará si el dispositivo de POS está conectado correctamente.

A continuación se muestran las pantallas que aparecen durante la prueba de comunicación:

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
	<p>Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).</p>
	<p>Introduzca la contraseña de proveedor de 6 dígitos, que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).</p>
	<p>Presione 5 para Terminal Setup (Configuración de la terminal).</p>
	<p>Presione 3 para Communication Test (Prueba de comunicación).</p>
	<p>El dispositivo de POS muestra las pantallas Dialing Primary (Marcación principal), Waiting for Answer (Esperando respuesta), Connecting (Conectándose), Connected (Conectado), Sending (Enviando), Receiving (Recibiendo) seguido de un mensaje de Approved (Aprobado) o Denied (Rechazado).</p> <p>Espere algunos segundos para que el dispositivo de POS marque el número. Si la prueba es exitosa, el dispositivo de POS imprimirá un recibo que lee "Communication Test Successful" (Prueba de comunicación exitosa). Si la prueba no es exitosa, el dispositivo de POS imprimirá un recibo que lee "Communication Test Failed" (Error en la prueba de comunicación).</p>

Si la prueba de comunicación es exitosa, su dispositivo está listo para que lo utilice. Compruebe las conexiones e intente de nuevo si la prueba falla. Comuníquese con Soporte técnico para proveedores de Xerox, si necesita ayuda adicional.

```
Training Provider
123 Any Street
Anywhere, CO 89999
Ph: 999-999-9999

Term#:12234501      06/16/12
Prov#:12345        1:06:31pm

Communication test successful

Result: Approved
Trace#: 000018-000000063064283
-----
V1.00 020 018 000 000 000 000 000
```

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
	Presione el botón morado abajo de la palabra Main (Principal) para regresar al menú principal.

5.0 Uso del dispositivo de POS para registrar la asistencia

Descripción general

El cliente debe utilizar el dispositivo de POS para registrar la hora en la que lleve al niño (Registro de entrada) y la hora en la que lo recoge (Registro de salida) cada vez que un niño de CCAP entra y sale del centro de cuidado infantil.

Si el cliente olvida su tarjeta de CCAP, debe registrar la asistencia la próxima vez que llegue a sus instalaciones. Esto se conoce como período para realizar un registro pendiente. El período para realizar un registro pendiente es un período de 10 días que incluye la fecha en la que se proporcionó el cuidado más los siguientes nueve (9) días calendario. Es responsabilidad del proveedor asegurarse de que se registre a diario la entrada y la salida de cada niño a quien le brinde los servicios de cuidado infantil. No hacer el registro pertinente afectará su pago por cuidado infantil.

Cuando se registra la entrada y la salida de varios niños, cada niño recibe un mensaje de aprobación, rechazo o pendiente. Usted y el cliente deben verificar el código de respuesta para la asistencia de cada niño. El cliente debe realizar de nuevo una transacción para cualquier niño que fue rechazado.

EJEMPLO: Si el cliente registra la entrada de dos niños en la misma transacción y un niño es aprobado y el otro rechazado, el cliente debe realizar de nuevo la transacción para el niño rechazado si ese niño tiene autorización para recibir cuidado infantil en las instalaciones del proveedor.

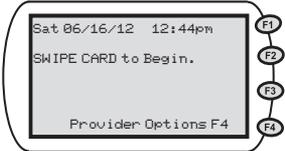
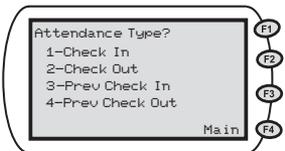
5.1 Registro diario de entrada

Registro diario de entrada

Cuando el niño llega a las instalaciones de cuidado infantil, el cliente debe pasar su tarjeta de CCAP en el dispositivo de POS. Si la transacción es aprobada, se crea un registro de que el niño está al cuidado del proveedor. En la Sección 9 encontrará una lista de mensajes y códigos de rechazo, junto con algunos ejemplos de recibos.

El Departamento de Servicios Sociales/Humanos del Condado solo realizará el pago de aquellas transacciones aprobadas y registradas a través del dispositivo de POS. Una transacción de rechazo o pendiente no se pagará a menos que se tomen las medidas necesarias para corregirla.

A continuación se muestran las pantallas que aparecen durante la transacción de Registro diario de entrada.

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
	El cliente desliza su tarjeta de CCAP.
	El cliente introduce el PIN de 4 dígitos y presiona la tecla verde Enter (Intro).
	El cliente presiona 1 para Check In (Registro de entrada) .
	<p>El cliente introduce el número del niño y presiona la tecla verde Enter (Intro).</p> <p>Nota: Si ingresa más de un niño, introduzca el número del siguiente niño y presione la tecla verde Enter (Intro). Al finalizar, presione Enter (Intro) de nuevo.</p>

Registro diario de entrada (continuación)

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
	<p>Espera la autorización. El dispositivo de POS muestra las pantallas Dialing Primary (Marcación principal), Waiting for Answer (Esperando respuesta), Connecting (Conectándose), Connected (Conectado), Sending (Enviando), Receiving (Recibiendo) seguido de un mensaje de Approved (Aprobado) o Denied (Rechazado).</p>

El estado de elegibilidad del niño se muestra cuando se recibe una respuesta y se imprime el recibo. El estado puede ser aprobado, rechazado o pendiente. A continuación encontrará un ejemplo del recibo de Registro diario de entrada:

```

Training Provider
      123 Any Street
      Anywhere, CO 89999
      Ph: 999-999-9999

Term#:12234501          06/16/12
Prov#:12345             1:06:31pm
-----
Daily Attendance Receipt
For: 06/16/12
Item #: 1
-----
06/16/12 01:44:39pm
(CHECK IN)
Firstname L.             Child#: 1
1234567890              DOB: 08/01/2001
PT: $15.00
APPROVED                Tran#: 123456789012
=====
    
```



Para el proveedor, el recibo es el comprobante de asistencia del niño, no se lo debe quedar el cliente.

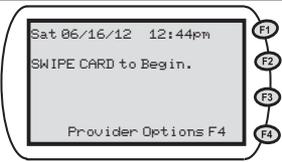
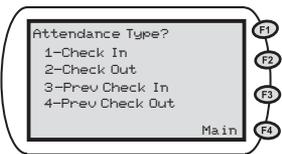
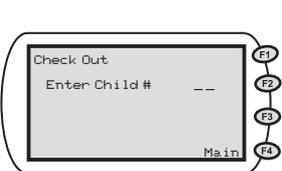
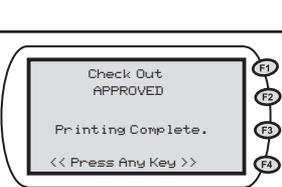
5.2 Registro diario de salida

Registro diario de salida

El cliente debe pasar su tarjeta de CCAP en el dispositivo de POS para registrar que un niño sale de las instalaciones de cuidado infantil. Esto registra la fecha y hora en la que el niño sale de las instalaciones de cuidado infantil.

Si el cliente no desliza su tarjeta todos los días del cuidado, el proveedor no recibirá el pago de ese día.

A continuación se muestran las pantallas que aparecen durante la transacción de Registro diario de salida.

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
	El cliente desliza su tarjeta de CCAP.
	El cliente introduce el PIN de 4 dígitos y presiona la tecla verde Enter (Intro).
	El cliente presiona 2 para Check Out (Registro de salida) .
	El cliente introduce el número del niño y presiona la tecla verde Enter (Intro). Nota: Si ingresa más de un niño, introduzca el número del siguiente niño y presione tecla verde Enter (Intro). Al finalizar, presione Enter (Intro) de nuevo.
	Espera la autorización. El dispositivo de POS muestra las pantallas Dialing Primary (Marcación principal), Waiting for Answer (Esperando respuesta), Connecting (Conectándose), Connected (Conectado), Sending (Enviando), Receiving (Recibiendo) seguido de un mensaje de Approved (Aprobado) o Denied (Rechazado).

A continuación encontrará un ejemplo del recibo de Registro diario de salida:

```
Training Provider
123 Any Street
Anywhere, CO 89999
Ph: 999-999-9999

Item #: 2
-----
06/16/2012 01:45:39pm
CHECK OUT
Firstname L.           Child#: 1
1234567890           DOB: 08/01/2001
PT: $15.00
APPROVED           Tran#: 123451234511

=====
```

5.3 Registro de entrada anterior y Registro de salida anterior

Descripción general

Si cuando un niño llega a las instalaciones de cuidado infantil no se registra su asistencia, esta se puede registrar durante el período para realizar un registro pendiente. El período para realizar un registro pendiente es un período de 10 días que incluye la fecha en la que se proporcionó el cuidado más los siguientes nueve (9) días calendario.

Para registrar una asistencia anterior, es necesario realizar dos transacciones para cada día: un Registro de entrada anterior y Registro de salida anterior. Si se realizó un Registro de entrada pero no el Registro de salida, solo es necesario realizar el Registro de salida anterior. Tanto el Registro de entrada anterior como el Registro de salida anterior requieren la fecha y hora del servicio de cuidado proporcionado.

A continuación encontrará ejemplos de cuándo se utiliza un Registro de entrada anterior o un Registro de salida anterior:

Escenario N.º 1:

- El niño llega a las instalaciones de cuidado infantil directamente de la escuela. Posteriormente, cuando el cliente recoge al niño, el cliente realizará **tanto** un Registro de entrada anterior como un Registro de salida para registrar la asistencia de ese día.

Escenario N.º 2:

- Una persona que no tiene una tarjeta de CCAP lleva al niño, pero no puede realizar la transacción de Registro de entrada. El cliente debe realizar un Registro de entrada anterior cuando recoge al niño. Después de realizar el Registro de entrada anterior, el cliente realiza un Registro de salida para indicar que el niño sale de las instalaciones de cuidado infantil ese día.

Escenario N.º 3:

- Un adulto que no tiene la tarjeta de CCAP recoge al niño; por lo tanto, no se puede realizar un Registro de salida. El siguiente día, cuando el cliente lleva al niño, debe realizar un Registro de salida anterior para registrar la fecha y hora en la que el niño salió de las instalaciones el día anterior. El cliente debe realizar el Registro de salida anterior antes del Registro de entrada del día actual.

Descripción general, continuación

Escenario N.º 4:

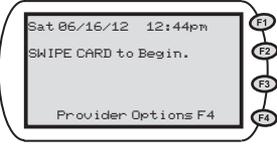
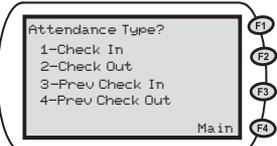
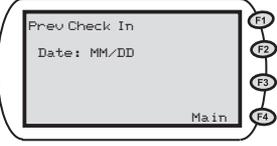
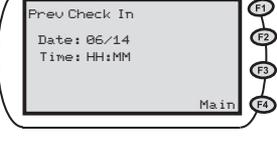
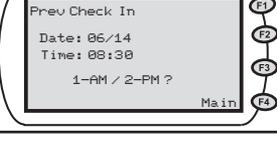
- El dispositivo de POS está dañado y no se puede registrar la asistencia. El cliente debe registrar la asistencia que no se pudo tomar con el dispositivo de POS dañado utilizando la funcionalidad de Registro de entrada anterior y Registro de salida anterior cuando el proveedor reciba el dispositivo de POS de reemplazo. Se debe utilizar una hoja de papel para tomar la asistencia y así poder registrar la información exacta en el dispositivo de POS.

El cliente debe utilizar la transacción de Registro de entrada anterior y Registro de salida anterior la próxima vez que esté en las instalaciones de cuidado infantil de su hijo o cuando el dispositivo de POS esté disponible en cada uno de los ejemplos antes indicados. La transacción de Registro de entrada anterior y Registro de salida anterior se debe completar en un período de diez (10) días a partir de la fecha en la que se proporciona el servicio de cuidado infantil. El margen de 10 días incluye el día del cuidado y los siguientes nueve (9) días calendario.

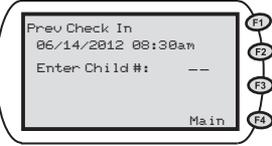
5.3.1 Registro de entrada anterior

Registro de entrada anterior

A continuación se muestran las pantallas que aparecen durante la transacción de Registro de entrada anterior.

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
	El cliente desliza su tarjeta de CCAP.
	El cliente introduce el PIN de 4 dígitos y presiona la tecla verde Enter (Intro).
	El cliente presiona 3 para Prev Check In (Registro de entrada anterior) .
	El cliente introduce la fecha del Registro de entrada anterior (MM/DD, ejemplo 06/14) y presiona la tecla verde Enter (Intro).
	El cliente introduce la hora en la que el niño llegó (HH:MM, por ejemplo 08:30) y presiona la tecla verde Enter (Intro).
	El cliente selecciona 1 para a.m. o 2 para p.m.

Registro de entrada anterior (continuación)

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
	<p>El cliente introduce el número del niño y presiona la tecla verde Enter (Intro).</p> <p>Nota: Si ingresa más de un niño, introduzca el número del siguiente niño y presione tecla verde Enter (Intro). Al finalizar, presione Enter (Intro) de nuevo.</p>
	<p>Espera la autorización. El dispositivo de POS muestra las pantallas Dialing Primary (Marcación principal), Waiting for Answer (Esperando respuesta), Connecting (Conectándose), Connected (Conectado), Sending (Enviando), Receiving (Recibiendo) seguido de un mensaje de Approved (Aprobado) o Denied (Rechazado).</p>

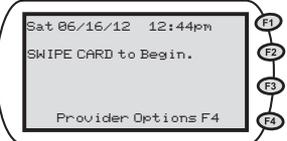
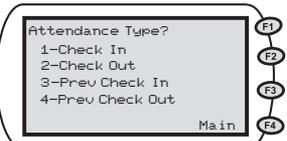
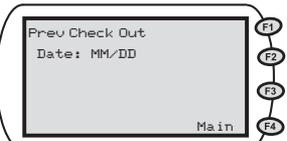
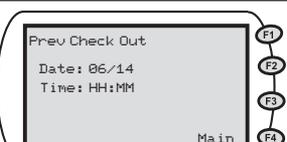
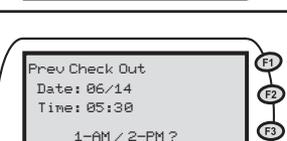
A continuación encontrará un ejemplo del recibo de Registro de entrada anterior:



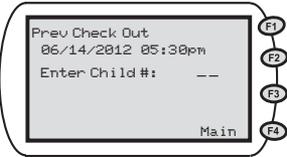
5.3.2 Registro de salida anterior

Registro de salida anterior

A continuación se muestran las pantallas que aparecen durante la transacción de Registro de salida de anterior.

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
	El cliente desliza su tarjeta de CCAP.
	El cliente introduce el PIN de 4 dígitos y presiona la tecla verde Enter (Intro).
	El cliente presiona 4 para Prev Check Out (Registro de salida anterior) .
	El cliente introduce la fecha del Registro de salida anterior en el formato de MM/DD (Ejemplo, 06/14) y presiona la tecla verde Enter (Intro).
	El cliente introduce la hora en la que el niño se retiró (HH:MM, por ejemplo, 05:30) y presiona la tecla verde Enter (Intro).
	El cliente selecciona 1 para a.m. y 2 para p.m.

Registro de salida anterior (continuación)

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
 <p>Prev Check Out 06/14/2012 05:30pm Enter Child #: -- Main</p>	<p>El cliente introduce el número del niño y presiona la tecla verde Enter (Intro).</p> <p>Nota: Si ingresa más de un niño, introduzca el número del siguiente niño y presione tecla verde Enter (Intro). Al finalizar, presione Enter (Intro) de nuevo.</p>
 <p>Prev Check Out APPROVED Printing Complete. << Press Any Key >></p>	<p>Espera la autorización. El dispositivo de POS muestra las pantallas Dialing Primary (Marcación principal), Waiting for Answer (Esperando respuesta), Connecting (Conectándose), Connected (Conectado), Sending (Enviando), Receiving (Recibiendo) seguido de un mensaje de Approved (Aprobado) o Denied (Rechazado).</p>

A continuación encontrará un ejemplo del recibo de Registro de salida anterior:



6.0 Corrección de errores de asistencia

Descripción general

La opción para anular una transacción se utiliza para cancelar transacciones que el cliente ingresa por error. Solo los proveedores pueden anular transacciones.

Para anular una transacción, debe tener el número de transacción que aparece en el Recibo de asistencia diaria y su contraseña. Su contraseña es "123456". El número de transacción se encuentra abajo de la línea DOB, como se muestra a continuación.

```

Training Provider
    123 Any Street
    Anywhere, CO 89999
    Ph: 999-999-9999

Term#:12234501      06/16/12
Prov#:12345        1:06:31pm
-----
Daily Attendance Receipt
For: 06/16/12
Item #: 1
-----
06/16/12 01:44:39pm
(CHECK IN)
Firstname L.          Child#: 1
1234567890          DOB: 08/01/2001
PT: $15.00
APPROVED             (Tran#: 123456789012)
-----

```

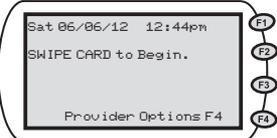
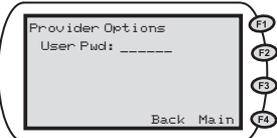
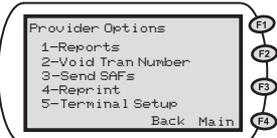
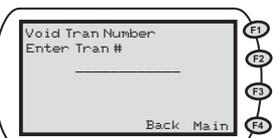
El cliente debe introducir la información correcta de la asistencia después de anular la transacción. La información correcta se puede introducir utilizando la transacción adecuada de Registro diario de entrada o Registro diario de salida si la transacción se anula al momento de registrar la asistencia. El cliente puede introducir la información correcta utilizando el Registro de entrada anterior o Registro de salida anterior si el error se encuentra durante el período para realizar un registro pendiente.

6.1 Anular transacción

Anular transacción

La opción para anular una transacción se utiliza para cancelar transacciones que el cliente ingresó por error. Solo se pueden anular las transacciones aprobadas. Si una transacción es rechazada, esta no se puede anular debido a que no existe en el sistema.

A continuación se muestran las pantallas que aparecen durante el proceso Anular transacción.

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
	<p>Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).</p>
	<p>Introduzca la contraseña de proveedor de 6 dígitos, que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).</p>
	<p>Presione 2 para Void Tran Number (Anular número de transacción).</p>
	<p>Introduzca el número de transacción y presione la tecla verde Enter (Intro).</p>
	<p>Espera la autorización. El dispositivo de POS muestra las pantallas Dialing Primary (Marcación principal), Waiting for Answer (Esperando respuesta), Connecting (Conectándose), Connected (Conectado), Sending (Enviando), Receiving (Recibiendo) seguido de un mensaje de Approved (Aprobado) o Denied (Rechazado).</p>

A continuación encontrará un ejemplo del recibo de anulación:

```
Training Provider
123 Any Street
Anywhere, CO 89999
Ph: 999-999-9999

Item #: 7
-----
06/16/2012 03:22:03pm
VOID TRAN NUMBER: 123456789012
IN: 06/16/2012 01:44:39pm
Firstname L. Child#: 1
1234567890 DOB: 08/01/2001
VOID APPROVED
=====
```

7.0 Toma de la asistencia sin conexión a una línea telefónica

Descripción general

El dispositivo de POS se debe utilizar para verificar la entrada y salida de los niños de su cuidado si su servicio de teléfono no está disponible pero usted tiene electricidad. El dispositivo de POS almacena la información hasta que se transmite a través de la línea telefónica. Esas transacciones almacenadas se llaman transacciones Store and Forward (SAF) (Almacenar y retransmitir). El dispositivo de POS detectará el tono de marcado y transmitirá automáticamente cualquier transacción de asistencia almacenada en la memoria cuando se restaure el servicio de teléfono. Además, puede activar manualmente el envío de esas transacciones almacenadas.



Es importante notar que la característica de SAF no funciona si usted no tiene servicio eléctrico.

El dispositivo de POS almacenará las transacciones hasta por diez (10) días (día actual más nueve (9) días anteriores). El proveedor debe transmitir cualquier transacción dentro de este período de tiempo para asegurarse de que el informe de asistencia se envíe de manera oportuna y que usted reciba el pago por los servicios de cuidado infantil que brindó.

7.1 Transacciones Store and Forward (SAF) (Almacenar y retransmitir)

Descripción general

Su recibo de asistencia diaria mostrará **SAF STORED (SAF ALMACENADO)** cuando la información se almacena. Esto indica que esas transacciones se registraron pero no se transmitieron, por lo tanto, la transacción no ha sido aprobada ni rechazada. Es importante revisar el Recibo de asistencia diaria después de retransmitir las transacciones almacenadas para asegurarse de que están aprobadas. Es posible que las transacciones de asistencia estén pendientes o hayan sido rechazadas.

Con las siguientes instrucciones puede iniciar la transmisión de las transacciones almacenadas en vez de esperar que el dispositivo de POS lo haga automáticamente. Cuando se transmiten las transacciones almacenadas, el Recibo de asistencia diaria muestra **SAF COMPLETE (SAF COMPLETO)**.

Algunas razones comunes por las cuales se rechazan las transacciones SAF, incluyen:

- 1) se introdujo un PIN incorrecto;
- 2) se introdujo un número de niño incorrecto;
- 3) falta el Registro de entrada; o
- 4) falta el Registro de salida.

El Recibo de asistencia diaria mostrará la transacción como rechazada con el mensaje de rechazo correspondiente después de que se transmiten las transacciones almacenadas si los errores ocurren cuando se encuentra en modo SAF.

```

-----
*SAF COMPLETE*      Seq: 000374
  At: 06/16/2012 06:51:24pm
-----
06/14/2012 06:50:47pm
CHECK IN
NAME UNAVAILABLE      Child#: 5
333333333            DOB: --/--/----
  DENIED - DA
Reason:  Ivd Person Nbr
Trace#:  000004491001
  
```

Si en sus instalaciones de cuidado infantil se utiliza cualquier forma de **buzón de voz**, se deben borrar los mensajes de voz para que su dispositivo de POS pueda enviar las transacciones SAF. Esto significa que si tiene mensajes de voz que no ha escuchado, el dispositivo de POS no enviará las transacciones de SAF inmediatamente sino las almacenará. El dispositivo de POS debe tener un tono de marcación claro para enviar las transacciones.

Descripción general, continuación



El dispositivo de POS debe estar conectado a una fuente de alimentación para que funcione. Si ocurre un apagón, debe utilizar una hoja de papel para tomar asistencia, de modo que los clientes puedan registrar la fecha y la hora en la que los niños reciben cuidado en sus instalaciones. La hoja de asistencia ayudará a los clientes a registrar los datos correctos de asistencia mediante las transacciones de Registro de entrada anterior y Registro de salida anterior cuando se restablezca el servicio de energía eléctrica. Puede consultar el manual de acceso de registros para cumplir con los requisitos de asistencia de Division of Early Care and Learning Licensing (División de Autorización de Cuidado Temprano y Aprendizaje) o de otros programas para este propósito.

Para recibir el pago del Departamento de Servicios Sociales/Humanos del Condado, debe registrar y transmitir las transacciones dentro del período de 10 días autorizado para realizar un registro pendiente.

A continuación se muestran las pantallas que aparecen cuando se transmiten las transacciones SAF.

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
	<p>Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).</p>
	<p>Introduzca la contraseña de proveedor de 6 dígitos, que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).</p>
	<p>Presione 3 para enviar las transacciones SAF.</p>
	<p>Espera la autorización. El dispositivo de POS muestra las pantallas Dialing Primary (Marcación principal), Waiting for Answer (Esperando respuesta), Connecting (Conectándose), Connected (Conectado), Sending (Enviando), Receiving (Recibiendo) seguido de un mensaje de Approved (Aprobado) o Denied (Rechazado).</p>

8.1 Recibo de asistencia diaria

Recibo de asistencia diaria

Cada vez que se realiza una transacción en el dispositivo de POS se genera un recibo.

Las transacciones de Registro de entrada, Registro de salida, Registro de entrada anterior y Registro de salida anterior se imprimen en el Recibo de asistencia diaria. El recibo de la transacción en el registro que documenta la asistencia del niño a sus instalaciones. El Recibo de asistencia diaria muestra solo las transacciones de la fecha actual. Es muy importante que guarde una copia del recibo diario de transacciones ya que le puede servir para asegurarse de que el pago que recibe es exacto.

A continuación encontrará un ejemplo del recibo de asistencia diaria:

```

Training Provider
123 Any Street
Anywhere, CO 89999
Ph: 999-999-9999

Term #: 12234501          06/16/12
Prov #: 12345             12:55:23pm
-----

Daily Attendance Receipt
For: 06/16/2012

Item #: 7
-----
06/16/2012 12:55:21pm
CHECK IN
Firstname L.             Child#: 1
123456789               DOB: 08/01/2001
PT: $15.00
APPROVED                 Tran#: 11001

Firstname L.             Child#: 2
123456789               DOB: 08/01/2001
PT: $15.00
APPROVED                 Tran#: 11002
=====
Item #: 8
-----
06/16/2012 12:58:21pm
CHECK OUT
Firstname L.             Child#: 1
1234567890              DOB: 08/01/2001
PT: $15.00
APPROVED                 Tran#: 12001
=====

```

8.1.1 Reimpresión de los recibos de asistencia

Reimpresión de un recibo de asistencia

Puede reimprimir el Recibo de asistencia diaria mediante la función **Reprint (Reimprimir)** que se encuentra en el menú **Provider Options (Opciones del proveedor)**. Puede imprimir un rango de transacciones o puede imprimir el recibo de asistencia completa desde el inicio del día actual.

Por ejemplo, si desea reimprimir las transacciones de la N.º 5 a la N.º 10, puede introducir el rango al hacer la solicitud. Si desea reimprimir todas las transacciones, puede dejar el rango en blanco y se imprimirá un recibo completo del día.

Además, puede reimprimir el Recibo de asistencia diaria para el día actual.

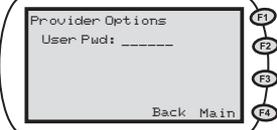
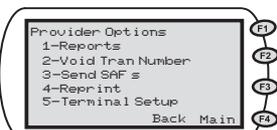
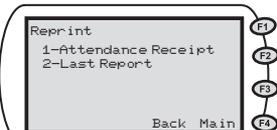
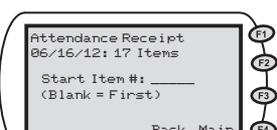
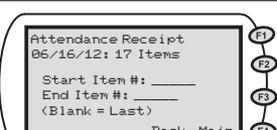
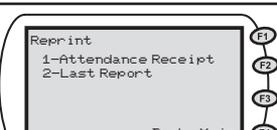
8.1.1.1 Reimpresión de un recibo completo de asistencia diaria

Reimpresión de un recibo completo de asistencia diaria

Puede imprimir el Recibo completo de asistencia diaria al dejar en blanco el rango de transacciones (Iniciar en N.º y finalizar en N.º). Además, puede reimprimir el Recibo de asistencia diaria para el día actual.

A continuación encontrará las pantallas que aparecen cuando reimprime un Recibo de asistencia diaria.

Reimpresión de los recibos de asistencia

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
	<p>Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).</p>
	<p>Introduzca la contraseña de proveedor de 6 dígitos, que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).</p>
	<p>Presione 4 para Reprint (Reimprimir).</p>
	<p>Presione 1 para Attendance Receipt (Recibo de asistencia).</p>
	<p>Deje Start Item # (N.º de elemento de inicio) en blanco y presione la tecla verde Enter (Intro).</p>
	<p>Deje End Item # (N.º de elemento final) en blanco y presione la tecla verde Enter (Intro).</p>
	<p>Presione el botón morado abajo de la palabra Main (Principal) para regresar al menú principal.</p>

A continuación encontrará un ejemplo de recibo de asistencia diaria reimpresso:
El recibo reimpresso indicará dónde inicia y dónde finaliza la reimpresión.

```

Training Provider
123 Any Street
Anywhere, CO 89999
Ph: 999-999-9999

Term#: 12234501          06/16/12
Prov#: 12345            4:23:00pm

Daily Attendance Receipt
For: 06/16/2012

=====REPRINT START=====

Item #: 1
-----
06/16/2012 01:44:39pm
CHECK IN
Firstname L.          Child#: 1
123456789            DOB: 08/01/2001
PT: $15.00
APPROVED              Tran#: 23001
=====

Item #: 2
-----
06/16/2012 01:44:39pm
CHECK OUT
Firstname L.          Child#: 2
123456789            DOB: 08/01/2001
PT: $15.00
APPROVED              Tran#: 11002
=====

Item #: 3
-----
06/16/2012 04:20:43pm
VOID TRAN NUMBER: 896521896521
OUT: 06/15/2012 03:20pm
Firstname L.          Child#: 1
234567890            DOB: 08/01/2001
VOID APPROVED
=====

=====REPRINT END=====

```

8.1.1.2 Reimpresión de un rango de transacciones de asistencia

Reimpresión de un rango de transacciones

Puede imprimir un rango específico de transacciones del Recibo de asistencia diaria introduciendo el número de elemento de inicio y el número de elemento final a imprimir.

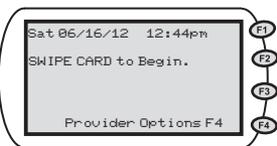
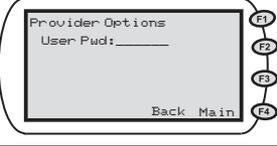
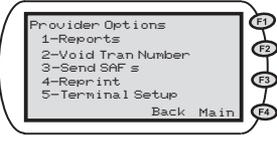
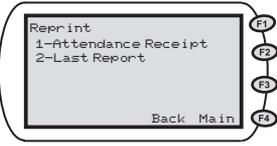
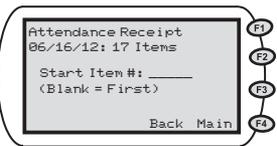
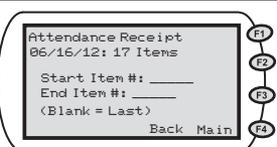
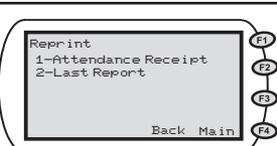
Por ejemplo, si desea reimprimir los elementos del N.º 8 al N.º 10, debe introducir el rango de inicio como 8 y el rango final como 10. La reimpresión entonces solo mostrará las transacciones 8, 9 y 10.

Puede utilizar esta función para imprimir un rango de transacciones especificado si la impresora se queda sin papel o si se atasca el papel.

Ejemplo: La impresora se queda sin papel o el papel se atasca en la transacción N.º 12. Esto lo puede solucionar al introducir el "Start Item #" (N.º de elemento de inicio) como N.º 12 y no introducir datos en "End Item #" (N.º de elemento final). Esto reimprimirá la transacción N.º 12 y continuará imprimiendo todas las demás transacciones registradas después de la N.º 12. Además, puede reimprimir el Recibo de asistencia diaria para el día actual.

A continuación encontrará las pantallas que aparecen cuando reimprime un rango de transacciones de asistencia.

Reimpresión de un rango de transacciones

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
	<p>Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).</p>
	<p>Introduzca la contraseña de proveedor de 6 dígitos, que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).</p>
	<p>Presione 4 para Reprint (Reimprimir).</p>
	<p>Presione 1 para Attendance Receipt (Recibo de asistencia).</p>
	<p>Introduzca información en Start Item # (N.º de elemento de inicio) y presione la tecla verde Enter (Intro).</p>
	<p>Introduzca información en End Item # (N.º de elemento de inicio) y presione la tecla verde Enter (Intro).</p>
	<p>Presione el botón morado abajo de la palabra Main (Principal) para regresar al menú principal.</p>

A continuación se muestra el recibo de asistencia reimpreso para un rango de transacciones. El recibo de ejemplo solo muestra los elementos 8, 9 y 10 debido a que este es el rango que se solicitó. El recibo reimpreso indicará dónde inició y dónde finalizó la reimpresión.

```

Training Provider
123 Any Street
Anywhere, CO 89999
Ph: 999-999-9999

Term#: 12234501          06/16/12
Prov#: 12345            4:23:00pm
-----

Daily Attendance Receipt
For: 06/16/2012
=====REPRINT START=====

Item #: 8
-----
06/12/2012 02:20:39pm
PREV CHECK OUT
For: 06/15/2012 05:30pm
Firstname L.           Child#: 1
123456789             DOB: 08/01/2001
PT: $15.00
APPROVED              Tran#: 27001
=====

Item #: 9
-----
06/16/2012 01:44:39pm
CHECK OUT
Firstname L.           Child#: 2
1234567890           DOB: 08/01/2001
PT: $15.00
APPROVED              Tran#: 31002

Firstname L.           Child#: 3
123456789             DOB: 08/01/2001
PT: $15.00
APPROVED              Tran#: 31003
=====

Item #: 10
-----
06/16/12 03:20:43pm
CHECK IN
Firstname L.           Child#: 1
423456789             DOB: 08/01/2001
PT: $15.00
APPROVED              Tran#: 44444
=====
=====REPRINT END=====

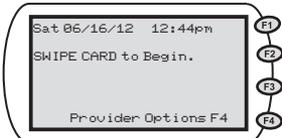
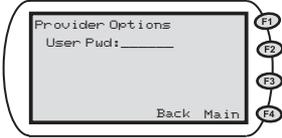
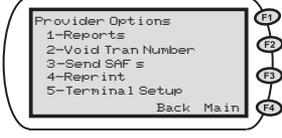
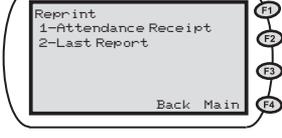
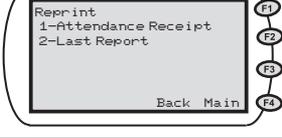
```

8.1.1.3 Reimpresión del último informe

Reimpresión del último informe

Con esta función puede reimprimir ya sea el último Informe de asistencia o el último Informe de excepciones. Reimprimir el último informe es útil si la impresora se queda sin papel o si se atasca el papel mientras está imprimiendo. Si cuando imprima el Recibo de asistencia o excepciones recibe un mensaje de error, la reimpresión le dará ese mensaje de error. Si esto ocurre, solicite el informe de nuevo.

A continuación se muestran las pantallas que aparecen para reimprimir el último informe. Cuando se reimprime el último informe, este leerá **DUPLICADO**.

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
	<p>Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).</p>
	<p>Introduzca la contraseña de proveedor de 6 dígitos, que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).</p>
	<p>Presione 4 para Reprint (Reimprimir).</p>
	<p>Presione 2 para Last Report (Último informe).</p>
	<p>Presione el botón morado abajo de la palabra Main (Principal) para regresar al menú principal.</p>

8.2 Informe de asistencia

Informe de asistencia

El Informe de asistencia mostrará todas las transacciones aprobadas para una fecha específica de servicio de cuidado o rango de fechas de servicio de cuidado independientemente de la fecha en la que se deslizan las tarjetas. El Informe de asistencia además resaltarán los niños cuya entrada se registró pero no se registró su salida y los niños que cuya salida no se registró por cada entrada.

Puede revisar el Informe de asistencia para verificar que se hayan registrado todas las entradas y salidas correspondientes de los niños. Para corregir una asistencia que no se registró debe informar al cliente y el cliente debe realizar un Registro de entrada anterior o un Registro de salida anterior. Si hay un Registro de entrada pero no un Registro de salida, la asistencia se informará como cero (0) horas y no se realizará ningún pago por ese servicio de cuidado.



Es fundamental que imprima y revise el Informe de asistencia con regularidad ya que la exactitud del informe de asistencia afectará su pago.

Los ejemplos de discrepancias que puede encontrar en el Informe de asistencia incluyen:

Ejemplo N.º 1: Usted generó un Informe de asistencia de ayer, pero en ese informe la niña Jane D. tiene una transacción de Registro de entrada pero no tiene una transacción de Registro de salida. Usted solicitará al adulto encargado del cuidado que realice una transacción de Registro de salida anterior para ayer con el fin de corregir esa discrepancia.

Ejemplo N.º 2: Usted generó un Informe de asistencia para ayer, y en ese informe la niña Jane D. tiene un Registro de entrada a las 8:00 a.m., un Registro de entrada a las 3:30 p.m. y un Registro de salida a las 6:00 p.m. Realice una de las siguientes opciones para corregir esta discrepancia:

- Anule el Registro de salida erróneo o
- Solicite al adulto encargado del cuidado que realice una transacción de Registro de salida anterior para alguna hora después del Registro de entrada de las 8:00 a.m. y alguna hora antes del Registro de entrada de las 3:30 p.m.

Ejemplo N.º 3: Un niño no aparece en el informe pero asistió ese día a sus instalaciones para recibir los servicios de cuidado infantil. Verifique la información del Recibo de asistencia diaria para saber si la transacción fue rechazada o está pendiente. Si la transacción aparece como Rechazada, consulte la Sección 9 para localizar el código de rechazo adecuado y la descripción. Si no se registró una transacción, solicite al adulto encargado del cuidado que realice el Registro de entrada anterior y el Registro de salida anterior para la asistencia faltante.

Ejemplo N.º 4: Si un niño aparece en el informe pero no estuvo presente ese día indica que hubo un error cuando el adulto encargado del cuidado registró la asistencia. Debe anular las transacciones de Registro de entrada y de salida que se realizaron por error.

Informe de asistencia, continuación

Todas las correcciones de asistencia se deben realizar en un período de diez (10) días calendario a partir de la fecha en la que el niño estuvo en cuidado (el día en el que estuvo en cuidado más los siguientes nueve (9) días calendario). Las correcciones se deben realizar lo antes posible para que reciba el pago correspondiente.

Opciones de impresión del Informe de asistencia

A. Informe de todos los casos registrados la fecha de hoy

Presione la primera tecla morada al lado izquierdo para imprimir el informe con la fecha de hoy para todos los casos. Aparece la palabra Print (Imprimir) arriba de la tecla morada. No es necesario introducir ningún dato.

B. Informe de todos los casos de un solo día

Introduzca en el campo From (Del): fecha y presione la tecla verde Enter (Intro) que agregará el MM/DD en el campo To (Al): Presione la tecla verde Enter (Intro) o presione la primera tecla morada al lado izquierdo. Aparece la palabra Print (Imprimir) arriba de la tecla morada.

C. Informe de un rango de fechas para todos los casos

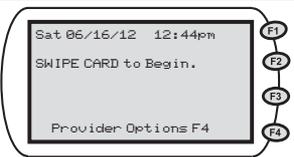
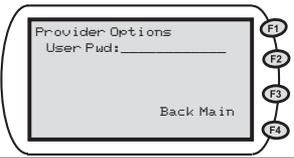
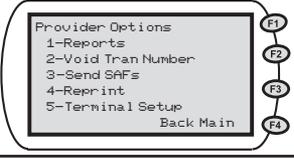
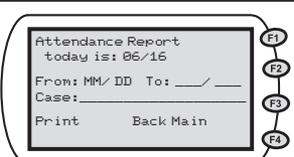
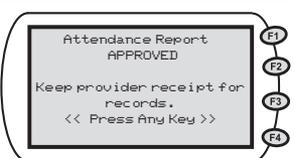
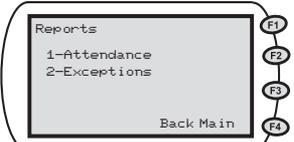
Introduzca el rango de fechas deseado (por ejemplo, cualquier período de hasta 14 días de los últimos 365 días) en un formato de MM/DD. Presione la tecla verde Enter (Intro) para pasar al siguiente campo. Deje en blanco el campo Case number (Número de caso) y presione la primera tecla morada al lado derecho. Aparece la palabra Print (Imprimir) arriba de la tecla morada.

D. Informe de un caso específico con la fecha de hoy

Presione la tecla verde Enter (Intro) dos veces para pasar al campo Case number (Número de caso). Introduzca el número de caso y presione la tecla verde Enter (Intro) o la primera tecla morada al lado derecho. Aparece la palabra Print (Imprimir) arriba de la tecla morada.

E. Informe de un rango de fechas para un caso específico

Introduzca el rango de fechas deseado (por ejemplo, cualquier período de hasta 14 días de los últimos 365 días) en un formato de MM/DD. Presione la tecla verde Enter (Intro) para pasar al siguiente campo. Introduzca el número de caso y presione la tecla verde Enter (Intro). Ejemplo: Para solicitar un Informe de asistencia para el rango de fechas del 10 de enero al 16 de junio, debe introducir 0610 en el campo From (Del): y presionar la tecla verde Enter (Intro) e introducir 0616 en el campo To (Al): y presionar la tecla verde Enter (Intro). Introduzca el número de caso y presione la tecla verde Enter (Intro).

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
	<p>Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).</p>
	<p>Introduzca la contraseña del proveedor de 6 dígitos, que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).</p>
	<p>Presione 1 para Reports (Informes).</p>
	<p>Presione 1 para Attendance (Asistencia).</p>
	<p>El Informe de asistencia se puede generar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cualquier rango de fechas de hasta 14 días para los últimos 365 días. (Por ejemplo, 2 días, 5 días, 8 días, 14 días) • Todos los casos o solo un caso <p>Las opciones de impresión se enumeran en la página anterior.</p> <div data-bbox="763 933 962 1040" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p> SUGERENCIA: Presione la tecla verde Enter (Intro) para ir al siguiente campo.</p> </div>
	<p>Espera mientras se genera y se imprime el informe.</p> <p>El dispositivo de POS muestra las pantallas Dialing Primary (Marcación principal), Waiting for Answer (Esperando respuesta), Connecting (Conectándose), Connected (Conectado), Sending (Enviando), Receiving (Recibiendo) seguido de un mensaje de Approved (Aprobado) o Denied (Rechazado). La pantalla también muestra <<Press Any Key to Abort>> (Presione cualquier tecla para cancelar) mientras el informe se imprime. Presione cualquier tecla para cancelar la impresión si desea cancelar la transacción.</p>
	<p>Presione el botón morado abajo de la palabra Main (Principal) para regresar al menú principal.</p>

A continuación encontrará un ejemplo del Informe de asistencia.

Training Provider	
123 Any Street Anywhere, CO 89999 Ph: 999-999-9999	
Term#:12234501	06/19/12
Prov#:12345	11:37:25am

1	Attendance Report as of: 06/19/2012
2	From: 06/17/2012 To: 06/19/2012 Attendees: 3

3	Firstname L. Child#: 1 234567878 DOB: 11/05/2002
	--6/18/2012
4a	IN: 06:12am Tr#307833676001
	OUT: 04:34pm Tr#307833678001
	--6/19/2012
	IN: 08:19:12am Tr#307833674001 OUT: 11:20:10am Tr#307833675001
3	Firstname L. Child#: 1 432143211 DOB: 03/11/2005
	--6/17/2012
4b	IN: 07:14am Tr#307833673001
	--06/18/2012
	IN: 09:12:34am Tr#307933666901
	OUT: 08:07pm Tr#307833666001
4b	--06/19/2012
	IN: 04:10am Tr#307833662001
	OUT: 08:00am Tr#307833664001
	IN: 11:05:41am Tr#307833668001
4b	OUT: 04:07:11pm Tr#307833661001
	Firstname L. Child#: 2 432143211 DOB: 08/15/2007
	--06/17/2012
	IN: 06:00am Tr#307833639001
4b	OUT: 11:00pm Tr#307833648001
	--06/18/2012
	IN: 02:15pm Tr#307833652001
	IN: 02:25:24pm Tr#307933633001
4b	OUT: 04:26:11pm Tr#307833634001
	Result: Approved Trace#: 000071-000000307833689

Explicación

Sólo las transacciones aprobadas serán mostrados. Negado y las transacciones anuladas no aparecerá.

1. Fecha en que el informe sea impreso.
2. Cuidado fecha(s) para que el informe fue solicitado.
3. Recibo se imprime en caso nmero fin.
- 4a. Asistencia pasa se mostrará en el formato HH:MM:SS.
- 4b. Asistencia registrada como la anterior comprobación In/Out mostrará en formato HH:MM.
5. Asistencia en relieve inverso de impresión debe ser investigado y correcciones deben hacerse dentro de los diez (10) días calendario a partir de la fecha en que el niño estaba en cuidado (día de la atención además de las siguientes nueve (9) días calendario).

8.3 Informe de excepciones

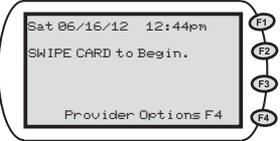
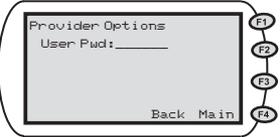
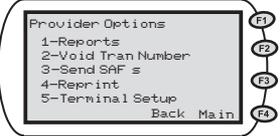
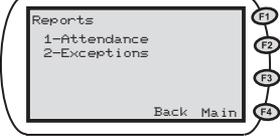
Informe de excepciones

El Informe de excepciones mostrará todos los niños que se tienen un Registro de entrada pero no un Registro de salida. El Informe de excepciones se puede solicitar cualquier día durante el período de diez (10) días calendario para realizar un registro pendiente. El día que no se pudo pasar la tarjeta y los nueve (9) días anteriores.

Puede revisar el Informe de excepciones para identificar a los niños que asistieron y que tienen Registro de entrada pero no tienen Registro de salida. Si un niño tiene el Registro de entrada, pero no tiene el Registro de salida, debe informar al cliente y el cliente debe realizar un Registro de salida anterior para corregir la discrepancia. Si no se lleva a cabo un Registro de entrada para cada Registro de salida, la asistencia se informará como cero (0) horas y no se realizará ningún pago por ese servicio de cuidado.

Todas las correcciones de asistencia se deben realizar en un período de diez (10) días calendario a partir de la fecha en la que el niño estuvo en cuidado (el día en el que estuvo en cuidado más los siguientes nueve (9) días calendario). La mejor práctica es hacer las correcciones lo antes posible para asegurarse de que toda la asistencia se registre correctamente y que recibirá el pago por el cuidado que se brindó.

Informe de excepciones

Pantalla del dispositivo de POS	Acción
	<p>Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).</p>
	<p>Introduzca la contraseña de proveedor de 6 dígitos, que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).</p>
	<p>Presione 1 para Reports (Informes).</p>
	<p>Presione 2 para Exceptions (Excepciones).</p>
	<p>Introduzca la fecha (MM/DD) del informe de excepciones que desea procesar y presione la tecla verde Enter (Intro).</p>
	<p>Espera la autorización. El dispositivo de POS muestra las pantallas Dialing Primary (Marcación principal), Waiting for Answer (Esperando respuesta), Connecting (Conectándose), Connected (Conectado), Sending (Enviando), Receiving (Recibiendo) seguido de un mensaje de Approved (Aprobado) o Denied (Rechazado).</p>
	<p>Presione el botón morado abajo de la palabra Main (Principal) para regresar al menú principal.</p>

A continuación encontrará un ejemplo del Informe de excepciones.

```

Training Provider
      123 Any Street
      Anywhere, CO 89999
      Ph: 999-999-9999

Term#: 12234501           06/16/12
Prov#: 12345             4:23:00pm
-----
Exceptions Report
For: 06/12/12

Firstname L.             Child#: 1
123456789              DOB: 02/01/2001
PT: $5.00
IN: 03:00pm           Tran#: 14125

Firstname L.             Child#: 2
234567891             DOB: 12/22/2003
PT: $5.00
IN: 04:00pm           Tran#: 14125

Firstname L.             Child#: 3
345678911             DOB: 08/15/2005
PT: $5.00
IN: 05:00pm           Tran#: 14125

Total Exceptions: 3
  
```



El Informe de excepciones enumera los Registros de entradas diarias sin un Registro de salida correspondiente. El cliente debe llevar a cabo un Registro de salida anterior del día del cuidado para corregir el error.

9.0 Mensajes de error/rechazo

Descripción general

El dispositivo de POS tiene la capacidad de comunicar varios tipos de mensajes. Es posible que vea mensajes que indiquen:

- el dispositivo de POS no puede realizar la marcación;
- errores relacionados con el ingreso de datos incorrectos, o
- errores relacionados con la autorización de cuidado de un niño.

En las siguientes dos subsecciones (Mensajes de error/rechazo general y Mensajes de error/rechazo del dispositivo de POS) se definen los diferentes mensajes de error/rechazo que puede encontrar.

9.1 Mensajes de error/rechazo general

Mensajes de error/rechazo general

Si ocurre un error, el cuadro a continuación enumera los mensajes de error que se muestran en el **Recibo de asistencia diaria**. Debe tomar las medidas enumeradas en la columna “**MEDIDA A TOMAR**” para corregir el rechazo/error. El cliente o proveedor debe tomar las medidas enumeradas en la columna Medida a tomar según se enumera en la columna Medida a tomar por.

Respuesta Código	Descripción del error	Descripción	Acción tomada por	Acción a tomar
B2	MD PROVIDER.PWD (CONTRASEÑA DEL PROVEEDOR NO VÁLIDA)	La contraseña del proveedor no es válida.	Proveedor	Introducir la contraseña correcta del proveedor que es 123456.
B4	PENDING DIFF PROVIDER (DIFERENTE PROVEEDOR PENDIENTE)	El proveedor no está autorizado para cuidar del niño a través del CCAP.	Cliente	No se puede registrar la asistencia hasta que el proveedor esté autorizado para el niño.
B5	TRAN NOT VOIDABLE (TRANSACCIÓN NO ANULABLE)	No se puede anular la transacción. Posiblemente el error ya se resolvió o se ingresó un número de transacción incorrecto.	Proveedor	Verificar el número de transacción y reintentar. [Nota: solo se pueden anular las transacciones aprobadas. Es posible que la transacción haya sido rechazada y no se pueda anular].
BE	IVD VOID DATE (ANULACIÓN DE FECHA NO VÁLIDA)	No se puede anular una transacción que se haya registrado antes de un período para realizar un registro pendiente.	Proveedor	Verificar la fecha de anulación y reintentar. Si la fecha es antes del período para realizar un registro pendiente, no se puede eliminar.
BF	IVD DATE (FECHA NO VÁLIDA)	No es una fecha calendario válida.	Cliente o proveedor	Verificar la fecha calendario y reintentar.
D0	PROVIDER NOT FOUND (NO SE ENCONTRÓ EL PROVEEDOR)	No se puede identificar el proveedor que está haciendo la solicitud.	Proveedor	La asistencia no se pudo registrar debido a que el registro de proveedor no existe. Comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado.

Respuesta Código	Descripción del error	Descripción	Acción tomada por	Acción a tomar
D1	TERM NOT FOUND (NO SE ENCONTRÓ LA TERMINAL)	El dispositivo de POS que está enviando la solicitud no se puede identificar.	Proveedor	No se puede registrar la asistencia. Comuníquese con Xerox Provider Helpline (Línea de ayuda para proveedores de Xerox).
D2	TRANSACTION NOT FOUND (NO SE ENCONTRÓ LA TRANSACCIÓN)	No se puede identificar el número de transacción o no existe. Es posible que haya ingresado un número de transacción incorrecto.	Proveedor	Intente la transacción de nuevo utilizando el número de transacción correcto.
D6	INVALID CARD (TARJETA NO VÁLIDA)	La tarjeta utilizada no es una tarjeta de CCAP válida.	Cliente	No se puede registrar la asistencia con la tarjeta utilizada. Utilice una tarjeta de CCAP válida.
DA	INVALID PERSON NUMBER (NÚMERO DE PERSONA NO VÁLIDO)	El número de niño que ingresó no existe en el caso.	Cliente	Verificar el número de niño y reintentar.
DB	NO AUTH FOR PERSON (PERSONA NO AUTORIZADA)	No se encontró una autorización para el niño.	Cliente	No se puede registrar la asistencia. Vuelva a intentar la transacción, si vuelve a recibir el error comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado.
DC	UNAUTHORIZED PROVIDER (PROVEEDOR NO AUTORIZADO)	El proveedor no está autorizado para aceptar la asistencia.	Cliente	No se puede registrar la asistencia. Comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado.
DD	CHECK IN FIRST (PRIMERO REGISTRAR ENTRADA)	Es el resultado de un Registro de salida sin un Registro de entrada correspondiente.	Cliente	El cliente primero debe realizar el Registro de entrada del niño. Utilice la función de Registro de entrada anterior.
E1	ALREADY VOIDED (ANULADA ANTERIORMENTE)	La transacción que está anulando ya fue anulada.	Proveedor	Verificar el artículo de transacción y reintentar.

Respuesta Código	Descripción del error	Descripción	Acción tomada por	Acción a tomar
E3	TERM NOT LOGGED ON (TERMINAL NO INICIADA)	No se ha iniciado sesión en el dispositivo de POS.	Proveedor	El dispositivo de POS se ha desactivado y no se puede utilizar. Comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado para conocer el motivo de la desactivación.
E4	AUTH PENDING FOR PROV (AUTORIZACIÓN PENDIENTE PARA EL PROVEEDOR)	La autorización para el proveedor está pendiente.	Cliente	No se recibe la aprobación para la asistencia y es posible que no se pague. Comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado.
E5	AUTH PENDING NO PROV (AUTORIZACIÓN PENDIENTE, PROVEEDOR NO ACTIVO)	La autorización está pendiente y el proveedor no está activo.	Cliente	No se puede registrar la asistencia. Comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado.
E6	CASE NOT FOUND (NO SE ENCONTRÓ EL CASO)	No se puede encontrar un caso con el número de tarjeta ingresado. No se puede encontrar el caso asociado con la tarjeta de CCAP.	Cliente	No se puede registrar la asistencia. Comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado.
E7	TOO MANY CASES (DEMASIADOS CASOS)	Se encontraron varios casos para el número de tarjeta. Solo se debe encontrar un caso.	Cliente	No se puede registrar la asistencia. Comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado.
E8	AUTH NOT FOUND (NO SE ENCONTRÓ LA AUTORIZACIÓN)	No existe un programa de autorización ni horas autorizadas.	Cliente	No se puede encontrar la autorización o no hay horas programadas para el día del cuidado. Comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado.

Respuesta Código	Descripción del error	Descripción	Acción tomada por	Acción a tomar
EA	AUTH PENDING PROV DIFF (AUTORIZACIÓN PENDIENTE, DIFERENTE PROVEEDOR)	La autorización está pendiente, el proveedor es diferente.	Cliente	No se puede registrar la asistencia. Comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado.
A1	ALL DAYS USED (TODOS LOS DÍAS UTILIZADOS)	No se autoriza la asistencia.	Cliente o proveedor	Comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado.
A4	CARD NOT ACTIVE (TARJETA NO ACTIVA)	La tarjeta de CCAP no está activa.	Cliente	No se puede registrar la asistencia hasta que la tarjeta de CCAP no esté activada. Asigne un PIN a la tarjeta o comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado.
A6	CASE NOT ACTIVE (CASO NO ACTIVO)	El caso asociado con la tarjeta de CCAP no es elegible para recibir cuidado infantil.	Cliente	No se puede registrar la asistencia. Comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado.
00	SUCCESS/ APPROVAL (FINALIZACIÓN CORRECTA/ APROBACIÓN)	La transacción se completó correctamente.	Cliente	No es necesario realizar ninguna acción debido a que la asistencia se registró correctamente.
01	APPROVED (APROBADO)	La transacción se completó correctamente, pero se ha producido uno o más errores relacionados con la asistencia de los niños.	Cliente	Determinar el error y volver a introducir la asistencia de los niños con un mensaje de rechazo.
05	DENY-RETRY (RECHAZAR-REINTENTAR)	La transacción fue rechazada debido a problemas técnicos y de comunicación.	Cliente	Reintentar la transacción.
14	IVD CARD NUMBER (NÚMERO DE TARJETA NO VÁLIDO)	La Tarjeta de CCAP no es válida.	Cliente	Utilizar una tarjeta de CCAP válida.

Respuesta Código	Descripción del error	Descripción	Acción tomada por	Acción a tomar
19	RE-ENTER TRAN (VOLVER A INTRODUCIR TRANSACCIÓN)	No se reconoce la transacción.	Proveedor	Reintentar la transacción. Si no se resuelve, llame a la Línea de ayuda para proveedores de Xerox 1-877-779-1932.
43	CARD NOT ACTIVE (TARJETA NO ACTIVA)	Tarjeta de CCAP perdida/dañada/robada.	Cliente	Utilizar una tarjeta de CCAP activa. Para obtener una nueva tarjeta, comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado.
55	IVD PIN-RETRY (PIN NO VÁLIDO-REINTENTAR)	PIN incorrecto.	Cliente	Utilizar el PIN correcto y reintentar. Para seleccionar un nuevo PIN, llame a la Línea de ayuda de PIN al 1-877-779-1933.
56	NO SE ENCONTRÓ LA TARJETA	No se encontró el número de tarjeta de CCAP en el sistema.	Cliente	Utilizar una tarjeta de CCAP activa. Para obtener una nueva tarjeta, comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales/ Humanos del Condado.
75	PIN TRIES EXCEEDED (EXCEDIÓ LOS INTENTOS DEL PIN)	Se introdujo el PIN incorrecto 3 veces.	Cliente	Para seleccionar un nuevo PIN, llame a la Línea de ayuda de PIN al 1-877-779-1932.
76	KEY SYNCH ERROR-RETRY (ERROR DE SINCRONIZACIÓN DE CLAVE-REINTENTAR)	Debe actualizar la clave de cifrado del PIN.	Proveedor	Llame a la Línea de ayuda para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932.
95	HOST DB ERROR-RETRY (ERROR DB HOST-REINTENTAR)	No se procesó la transacción debido a un problema técnico.	Cliente o proveedor	Reintentar la transacción. Si no se completa correctamente, llame a la Línea de ayuda para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932.

Respuesta Código	Descripción del error	Descripción	Acción tomada por	Acción a tomar
96	SYSTEM ERROR-RETRY (ERROR DEL SISTEMA- REINTENTAR)	No se procesó la transacción debido a un problema técnico.	Cliente o proveedor	Reintentar la transacción. Si no se completa correctamente, llame a la Línea de ayuda para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932.

9.2 Ejemplo de recibos de error/rechazo

Ejemplos comunes de recibos de error/rechazo

A continuación encontrará ejemplos de recibos para los mensajes de error/rechazo más comunes.

9.2.1 Recibo de rechazo Check In First (Primero registrar entrada)

Recibo de rechazo Check In First (Primero registrar entrada)

Un recibo de rechazo Check In First (Primero registrar entrada) se produce cuando se tiene registro de una salida aprobada pero no de una entrada aprobada del niño para el día del cuidado. El adulto encargado del cuidado debe realizar un Registro de entrada anterior del niño para el día del cuidado con el fin de corregir este registro. Puede utilizar el Informe de asistencia para determinar la asistencia registrada del niño y el día del cuidado.

```

Item #: 24
-----
06/19/2012 08:01:18am
PREV CHECK OUT:
      For: 06/17/2012 05:00am
Firstname L.           Child#: 1
234567890             DOB: 08/19/2007
DENIED - DD
Reason: Check In First-06/19
Trace #307833682011
=====

```

9.2.2 Recibo de rechazo Check Out First (Primero registrar salida)

Recibo de rechazo Check Out First (Primero registrar salida)

Un recibo de rechazo Check Out First (Primero registrar salida) se produce cuando se tiene registro de una entrada aprobada pero no de una salida aprobada del niño para el día del cuidado. El adulto encargado del cuidado debe realizar un Registro de salida anterior del niño para el día del cuidado con el fin de corregir este registro. Puede utilizar el Informe de asistencia para determinar la asistencia registrada del niño y el día del cuidado.

```
Item #: 25
-----
06/19/2012 08:09:24am
PREV CHECK IN:
    For: 06/18/2012 08:00am
Firstname L.           Child#: 1
345678901             DOB: 03/11/2005
DENIED - A8
Reason: Check Out First-06/19
Trace #307833663001
=====
```

9.2.3 Recibo de rechazo No Auth for Person (No autorizado para la persona)

Recibo de rechazo No Auth for Person (No autorizado para la persona)

Un recibo de rechazo No Auth for Person (No autorizado para la persona) se produce cuando el sistema no puede encontrar una autorización activa para el niño en el día del cuidado. El adulto encargado de cuidado debe verificar la autorización de cuidado infantil para asegurarse de que el cuidado esté autorizado para así corregir este rechazo. Si se autoriza la atención para el día de la atención, el adulto encargado del cuidado debe llamar al Departamento local de Servicios Sociales/Humanos del Condado para informar este problema.

```

Item #: 26
-----
06/19/2012 08:12:24am
CHECK IN
Firstname L.           Child#: 1
456789012             DOB: 05/17/2005
DENIED - 0B
Reason: No Auth For Person
Trace #309774004001
=====
    
```

9.2.4 Recibo de rechazo de anulación

Recibo de rechazo de anulación

Una transacción de anulación se puede rechazar por dos razones principales: 1) el número de transacción que introdujo es incorrecto, o 2) la transacción original fue rechazada y no se puede anular. Solo puede anular las transacciones de asistencia aprobadas. Puede utilizar el Informe de asistencia para determinar la asistencia aprobada.

```

Item #: 27
-----
06/19/2012 08:16:24am
VOID TRAN NUMBER: 307833660005
DENIED - 58
Reason: Inv Transaction
Trace #000051-000000307833670
=====
    
```

9.3 Mensajes de errores técnicos/del sistema del dispositivo de POS

Mensajes de errores técnicos/del sistema del dispositivo de POS

El cuadro a continuación enumera los mensajes de error que pueden aparecer en la pantalla del dispositivo de POS si el dispositivo de POS encuentra un error técnico o a nivel del sistema. Debe seguir la recomendación que aparece en la columna **"ACCIÓN A TOMAR"**.

N.º de error que no es ISO	Descripción del error	Pantalla del dispositivo de POS	Acción a tomar (El proveedor realiza todas las acciones)
C1	Pérdida de conexión (se perdió la conexión con la operadora) después de una conexión exitosa.	Pérdida de conexión	Reintentar la transacción. Llame a la compañía telefónica si no se resuelve el problema.
C2	Sin carácter ENQ (es decir, el carácter de señal 'start transmit' (iniciar transmisión) después de la conexión).	No ENQ From Host (Sin ENQ del host)	Reintentar la transacción. Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932, si no se resuelve el problema.
C3	Sin respuesta; se transmitieron los datos pero no se recibió respuesta.	No Host Response (Sin respuesta del host)	Reintentar la transacción. Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932, si no se resuelve el problema.
C4	Error de transmisión del paquete (LRC o error de trama), se alcanzó el conteo máximo de recepción de NAK.	Packet TX Error (Error de transmisión del paquete)	Reintentar la transacción. Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932, si no se resuelve el problema.
C5	Error de recepción del paquete (LRC o error de trama), se alcanzó el conteo máximo de envío de NAK.	Packet RX Error (Error de recepción del paquete)	Reintentar la transacción. Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932, si no se resuelve el problema.
C6	El host envió un carácter de desconexión 'correcto' (EOT) y finalizó la llamada, pero el POS no lo esperaba (EOT inesperado).	Unexpected Host EOT (EOT inesperado del host)	Reintentar la transacción. Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932, si no se resuelve el problema.
C7	Error de envío de E/S (error interno en el búfer del puerto COMM).	Send I/O Failure (Error de envío de E/S)	Reintentar la transacción. Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932, si no se resuelve el problema.

N.º de error que no es ISO	Descripción del error	Pantalla del dispositivo de POS	Acción a tomar (El proveedor realiza todas las acciones)
C8	Sin respuesta del módem; el módem no responde a la secuencia de comandos 'AT'.	Sin respuesta del módem	Reintentar la transacción. Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932, si no se resuelve el problema.
C9	No se detectó una línea telefónica o tono de marcación durante la fase de detección (antes de intentar el comando de marcación).	No Phone Line (Sin línea telefónica)	Verificar la toma de teléfono para comprobar el tono de marcación y que el cable plateado esté conectado firmemente y reintentar la transacción. Llame a la compañía telefónica si no hay tomo de marcado.
CA	No hay un número de teléfono programado en el dispositivo de POS.	No Phone Number (Sin número de teléfono)	Llamar a proveedores de Xerox al 1-877-779-1932.
CB	Sin respuesta del número marcado; se marcó un número de teléfono pero ningún módem respondió la llamada.	Sin respuesta del número marcado	Reintentar la transacción Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932, si no se resuelve el problema.
CC	No se detectó tono de marcado después de iniciar el comando de marcación.	No Dialtone (Sin tono de marcación)	Verificar la toma de teléfono para comprobar el tono de marcación y que el cable plateado esté conectado firmemente y reintentar la transacción. Llame a la compañía telefónica si no hay tomo de marcado.
CE	La aplicación del dispositivo de POS se detuvo (o se produjo una pérdida de alimentación) durante el envío/recepción al host (solo aplica a transacciones que se graban con SAF).	Tran Interrupted (Transacción interrumpida)	Reintentar la transacción Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932, si no se resuelve el problema.
CF	Error de comunicación interna inesperado (donde xxx que aparece en el mensaje impreso o en la pantalla es el número de código del error inesperado).	Unknown error (xxx) (Error desconocido (xxx))	Reintentar la transacción Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932, si no se resuelve el problema.

N.º de error que no es ISO	Descripción del error	Pantalla del dispositivo de POS	Acción a tomar (El proveedor realiza todas las acciones)
F3	El mensaje de respuesta del host no es un mensaje 8583 (mensaje demasiado corto o no se encontró el mapa de bits).	Bad Response-Retry (Respuesta incorrecta-reintentar)	Reintentar la transacción. Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932, si no se resuelve el problema.
F4	El campo de longitud variable excede la especificación.	Bad Response-Retry (Respuesta incorrecta-reintentar)	Reintentar la transacción. Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932, si no se resuelve el problema.
F5	Faltan datos del paquete basado en los bits recibidos.	Bad Response-Retry (Respuesta incorrecta-reintentar)	Reintentar la transacción. Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932, si no se resuelve el problema.
F6	La respuesta del host no coincide con la solicitud enviada.	Bad Response-Retry (Respuesta incorrecta-reintentar)	Reintentar la transacción. Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932, si no se resuelve el problema.

10.0 Reemplazo y devolución de un dispositivo de POS

Descripción general

Comuníquese con Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932 para solicitar que se ordene un nuevo dispositivo de POS si el suyo necesita reparación o reemplazo. El dispositivo de POS se le enviará por Federal Express (FedEX) y debería llegar en un término de 6 a 8 días.

Debe devolver el dispositivo de POS que no funciona a Xerox para su reparación, utilizando la etiqueta predirigida con franqueo prepagado que se adjunta con el nuevo dispositivo de POS, después de recibir su dispositivo de POS de reemplazo o se le solicitará el pago del mismo. La devolución del dispositivo de POS dañado no tiene ningún costo para usted. Es importante devolver el dispositivo de POS dañado inmediatamente. Las instrucciones sobre cómo devolver un dispositivo de POS a Xerox las encuentra en la Sección 10.2.

10.1 Reemplazo del dispositivo de POS

Reemplazos de dispositivos de POS

Si el representante de Servicio al cliente de Xerox solicita un dispositivo de POS de reemplazo para usted, este le llegará en 6 a 8 días. Durante este tiempo, puede registrar la asistencia de forma manual utilizando un registro de asistencia de papel.

Siga las instrucciones de instalación en la Sección 4.0 para instalar el dispositivo de POS cuando reciba el dispositivo de POS de reemplazo.

Pídale a todos los clientes que registren la asistencia tomada en el registro de asistencia de papel en el dispositivo de POS de reemplazo utilizando **Previous Check In (Registro de entrada anterior)** y **Previous Check Out (Registro de salida anterior)**. Las transacciones se deben realizar de inmediato para que los datos de asistencia se puedan utilizar para calcular su pago.

10.2 Devolución de un dispositivo de POS a Xerox

Devolución de un dispositivo de POS

En la caja que contiene el dispositivo de POS de reemplazo se incluye una etiqueta de devolución predirigida con franqueo prepago para que devuelva a Xerox el dispositivo de POS que no funciona. Las instrucciones sobre cómo llamar a FedEx y el horario de recolección de envíos en su ubicación se adjuntan a la etiqueta de devolución de Federal Express. Debe incluir todos los cables (cable gris de teléfono y el cable de alimentación) con el envío de devolución.

La devolución del dispositivo de POS que no funciona NO tiene ningún costo para usted. Programe la recolección y envío del dispositivo de POS que no funciona dentro de un período de dos días hábiles.

El dispositivo de POS que no funciona se devolverá a la dirección preimpresa en la etiqueta de devolución.

11.0 Suministros de papel

Descripción general

El único suministro que necesita comprar para su dispositivo de POS es el papel térmico para la impresora.

El papel térmico se puede comprar en línea desde una gran variedad de fuentes o se puede comprar en cualquier tienda local de suministros de oficina. Asegúrese de revisar los distintos sitios web ya que los precios pueden variar si ordena en línea. Un rollo de papel durará un promedio de 250 transacciones.

Es importante recordar que el papel que utiliza el dispositivo de POS es papel térmico y ningún otro tipo de papel funcionará con el dispositivo. El dispositivo de POS imprime en el papel sin utilizar una cinta de tinta por lo que el **papel se debe almacenar en un lugar fresco y seco** antes y después de utilizarlo para propósitos de mantenimiento de registros.

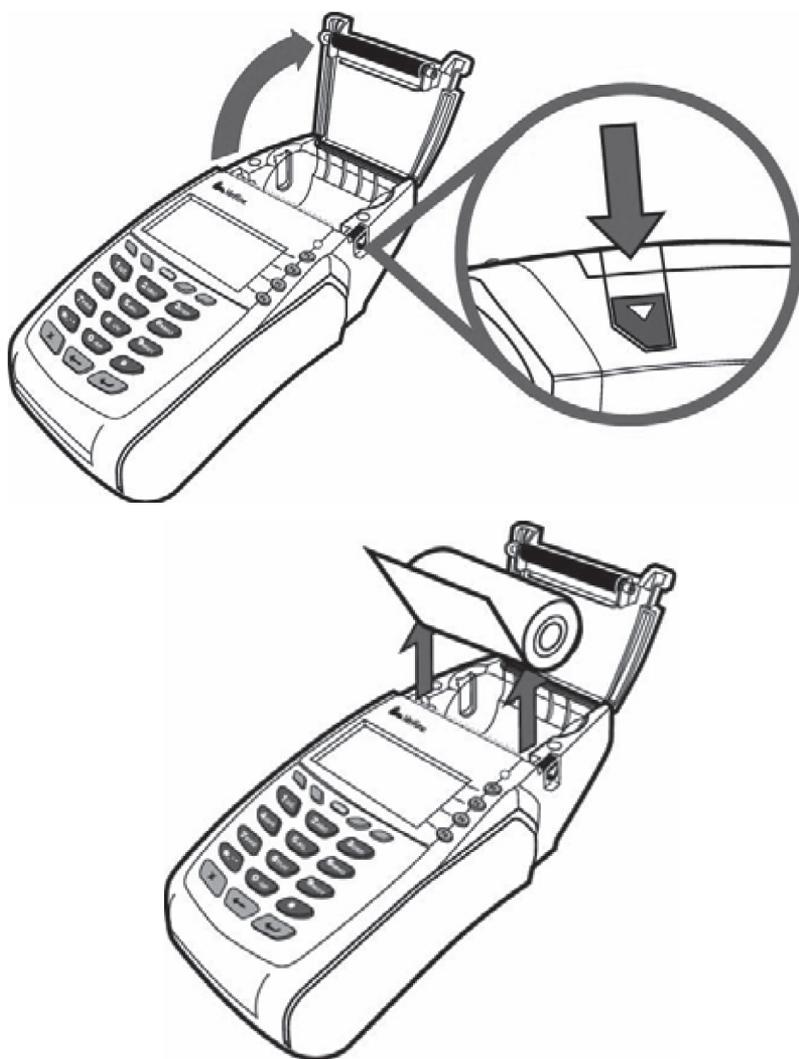
Las especificaciones del papel son las siguientes:

- Papel para un Verifone Vx510LE
- Térmico, de una capa, 2.25 pulgadas x 85 pies
- Típicamente viene en paquetes de 12, 25 o 50 rollos

11.1 Cambio del rollo de papel

Cambio del rollo de papel

El cambio de papel es rápido y fácil. Es importante recordar que su dispositivo de POS no funcionará si no tiene papel.



Cambio del rollo de papel

Paso	Tarea
1.	Presione el botón de liberación ubicado a la derecha del dispositivo de POS cerca de donde sale el papel. Esto abrirá la tapa del papel. Verá un símbolo de un rollo de papel blanco. Presione el botón hacia abajo como se muestra en el siguiente diagrama.
2.	Empuje la cubierta del papel hacia atrás para mantenerla en posición vertical.
3.	Quite el centro del rollo de papel vacío de la impresora y deséchelo.
4.	Coloque un nuevo rollo de papel con la parte trasera del papel viendo hacia usted y el papel que salga por debajo del rollo.
5.	Extienda el final del papel para que sobresalga más allá del borde dentado de metal que es la cortadora de papel.
6.	Cierre con fuerza la cubierta de papel.
7.	Retire el exceso de papel.

I2.0 Sugerencias para la solución de problemas

Descripción general

Puede utilizar las siguientes sugerencias que le ayudarán a determinar por qué el dispositivo de POS no está funcionando adecuadamente.

- Asegúrese de que el dispositivo de POS esté encendido y que la ventana muestre la información.
- Desconecte el dispositivo de POS y vuélvalo a conectar para restablecerlo.
- Verifique que el cable plateado de teléfono esté conectado del dispositivo de POS a la toma de teléfono. Reemplace el cable plateado de teléfono, si es necesario.
- ¿Tiene la toma de teléfono un tono de marcación? Esto se puede comprobar al conectar un teléfono en la toma de teléfono y verificar si hay un tono de marcación. Comuníquese con la compañía telefónica si la toma de teléfono no tiene un tono de marcación.
- Revise la impresora para asegurarse de que tiene papel. Reemplace el rollo si tiene poco papel.
- Verifique que la cubierta de la impresora esté cerrada correctamente. Libere la cubierta y ciérrela de nuevo.
- Revise el rollo de papel para asegurarse de que no esté atascado. Si el papel está atascado, retire el rollo de papel y vuelva a colocarlo.

Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932 para solicitar ayuda si las sugerencias anteriores no corrigen el problema. Soporte técnico para proveedores de Xerox cuenta con representantes de Servicio al cliente de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., hora de la montaña, los 7 días de la semana. Puede utilizar un auxiliar automatizado para acceder a las sugerencias de resolución de problemas durante horas fuera del horario de atención de los representantes de servicio al cliente.

13.0 Guía de consulta rápida para clientes y proveedores

Descripción general

CLIENTES:

Su material de capacitación incluye una Guía de consulta rápida (QRG) para clientes. La guía tiene un tamaño práctico (8 ½ pulgadas por 5 ½ pulgadas) y se puede colocar al lado del dispositivo de POS como una referencia rápida para los clientes. Un lado de la QRG está en inglés y el otro lado está en español.

La QRG incluye los pasos que los clientes deben llevar a cabo para realizar las transacciones más comunes. La QRG proporciona instrucciones sobre cómo realizar un:

- Registro de entrada
- Registro de salida
- Registro de entrada anterior
- Registro de salida anterior

En el Anexo B también encontrará una copia de la Guía de consulta rápida para clientes. Esta se incluye para que usted siempre tenga la opción de fotocopiarla.

PROVEEDORES:

También hay una Guía de referencia rápida para proveedores. Su QRG incluye los pasos que debe seguir para:

- Imprimir un informe de asistencia
- Imprimir un informe de excepciones
- Enviar transacciones de almacenar y retransmitir
- Anular una transacción

En el Anexo C también encontrará una copia de la Guía de consulta rápida para proveedores. Esta se incluye para que usted siempre tenga la opción de fotocopiarla, si fuera necesario. Debe mantener su QRG en un lugar seguro debido a que esas transacciones solo las debe realizar usted o su personal autorizado. Los clientes no pueden realizar las transacciones que se muestran en la QRG para proveedores.

14.0 Preguntas frecuentes

Descripción general

¿Qué pasa si el cliente no está autorizado para recibir los beneficios de cuidado infantil?

- Cuando se completa la transacción, el dispositivo de POS imprime el recibo para el niño con la palabra DENIED (RECHAZADO). Si el cliente no está de acuerdo con este mensaje, puede volver a intentar la transacción y luego comunicarse con el Departamento local de Servicios Sociales/Humanos del Condado.

¿Qué pasa si al cliente le roban su tarjeta o la pierde?

- El cliente debe comunicarse con su Departamento local de Servicios Sociales/Humanos del Condado para obtener un reemplazo en caso de pérdida, robo o mal funcionamiento de la tarjeta de CCAP. Las tarjetas de reemplazo se envían por correo y **no** se pueden recoger en el Departamento de Servicios Sociales/Humanos del Condado. Tomará aproximadamente de cuatro (4) a seis (6) días hábiles recibir una tarjeta de reemplazo. Una tarjeta de reemplazo se envía por correo a la dirección de residencia del cliente. El cliente no necesita asignar un PIN a la tarjeta de reemplazo.

¿Puede un cliente registrar la entrada o salida de un niño en el dispositivo de POS si no trae con él su tarjeta?

- No, el cliente debe esperar hasta traer su tarjeta y utilizar la función **PREVIOUS CHECK IN (REGISTRO DE ENTRADA ANTERIOR)** o **PREVIOUS CHECK OUT (REGISTRO DE SALIDA ANTERIOR)**. Las instrucciones para cada proceso aparecen en las secciones anteriores de este manual.

¿Qué pasa si un cliente olvida registrar la salida de un niño?

- El cliente debe realizar un **Registro de salida anterior** dentro de un período de diez (10) días (día del cuidado más nueve (9) días anteriores) a partir de la fecha en la que se brindó el cuidado infantil si no registró la salida de un niño.

Si el cliente tiene su tarjeta pero está dañada y por ese motivo el dispositivo de POS no puede leer la banda magnética, ¿se puede registrar la entrada o salida del niño?

- No, se debe deslizar la tarjeta para registrar la asistencia. Si la tarjeta del cliente está dañada, debe comunicarse con el Departamento local de Servicios Sociales/Humanos del Condado para solicitar la emisión de una tarjeta de reemplazo. Una tarjeta de reemplazo se envía por correo a la dirección de residencia del cliente.

¿Cómo funciona el dispositivo de POS?

- El dispositivo de POS contiene un módem y este envía y recibe información a través de una línea telefónica. Una vez se establece la conexión telefónica, el proceso tarda aproximadamente cinco (5) segundos.
- Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox cuando configure su dispositivo de POS si su línea telefónica requiere que marque un prefijo para una llamada saliente (por ejemplo, marcar un 8 o 9) o si su teléfono tiene llamada en espera.

¿Qué sucede si mi línea telefónica se encuentra fuera de servicio pero tengo electricidad?

- Los clientes podrán registrar la entrada y salida de los niños debido a que la información se almacena en el dispositivo de POS y se transmite cuando el dispositivo detecta, después de sondear de manera periódica, un tono de marcación. Además, puede enviar cualquier transacción almacenada utilizando los pasos que se describen en la Sección 7.

¿Qué sucede si no tengo electricidad?

- El dispositivo de POS no funcionará si no tiene electricidad. Debe mantener registros escritos de las entradas y salidas, del tiempo de permanencia, así como de la asistencia de los niños durante este período. Los clientes utilizarán la función Previous Check In (Registro de entrada anterior) y Previous Check Out (Registro de salida anterior) para registrar la asistencia cuando se restablezca el servicio eléctrico. Para recibir el pago correspondiente, debe registrar toda asistencia en el dispositivo de POS dentro del período de diez (10) días para realizar un registro pendiente.
- La información que se almacena en el dispositivo de POS permanecerá por un máximo de diez (10) días hasta que se restablezca el servicio eléctrico. Se deben transmitir las transacciones de asistencia cuando se restablezca la electricidad para asegurar el pago oportuno.

¿Qué sucede si desconecto el dispositivo de POS? ¿Se perderán los datos de asistencia?

- No, la información no se perderá si se desconecta el dispositivo de POS. Si almacena información en el dispositivo de POS, debe asegurarse de transmitir las transacciones dentro de un período de diez (10) días.

¿Qué sucede si mi dispositivo de POS no funciona?

- Llame inmediatamente a Soporte técnico para proveedores de Xerox al 1-877-779-1932 para obtener ayuda. No intente reparar el dispositivo de POS. Si necesita un dispositivo de POS nuevo, el representante de Servicio al cliente de soporte técnico para proveedores de Xerox hará los arreglos para enviarle por correo un dispositivo de POS de reemplazo.

¿Cómo puedo conseguir más papel térmico para mi dispositivo de POS?

- Puede comprar el papel de reemplazo en línea o en una tienda local de suministros de oficina. El tipo y tamaño específico del papel que debe ordenar se muestra en la Sección 11.

¿Qué sucede si tengo una pregunta sobre mi pago?

- Comuníquese con el Departamento local de Servicios Sociales/Humanos del Condado para cualquier pregunta sobre los pagos.

¿Cómo obtengo el pago si un cliente no realiza el Registro de entrada o el Registro de salida por un par de días y luego no regresa a mis instalaciones de cuidado infantil?

- Informe este problema al Departamento local de Servicios Sociales/Humanos del Condado. Puede enviar un reclamo escrito a mano para solicitar un ajuste, con base en la hoja de asistencia escrita a mano que utiliza en sus instalaciones para demostrar que el niño estuvo bajo su cuidado. Las políticas de pago del Condado indican si los proveedores recibirán el pago por reclamos escritos a mano. Solo el Condado tiene la capacidad de ajustar los pagos. Recuerde que es responsabilidad del proveedor asegurarse de que los clientes registren la asistencia a diario y es posible que usted no reciba el pago de los servicios de cuidado que no registra a través del dispositivo de POS. Es mejor no dejar pasar más de un día de cuidado proporcionado sin que antes el cliente realice todos los Registros de entrada anterior y Registros de salida anterior pendientes.

¿Puedo guardar la tarjeta de CCAP del cliente para que no la olvide?

- **NO.** La posesión o uso de la tarjeta de CCAP de un cliente está estrictamente prohibido. Esto dará como resultado la terminación del Acuerdo Fiscal del proveedor y no podrá proporcionar servicios de cuidado infantil a ningún cliente de CCAP en el futuro. Llame al Departamento de Servicios Sociales/Humanos del Condado para informar si un cliente deja accidentalmente una tarjeta en sus instalaciones y destruya la tarjeta de CCAP.

¿Qué debo hacer si recibo mensajes Store and Forward (SAF) (Almacenar y retransmitir) en el dispositivo de POS?

- Esto significa que el dispositivo de POS no está detectando un tono de marcación. Revise el dispositivo de POS para asegurarse de que está conectado correctamente en la toma de teléfono y que hay un tono de marcación en la toma. Si escucha un tono de marcado pero el dispositivo de POS muestra que está en modo Store and Forward (Almacenar y retransmitir), llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox para obtener ayuda.

¿Qué debo hacer con el dispositivo de POS si decido no participar en el programa de cuidado infantil?

- Primero, comuníquese con el Departamento local de Servicios Sociales/Humanos del Condado para informar al trabajador del programa de CCAP que ya no desea proporcionar los servicios de ayuda de cuidado infantil. El condado llevará a cabo la transacción necesaria para informar a Xerox que debe coordinar con usted la devolución del dispositivo de POS.

¿Cómo debo devolver el dispositivo de POS si no funciona y necesito un reemplazo?

- Consulte la Sección 10 para obtener las instrucciones completas sobre cómo obtener el reemplazo de un dispositivo de POS que no funciona. Xerox adjuntará al nuevo dispositivo de POS una etiqueta predirigida con franqueo prepago para que pueda devolver por correo a Xerox el dispositivo de POS dañado, sin ningún costo. Las instrucciones y la etiqueta se incluyen con el dispositivo de POS de reemplazo. Coloque el dispositivo de POS dañado en la caja del dispositivo de POS de reemplazo, selle la caja y llame a FedEx para que recoja la caja. El número para llamar a FedEx se incluye en la hoja de instrucciones.

¿Solo recibí pago por X días pero debería haber recibido pago por Y días por un niño específico.

- Comuníquese con el Departamento local de Servicios Sociales/Humanos del Condado. Todos los ajustes de pago se realizan a través del proceso manual de reclamos y se basan en las políticas de pago del Departamento de Servicios Sociales/Humanos del Condado. Es posible que no reciba pago por los servicios que no registra a través del dispositivo de POS.

No recibí el pago por los servicios de cuidado infantil prestados.

- Comuníquese con el Departamento local de Servicios Sociales/Humanos del Condado. Todos los ajustes de pago se realizan a través de un proceso manual de reclamos. Es posible que no reciba el pago por los servicios que no registra a través del dispositivo de POS.

El niño X tiene registro de entrada y registro de salida pero no recibí el pago correspondiente.

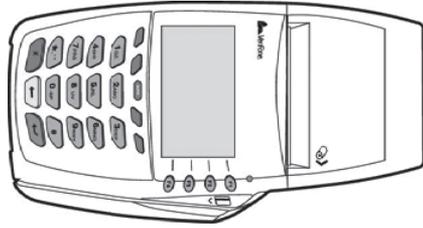
- Comuníquese con el Departamento local de Servicios Sociales/Humanos del Condado. Todos los ajustes de pago se realizan a través de un proceso manual de reclamos.

ANEXO A-

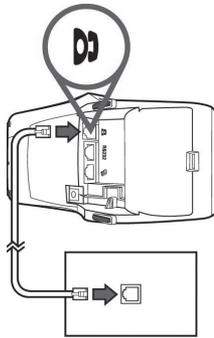
DIAGRAMA DE INSTALACIÓN DEL DISPOSITIVO DE POS

Este diagrama se proporciona para ayudarle a instalar su dispositivo de POS. El dispositivo de POS debe estar conectado a una toma de teléfono y a un enchufe de 3 puntas. Llame a Soporte técnico para proveedores de Xerox (1-877-779-1932) para obtener ayuda si su línea telefónica requiere que marque un prefijo para una llamada saliente (por ejemplo, marcar un 8 o 9) o si su teléfono tiene llamada en espera.

Diagrama de instalación del dispositivo de POS (Punto de servicio)



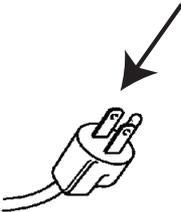
El cable plateado o debe estar conectado a una toma o bifurcador de teléfono, si comparte la línea telefónica.



El bifurcador se puede insertar en un conector de pared para permitir que los dos dispositivos compartan la misma línea telefónica.



El cable negro debe estar conectado a un enchufe eléctrico de tres puntas.



Paso 1. Conecte el cable plateado del teléfono a una toma de teléfono.

Paso 2. Conecte el cable negro de alimentación al dispositivo de POS.

Paso 3. El cable negro debe estar conectado a un enchufe eléctrico de tres puntas.

Paso 4. Realice la prueba de comunicación:

- Presione "F4" desde el menú principal
- Escriba la contraseña del proveedor (123456)
- Presione la tecla verde ENTER (Intro)
- Presione "5" para Configurar la terminal
- Presione "3" para realizar la Prueba de comunicaciones
- Revise los resultados en el recibo

ANEXO B- GUÍA DE CONSULTA RÁPIDA PARA CLIENTES

Puede copiar esta página y colocarla cerca del dispositivo de POS para brindar a los clientes algunas sugerencias rápidas de cómo realizar las transacciones de asistencia. Saque tantas copias como sea necesario.

GUÍA DE CONSULTA RÁPIDA DE DISPOSITIVOS DE POS (Punto de servicio) para el Sistema de elaboración de informes de asistencia de CCCAP

Esta guía describe las funciones más comunes que los clientes utilizarán. Para obtener ayuda adicional, pregunte al proveedor de cuidados infantiles.

Funciones del cliente

REGISTRO DE ENTRADA	
Pantalla del dispositivo de POS	Acción
SWIPE CARD o Begin (DESULCE LA TARJETA para iniciar)	Deslice su tarjeta de CCAP.
Please ENTER PIN (INTRODUZCA el PIN)	Introduzca su PIN de cuatro dígitos y presione la tecla verde Enter (Intro).
Atendence Type? (¿Tipo de asistencia?)	Presione "1" para un registro de entrada.
Enter Child # (Introduzca el N.º de niño)	Introduzca el número de niño asignado al niño cuya entrada necesita registrar y presione la tecla verde Enter (Intro).
Mensaje de aprobación, rechazado o pendiente	Repita el paso anterior hasta que haya agregado a todos los niños. Al finalizar, presione Enter (Intro) nuevamente.
	Espera la autorización y revise el recibo para asegurarse de que las transacciones están aprobadas o que las autorizaciones pendientes no reciban la aprobación para pago.

REGISTRO DE SALIDA	
Pantalla del dispositivo de POS	Acción
SWIPE CARD o Begin (DESULCE LA TARJETA para iniciar)	Deslice su tarjeta de CCAP.
Please ENTER PIN (INTRODUZCA el PIN)	Introduzca su PIN de cuatro dígitos y presione la tecla verde Enter (Intro).
Atendence Type? (¿Tipo de asistencia?)	Presione "2" para un registro de salida.
Enter Child # (Introduzca el N.º de niño)	Introduzca el número de niño asignado al niño cuya salida necesita registrar y presione la tecla verde Enter (Intro).
Mensaje de aprobación, rechazado o pendiente	Repita el paso anterior hasta que haya agregado a todos los niños. Al finalizar, presione Enter (Intro) nuevamente.
	Espera la autorización y revise el recibo para asegurarse de que las transacciones están aprobadas o que las autorizaciones pendientes no reciban la aprobación para pago.

REGISTRO DE ENTRADA ANTERIOR	
Pantalla del dispositivo de POS	Acción
SWIPE CARD o Begin (DESULCE LA TARJETA para iniciar)	Deslice su tarjeta de CCAP.
Please ENTER PIN (INTRODUZCA el PIN)	Introduzca su PIN de cuatro dígitos y presione la tecla verde Enter (Intro).
Atendence Type? (¿Tipo de asistencia?)	Presione "3" para un Registro de entrada anterior.
Date: MM/DD (Fecha: MM/DD)	Introduzca el mes y fecha en que realizó el registro de entrada y presione la tecla verde Enter (Intro).
Time: HH:MM (Hora: HH:MM)	Introduzca la hora y minutos en que realizó el registro de entrada y presione la tecla verde Enter (Intro).
1-AM/2-PM	Presione "1" para a.m. o "2" para p.m.
Enter Child # (Introduzca el N.º de niño)	Introduzca el número de niño asignado al niño cuya entrada necesita registrar y presione la tecla verde Enter (Intro).
Mensaje de aprobación, rechazado o pendiente	Repita el paso anterior hasta que haya agregado a todos los niños. Al finalizar, presione Enter (Intro) nuevamente.
	Espera la autorización y revise el recibo para asegurarse de que las transacciones están aprobadas o que las autorizaciones pendientes no reciban la aprobación para pago.

REGISTRO DE SALIDA ANTERIOR	
Pantalla del dispositivo de POS	Acción
SWIPE CARD o Begin (DESULCE LA TARJETA para iniciar)	Deslice su tarjeta de CCAP.
Please ENTER PIN (INTRODUZCA el PIN)	Introduzca su PIN de cuatro dígitos y presione la tecla verde Enter (Intro).
Atendence Type? (¿Tipo de asistencia?)	Presione "4" para un registro de salida anterior.
Date: MM/DD (Fecha: MM/DD)	Introduzca el mes y fecha en que realizó el registro de salida y presione la tecla verde Enter (Intro).
Time: HH:MM (Hora: HH:MM)	Introduzca la hora y minutos en que realizó el registro de salida y presione la tecla verde Enter (Intro).
1-AM/2-PM	Presione "1" para a.m. o "2" para p.m.
Enter Child # (Introduzca el N.º de niño)	Introduzca el número de niño asignado al niño cuya salida necesita registrar y presione la tecla verde Enter (Intro).
Mensaje de aprobación, rechazado o pendiente	Repita el paso anterior hasta que haya agregado a todos los niños. Al finalizar, presione Enter (Intro) nuevamente.
	Espera la autorización y revise el recibo para asegurarse de que las transacciones están aprobadas o que las autorizaciones pendientes no reciban la aprobación para pago.

Línea de ayuda de PIN para clientes:
1-877-779-1933



ANEXO C- GUÍA DE CONSULTA RÁPIDA PARA PROVEEDORES

Puede copiar esta página para consultar cómo realizar las funciones de administración del proveedor.

GUÍA DE CONSULTA RÁPIDA DE DISPOSITIVOS DE POS (Punto de servicio) para el Sistema de elaboración de informes de asistencia de CCCAP

Esta guía describe las funciones más comunes que los proveedores de cuidado infantil realizarán. Dispositivo de POS del proveedor El Manual de usuario contiene información más detallada y muestra todas las pantallas del dispositivo de POS que se visualizarán.

Proveedor Funciones (Funciones del proveedor)

INFORME DE ASISTENCIA		INFORME DE EXCEPCIONES		ANULAR		OPCIONES DE IMPRESIÓN PARA EL INFORME DE ASISTENCIA	
Pantalla del dispositivo de POS	Acción	Pantalla del dispositivo de POS	Acción	Pantalla del dispositivo de POS	Acción	Pantalla del dispositivo de POS	Acción
SWIPE CARD to Begin (DESGLICE LA TARJETA para iniciar)	Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).	SWIPE CARD to Begin (DESGLICE LA TARJETA para iniciar)	Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).	SWIPE CARD to Begin (DESGLICE LA TARJETA para iniciar)	Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).	SWIPE CARD to Begin (DESGLICE LA TARJETA para iniciar)	Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).
User Pwd: (Contraseña del usuario)	Introduzca la contraseña del proveedor de seis dígitos que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).	User Pwd: (Contraseña del usuario)	Introduzca la contraseña del proveedor de seis dígitos que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).	User Pwd: (Contraseña del usuario)	Introduzca la contraseña del proveedor de seis dígitos que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).	User Pwd: (Contraseña del usuario)	Introduzca la contraseña del proveedor de seis dígitos que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).
Provider Options (Opciones del proveedor)	Presione "1" para Informes.	Provider Options (Opciones del proveedor)	Presione "1" para Informes.	Provider Options (Opciones del proveedor)	Presione "2" para Anular el número de transacción.	Provider Options (Opciones del proveedor)	Presione "2" para Anular el número de transacción.
Reports (Informes)	Presione "1" para Asistencia.	Reports (Informes)	Presione "2" para Excepciones.	Reports (Informes)	Presione "3" para Anular el número de transacción.	Reports (Informes)	Presione "2" para Excepciones.
NOTA: Utilice la tecla verde Enter (Intro) para pasar al siguiente campo.	Espera mientras se imprime el informe o presione <Any key> (Cualquier tecla) para anular la impresión.	Exceptions Report (Informe de excepciones)	Introduzca la fecha deseada en el formato de MM/DD (Fecha: MM/DD)	Exceptions Report (Informe de excepciones)	Introduzca la fecha deseada en el formato de MM/DD y presione la tecla verde Enter (Intro).	Exceptions Report (Informe de excepciones)	Introduzca la fecha deseada en el formato de MM/DD. Presione la tecla verde Enter (Intro) para pasar al siguiente campo. Deje en blanco el campo Case number (Número de caso) y presione la primera tecla morada al lado derecho. Aparezca la palabra Print (Imprimir) arriba de la tecla morada.
Atendancy Report (Informe de asistencia)	El informe de asistencia se puede generar por rango de fechas de hasta 14 días para los últimos 365 días > Todos los casos o un solo caso	Date: MM/DD (Fecha: MM/DD)	Espera mientras se imprime el informe.	Date: MM/DD (Fecha: MM/DD)	Espera mientras se imprime el informe.	Date: MM/DD (Fecha: MM/DD)	Espera mientras se imprime el informe.
From (Del): MM/DD To (Al):	Consulte las Opciones de impresión para el informe de asistencia.		Revise qué casos se enumeran; estos casos tienen un registro de entrada pero no tienen un registro de salud.		Revise qué casos se enumeran; estos casos tienen un registro de entrada pero no tienen un registro de salud.		Revise qué casos se enumeran; estos casos tienen un registro de entrada pero no tienen un registro de salud.
Case (Caso):							
	Revise qué asistencia se muestra al reverso de la impresión e informe a los clientes sobre las transacciones que se deben corregir.						
ALMACENAR Y REENVIAR		ALMACENAR Y REENVIAR		ALMACENAR Y REENVIAR		ALMACENAR Y REENVIAR	
Pantalla del dispositivo de POS	Acción	Pantalla del dispositivo de POS	Acción	Pantalla del dispositivo de POS	Acción	Pantalla del dispositivo de POS	Acción
SWIPE CARD to Begin (DESGLICE LA TARJETA para iniciar)	Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).	SWIPE CARD to Begin (DESGLICE LA TARJETA para iniciar)	Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).	SWIPE CARD to Begin (DESGLICE LA TARJETA para iniciar)	Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).	SWIPE CARD to Begin (DESGLICE LA TARJETA para iniciar)	Presione F4 para acceder al menú Provider Options (Opciones del proveedor).
User Pwd: (Contraseña del usuario)	Introduzca la contraseña del proveedor de seis dígitos que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).	User Pwd: (Contraseña del usuario)	Introduzca la contraseña del proveedor de seis dígitos que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).	User Pwd: (Contraseña del usuario)	Introduzca la contraseña del proveedor de seis dígitos que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).	User Pwd: (Contraseña del usuario)	Introduzca la contraseña del proveedor de seis dígitos que es 123456. Presione la tecla verde Enter (Intro).
Provider Options (Opciones del proveedor)	Presione "3" para Enviar los SVF (Comandos de almacenar y reenviar).	Provider Options (Opciones del proveedor)	Presione "3" para Enviar los SVF (Comandos de almacenar y reenviar).	Provider Options (Opciones del proveedor)	Presione "3" para Enviar los SVF (Comandos de almacenar y reenviar).	Provider Options (Opciones del proveedor)	Presione "3" para Enviar los SVF (Comandos de almacenar y reenviar).
	Las transacciones almacenadas se transmitirán y borrarán la memoria. Revise el recibo de asistencia para asegurarse de que todas las transacciones se han almacenado (retransmitido), el cliente debe volver a introducir la transacción de asistencia.		Las transacciones almacenadas se transmitirán y borrarán la memoria. Revise el recibo de asistencia para asegurarse de que todas las transacciones se han almacenado (retransmitido), el cliente debe volver a introducir la transacción de asistencia.		Las transacciones almacenadas se transmitirán y borrarán la memoria. Revise el recibo de asistencia para asegurarse de que todas las transacciones se han almacenado (retransmitido), el cliente debe volver a introducir la transacción de asistencia.		Las transacciones almacenadas se transmitirán y borrarán la memoria. Revise el recibo de asistencia para asegurarse de que todas las transacciones se han almacenado (retransmitido), el cliente debe volver a introducir la transacción de asistencia.

Soporte técnico para proveedores de Xerox:
1-877-779-1932

Colorado Department of Human Services
People who help people