

Sistema Eletrônico de Cuidado Infantil (CCES)
Preguntas Frecuentes (FAQ)
Proveedores de cuidado en el hogar certificados

Terminología

¿Que es el CCES?

La División de Servicios para Niños y la Comunidad (CCSD) del Departamento de Seguridad Económica (DES) está implementando un Sistema Electrónico de Cuidado Infantil (CCES) para desarrollar la capacidad de realizar negocios con proveedores de cuidado infantil en su entorno digital, mejorar los procesos y prácticas empresariales importantes para los proveedores y DES, además de crear recursos para padres con acceso completo a la información y servicios de cuidado infantil. La primera parte del CCES es el seguimiento electrónico de la asistencia, que se implementará a través del proveedor galardonado, KinderSystems®.

¿Que es un proveedor de cuidado infantil familiar certificado por el DES?

La División de Servicios para Niños y la Comunidad de DES ofrece a las personas la oportunidad de convertirse en Proveedores de Cuidado en el Hogar Certificados o en Proveedores de Cuidado a Domicilio Certificados. Los proveedores certificados de hogar pueden atender hasta a 4 niños en su hogar a cambio de una remuneración. Un Proveedor de Cuidado a Domicilio Certificado puede cuidar hasta a 6 niños-aprobados para recibir asistencia de cuidado infantil del DES en el hogar si todos los niños forman parte del mismo grupo de hermanos o comparten el mismo tutor.

¿Cuáles son los equipos dentro de la División de Servicios para Niños y La Comunidad?

Dentro de la División de Servicios para Niños y la Comunidad, existen varios equipos con los que un Proveedor Certificado puede ponerse en contacto para recibir apoyo.

- El primer equipo es el equipo de Certificación de Red de Proveedores y Soporte. Este equipo está compuesto de inspectores estatales de licencias asignados para trabajar directamente con los proveedores de cuidado en el hogar certificados. A cada proveedor de cuidado en el hogar certificado se le asigna un inspector de licencias.
- El siguiente equipo es la Unidad de Procesamiento de Pagos o PPU. Este equipo se encarga de procesar toda la facturación enviada para su pago y de responder a las preguntas relacionadas con el proceso de facturación y pagos.
- El equipo de proveedores certificados también puede mantener comunicación con el equipo de Apoyo y Elegibilidad Familiar (FSE). Este equipo se encarga de recibir las solicitudes de asistencia para el cuidado infantil, determinar la elegibilidad para la asistencia para el cuidado infantil, completar los certificados de autorización y tramitar las reconsideraciones y cualquier cambio relacionado con la elegibilidad para el cuidado infantil.

Terminología de KinderSystems®

¿Que es KinderSystems®?

Un conjunto de programas de software y un equipo de expertos del sector centrados en ayudar a las agencias gubernamentales a administrar los servicios de cuidado infantil con operaciones y rendición de cuentas mejoradas.

¿Que es KinderConnect®?

KinderConnect® es un portal web para proveedores, cuidadores, padres y tutores. Permite el seguimiento y la elaboración de informes sobre el tiempo de asistencia.

¿Qué es KinderSign®?

KinderSign® es una aplicación para iPad y tabletas Android que simplifica el seguimiento de la asistencia en el cuidado infantil. Esta solución ofrece a los proveedores certificados una forma eficiente de registrar la asistencia, informar las

ausencias, enviar y recibir mensajes, aprobar o denegar transacciones y consultar la información de cada caso.

¿Qué es KinderSmart®?

KinderSmart® es una aplicación móvil para dispositivos iPhone o Android que agiliza el seguimiento de la asistencia en el cuidado infantil. Esta solución ofrece a los patrocinadores una forma eficiente de registrar la asistencia, reportar ausencias, leer mensajes y aprobar transacciones.

¿Cuáles son los roles de usuario específicos disponibles para KinderConnect®?

- Operador – cualquier persona que utilice o 'opere' el sistema electrónico. Esto puede ser cualquier rol interno de DES, un rol de proveedor o un rol familiar.
- Roles internos de DES:
 - Administrador de sistemas – Personal de sistemas de TI de DES. Un administrador de sistema tiene el nivel de acceso más alto con el fin de brindar soporte en relación con la asistencia y los errores del sistema.
 - Administrador Regional — Personal de procesamiento de pagos del DES y personal de Red de Proveedores y Soporte. Un administrador regional tiene acceso a los datos de asistencia de los proveedores para las prácticas de monitoreo y facturación.
- Rol de proveedor:
 - Administrador del proveedor: este es el rol del Proveedor Certificado. Un administrador del proveedor cuenta con ciertos privilegios, tales como la capacidad de crear otros operadores en la ubicación de dicho proveedor o de enviar los registros de asistencia para su pago..
- Roles familiares:
 - Patrocinador: un cuidador principal, como el padre, tutor o cualquier otra persona que el cuidador principal del niño autorice para registrar la entrada y salida de su hijo o hijos del servicio de cuidado. Cada patrocinador, que el proveedor ingrese, debe ser identificado de manera única mediante un número de teléfono de diez dígitos. Una vez que se ha ingresado un patrocinador en el sistema, el proveedor debe asociarlo con el niño o los niños para los cuales dicha persona está autorizada a registrar la entrada y salida.

Capacitación y asistencia técnica

¿Será obligatorio que los proveedores certificados utilicen el CCES?

Todos los proveedores certificados deberán registrar la asistencia electrónicamente. Los nuevos proveedores certificados recibirán capacitación y apoyo para el uso del CCES. Al momento de la renovación del Acuerdo de Registro de Proveedores, los proveedores existentes realizan la transición al CCES. La Administración de la Red de Proveedores y de Soporte brindará asistencia a los proveedores para su inscripción en el CCES. Se enviará una comunicación a todos los proveedores con un plan y un cronograma para la capacitación y la inscripción en el CCES.

¿Qué capacitación está disponible para los proveedores que utilizan CCES?

KinderSystems® impartirá capacitación a todos los proveedores certificados sobre cómo usar KinderSign, KinderSmart y KinderConnect. Todo proveedor certificado participará en la capacitación antes de iniciar su participación en el CCES. Los proveedores comenzarán a usar el sistema para registrar la asistencia el primer día del mes siguiente a aquel en que hayan recibido la capacitación. La capacitación proporcionada incluirá un seminario web en vivo con un presentador principal y un presentador asistente, y/o un seminario web pregrabado programado con un presentador en vivo (quien estará allí principalmente para responder las preguntas que se hagan durante la capacitación).

¿Estará disponible la capacitación en español?

Sí. La capacitación y el soporte estarán disponibles en español.

¿Con quién debe ponerse en contacto el proveedor si necesita asistencia con KinderConnect, KinderSmart o KinderSign?

Llame al (833) 859-3433 o envíe un correo electrónico a SupportAZ@KinderSystems.com. El personal de soporte está disponible de 6:00 a. m. a medianoche (hora estándar de la montaña), los 7 días de la semana.

¿Qué tipos de apoyo están disponibles para el proveedor que participa en el CCES?

El equipo de Certificación, la Red de Proveedores y Soporte de la División de Servicios para Niños y la Comunidad está disponible para brindar asistencia a los proveedores certificados que utilizan KinderSystems® y que se encuentran en proceso de transición hacia el registro electrónico de asistencia y el envío de datos de asistencia para fines de pago. El proveedor debe comunicarse con el Equipo de Certificación para cualquier consulta relacionada con el Acuerdo de Participación de CCES, las autorizaciones o cuestiones de facturación.

Comuníquese con KinderSystems® al (833) 859-3433 o a SupportAZ@KinderSystems.com para cualquiera de los siguientes motivos:

- Uso de KinderConnect, KinderSign y/o KinderSmart
- Bloqueado fuera de tu cuenta
- Para restablecer su PIN
- Inquietudes sobre el registro
- Restablecer o si olvidó su contraseña o su pregunta seguridad
- Para actualizar las cuentas de patrocinadores en KinderConnect

Requisitos operativos

¿Qué equipo necesita el proveedor?

El proveedor necesitará acceso a Wi-Fi y electricidad. El proveedor necesitará una computadora portátil, PC, tableta (Apple o Android) o un teléfono inteligente (Apple o Android) para utilizar KinderConnect®. Aunque es posible usar un teléfono inteligente para KinderConnect®, no resulta lo ideal debido al tamaño de la pantalla..

La aplicación KinderSmart® puede usar en un teléfono inteligente. En este caso, los proveedores mostrarán un código QR cerca de la entrada del centro de cuidado, ya sea en la pantalla de una computadora o en un documento impreso. Los padres deben enfocar este código QR con la aplicación de cámara de su teléfono inteligente para registrar la entrada y salida diaria de sus hijos del centro de cuidado.

Una vez al mes, los proveedores de DES deberán iniciar sesión en KinderConnect® para verificar los datos de asistencia y presionar el botón “enviar” para solicitar el pago. Este paso requerirá acceso a internet, una computadora portátil, PC o tableta con un navegador web para acceder a KinderConnect®. Se puede usar un teléfono inteligente; no obstante, tenga en cuenta que esto podría presentar dificultades debido al tamaño reducido de la pantalla.

¿Qué tipos de teléfonos inteligentes pueden ejecutar KinderSmart®?

La aplicación KinderSmart® funciona en teléfonos inteligentes Android y Apple. No funciona en otros sistemas operativos para teléfonos inteligentes, como Windows, Nokia, Blackberry, etc.

¿Cuáles son las credenciales de inicio de sesión que se envían a los proveedores?

Las credenciales de acceso del proveedor constan del nombre y el apellido (estos nombres deben coincidir exactamente con los registros en AZCCATS), también recibirá un código de verificación que el DES enviará por correo electrónico. Tenga en cuenta que el código de verificación se utiliza una sola vez. Una vez que el proveedor completa el registro inicial, el código de verificación no vuelve a utilizarse.

¿Es posible agregar una foto del niño a la cuenta de KinderConnect?

Sí. Un proveedor puede subir una foto a la “página del niño” utilizando KinderConnect®. Esto puede ser útil si el proveedor no utiliza un sistema de gestión de casos y desea que la imagen se muestre en KinderSign al iniciar sesión correctamente.

Documentación del proveedor

¿Cuándo debe el proveedor enviar los datos de asistencia?

El proveedor deberá transmitir los datos de asistencia electrónica del mes en curso a más tardar 10 días naturales después del último día de cada mes. Esto incluye proporcionar toda la información necesaria para los niños autorizados para recibir asistencia para el cuidado infantil, según lo estipulado en el Acuerdo de Participación del CCES.

¿Con qué frecuencia debería el proveedor revisar los datos de asistencia?

El proveedor debe revisar los datos de asistencia a diario para determinar si algún niño presente no cuenta con un registro electrónico de entrada y salida realizado por el padre o tutor autorizado.

El proveedor tiene la obligación de asegurar que todos los registros de asistencia estén completos y sean precisos antes de enviarla para su pago. Tenga en cuenta que los siguientes son errores muy comunes relacionados con la asistencia:

- Pares de tiempo incompletos: una transacción de “entrada” sin su correspondiente transacción de “salida”, o viceversa. En otras palabras, el padre o la madre registró la entrada de su hijo/a por la mañana y olvidó registrar su salida por la tarde.
- Tiempos fuera de secuencia: una transacción de “salida” se produce antes de la correspondiente transacción de “entrada”. En otras palabras, el padre registró la salida de su hijo al final del día, pero olvidó registrar su entrada por la mañana.

¿Qué sucede si se omite el registro de entrada o salida de un niño?

Para los niños que reciben asistencia para el cuidado infantil y cuya entrada y salida no fueron registradas electrónicamente el padre/madre o tutor autorizado, el proveedor de cuidado infantil puede corregir el registro electrónico de asistencia, según estipulado con el Acuerdo de Participación del CCES firmado. Cualquier corrección al registro debe completarse antes de que el niño comience su siguiente día de cuidado.

¿Seguirá necesitando el proveedor utilizar hojas de registro de entrada y salida en papel?

No serán necesarias hojas de registro de entrada y salida en papel. Los proveedores pueden usar una hoja de registro en papel como respaldo hasta que el sistema CCES funcione con fluidez, o en caso de una interrupción del servicio de internet en el centro de atención.

Certificado de autorización y procesamiento de pagos para el cuidado infantil

¿Con qué frecuencia presentan los proveedores la asistencia para el pago?

Los proveedores deberán enviar los datos de asistencia electrónica correspondientes en curso a más tardar 10 días naturales después del último día de cada mes. Esto incluye proporcionar toda la información necesaria para los niños autorizados a recibir asistencia para el cuidado infantil, según lo estipulado en el Acuerdo de Participación de CCES.

Un proveedor sólo puede enviar la asistencia de un niño una vez al mes. La asistencia adicional requerirá un formulario de facturación complementario y comunicación con la Unidad de Procesamiento de Pagos.

El proveedor iniciará sesión en su cuenta de KinderConnect®, revisará los datos de asistencia y verificará que la información de asistencia sea correcta para todos los niños que asistieron durante ese mes. El proveedor enviará los datos de asistencia desde KinderConnect a AZCCATS para su procesamiento de pago.

¿Qué sucede si se identifica un error de asistencia en KinderConnect?

KinderConnect® marcará la asistencia con resaltados en amarillo o rojo. La asistencia que aparezca en amarillo o rojo requerirá corrección por el Proveedor..

- El color rojo indica que se ha introducido una hora no válida, como por ejemplo, que la hora de “entrada” sea anterior a la hora de “salida”.
- El color amarillo indica que falta la hora de “entrada” o de “salida” correspondiente. Todos los registros de asistencia de los días en que se prestó el servicio de cuidado infantil deben incluir una hora de entrada y una de salida.

Toda asistencia inválida o faltante requerirá que el proveedor corrija o elimine dicha asistencia en KinderConnect®. Si faltan horarios o estos son incorrectos, el proveedor

puede corregirlos en la página de Detalles de Asistencia. Puede encontrar asistencia adicional en el [Sitio de Información de CCES](#).

¿Los proveedores seguirán recibiendo documentos de facturación en papel?

Sí, el DES seguira enviando documentos de facturación a todos los proveedores hasta que el sistema CCES esté completamente implementado y los documentos de facturación electrónicos estén disponibles. Los proveedores no deben enviar los documentos de facturación para su procesamiento. La única excepción sería en caso de que el sistema KinderConnect® no funciona (por ejemplo, debido a una interrupción del servicio de internet).

¿Los proveedores aún necesitan usar el documento de facturación AZCCATS si realizan el envío a través del CCES?

No, los proveedores que participen en el CCES enviarán sus registros de asistencia a través de KinderConnect y NO deberán presentar el documento de facturación en papel. Habrá circunstancias en las que no sea posible enviar la asistencia de un niño a través de KinderConnect y será necesario enviar el formulario de facturación en papel. Los proveedores recibirán capacitación sobre estos escenarios específicos.

¿Recibirán los proveedores algún documento en lugar de los formularios de facturación en papel?

DES continuará enviando por correo documentos de facturación en papel a todos los proveedores hasta que el CCES esté completamente implementado y los documentos de facturación electrónicos estén disponibles. Una vez que el CCES esté completamente implementado, el DES dejará de enviar documentos de facturación por correo y todos los proveedores que utilicen el CCES para el procesamiento de pagos recibirán un documento de facturación de una sola hoja para usar en los casos en que se requiera el uso de un documento de facturación manual.

¿Qué documentos recibirán los proveedores para demostrar los pagos procesados?

Los proveedores que reciben cheques seguirán recibiendo por correo un comprobante que indica el monto pagado y la lista de niños. Los proveedores que reciben sus pagos mediante depósito directo seguirán recibiendo un comprobante de depósito directo.

Si se produce un cambio en la autorización de un niño, o cuando una autorización tiene fecha retroactiva, ¿qué medidas debe tomar el proveedor?

Los proveedores pueden presentar informes de asistencia de los niños autorizados, de acuerdo con las fechas incluidas en el certificado de autorización. Si la fechas de una autorización cambian —por ejemplo, si se retrotrae la fecha de inicio de la autorización

para que coincida con la fecha en que se presentó la solicitud de asistencia para el cuidado infantil—, el proveedor podrá presentar informes para al nuevo periodo autorizado, siempre que el niño haya asistido al programa durante las fechas autorizadas. A continuación, se presentan algunos ejemplos específicos de cuando un proveedor retrocedería los registros de entrada y salida de los niños.

Escenarios de facturación

Escenario 1: Autorización dividida en un mes

Un proveedor sólo puede enviar los registros de asistencia al DES una vez al mes por cada niño. Cuando se envía al DES la asistencia de un niño específico para el pago de un mes parcial, el proveedor no puede enviar la asistencia correspondiente al resto del mes en caso de que se genere una nueva autorización para dicho niño que permita el pago del mes completo.

El proveedor enviará la asistencia restante del niño a través de un documento de facturación complementario. El documento de facturación complementario se generará y se enviará al proveedor. El proveedor deberá enviar el documento de facturación complementario por correo electrónico, junto con el Informe de Asistencia por Estudiante impreso correspondiente a ese niño en particular, y no a través de KinderConnect.

Si el registro de asistencia de un niño no ha sido enviado al DES a través de KinderConnect para el mes especificado, el proveedor debe enviar la asistencia del niño al DES por vía electrónica; no se requiere un documento de facturación complementario.

Cómo funcionará esto a través del CCES:

- Un proveedor recién certificado no podrá registrarse en KinderSystems® hasta que se complete la autorización, ya que tanto el número P como la autorización son necesarios para que se genere un número PIN.
- El número PIN es necesario para registrarse en KinderSystems®.
 - El equipo de Certificación será responsable de dar seguimiento a los PIN, de modo que el equipo de Certificación sepa que existe un problema con una autorización y pueda dar seguimiento con el área de Apoyo Familiar y Elegibilidad del DES.
- Una vez establecida la autorización, ésta tendrá efecto retroactivo a la fecha de inicio.

- El proveedor presentará la facturación en papel correspondiente al periodo comprendido desde el inicio de la inscripción en CCES.

Escenario 2 - Ausencias remuneradas

Cuando se presenta ante el DES la asistencia de un niño específico con una autorización dividida (o dos autorizaciones) para su pago correspondiente a un mes, y dicha asistencia incluye ausencias remuneradas dentro del periodo de autorización, debe haber al menos una unidad de asistencia en cada periodo de autorización para que la ausencia pueda ser pagada a través del CCES. El proveedor no puede solicitar el pago de ausencias remuneradas a través del CCES si no existe al menos una unidad de asistencia dentro del periodo de autorización correspondiente.

Se requerirá una facturación complementaria para cubrir las ausencias ocurridas durante el periodo de autorización en el que el niño especificado no asistió. El documento de facturación complementaria se generará y se enviará al proveedor. El proveedor deberá enviar el documento de facturación complementaria por correo electrónico, junto con el Informe de Asistencia por Estudiante impreso correspondiente a dicho niño.

Escenario 3: Restricciones de edad

- El proveedor atiende a niños de 1 año en adelante.
- Fecha de nacimiento del niño: 02/05/2024
- El niño cuenta con una autorización que comenzó el 02/06/2025 (con vigencia a partir del día siguiente a cumplir 1 año).
- El pago correspondiente a febrero es denegado debido a que el proveedor no atiende a niños menores de 1 año.

AZCCATS está programado para tomar la edad del niño al primer día del mes; por lo tanto, en este ejemplo, registra la edad del niño como 0 (el niño tenía 12 meses el 01/02/2025 y cumplió 1 año el 05/02/2025). Dado que el sistema registra que el niño tiene 0 años, no abonará ninguna de las unidades correspondientes a ese mes. Este escenario requeriría la solicitud de un formulario de facturación complementario.

¿Con cuánta retroactividad puede un proveedor presentar la facturación y recibir el reembolso?

El proveedor debe transmitir los datos electrónicos de asistencia correspondientes al mes en curso a más tardar 10 días naturales después del último día de cada mes

calendario. Esto incluye proporcionar toda la información necesaria sobre los niños autorizados para recibir asistencia para el cuidado infantil, tal como se identifica en el Acuerdo de Registro de Proveedores (PRA). No se aceptará la facturación transcurridos nueve (9) meses desde la prestación de los servicios.

Tipo y estado del proveedor

¿Qué sucede cuando un proveedor certificado de cuidado infantil familiar en el hogar cambia a ser un hogar grupal de cuidado infantil con contrato del DES (es decir, cuando un proveedor cambia su tipo de "Certificado" a "Hogar Grupal con Contrato del DES"?)

Cuando un proveedor certificado desea convertirse en un hogar grupal con contrato del DES, debe presentar una solicitud y completar el proceso para obtener la designación de Hogar Grupal de Cuidado Infantil con Contrato del DES. Una vez aprobado como Hogar Grupal de Cuidado Infantil con Contrato del DES, la información del proveedor se actualizará en el sistema AZCCATS y se enviará a KinderConnect®. Se generarán nuevas autorizaciones para los niños que ya contaban con autorización de cuidado infantil a través de AZCCATS, las cuales también se enviarán a KinderConnect®. Las autorizaciones anteriores quedarán canceladas. Los proveedores certificados interesados en convertirse en un hogar grupal con contrato del DES deberán comunicarse con la unidad de Centros con Licencia y Hogares Grupales del CCSD a través de la dirección de correo electrónico ccacontracts@azdes.gov.

¿Qué sucede cuando cambia el estado de un proveedor?

El estado de un proveedor certificado puede ser activo, en suspenso o cerrado.

- Activo: Cuando un Proveedor Certificado se encuentra activo y cuenta con una autorización vigente, AZCCATS y KinderConnect® interactúan con normalidad.
- Retención: Cuando un proveedor certificado se encuentra en estado de retención, no podrá recibir pagos hasta que se haya resuelto el motivo de dicha retención. AZCCATS y KinderConnect® interactúan con normalidad.
- Cierre: Cuando un proveedor certificado cierra, se notifica al Equipo de Apoyo Familiar y Elegibilidad, y se cancela cualquier autorización existente. AZCCATS enviará cualquier cambio en las autorizaciones a KinderConnect®.