Soporte de Asistencia del Proveedor

Medida	Herramienta utilizada	Acción esperada	Problemas comunes/Consejos para la solución de problemas
Nuevo patrocinador/ padre	KinderConnec	El padre/patrocinador registrará una nueva cuenta visitandoa: https://childcare.twc.texas.gov/KinderConnect	• **Mensajes de error "No se puede hacer coincidir/No se puede identificar de forma única":** Indique a los padres o patrocinadores que se pongan en contacto con el servicio de asistencia para obtener ayuda • **Mensaje de error "No se pueden guardar los datos del operador":** Es posible que el padre/patrocinador deba verificar que su contraseña cumpla con los requisitos • **Mensaje de error de acceso denegado:** Solo el padre/patrocinador principal puede usar KinderConnect • **Mensaje de error, La cuenta ya existe:** Indique al padre/patrocinador que se comunique con el servicio de soporte.
Días cerrados/Días de desarrollo profesional/ Festivos	*Nada*	*Nada, actualmente no es necesario ingresar ninguno de estos días*	*N/A*
Grabación de asistencia	KinderSign	El padre/ patrocinador iniciará sesión en la tableta del proveedor usando su número de teléfono y el PIN de 4 dígitos	• **No se puede cambiar la asistencia:** una vez que el padre/patrocinador haya registrado la asistencia, no se puede cambiar. • **¿Tableta sin conexión?** El padre/madre o tutor puede registrar la entrada y salida de los niños. Se actualizará automáticamente cuando la tableta se vuelva a conectar a internet.
Arreglando el registro de asistencia	KinderConnec	Solo los padres/patrocinadores están autorizados a hacer correcciones	• **KinderConnect indica que la asistencia es incorrecta:** ¡No se preocupe! Solo necesita una hora de entrada o salida al día. Simplemente ingrese la hora que falta. Si no puede completarla, haga clic en "todas" en la parte superior.
Ingresar registro de asistencia anterior	KinderConnec	El padre/patrocinadoriniciará sesión en la tableta del proveedor de cuidado infantil utilizando el número de teléfono del padre/patrocinador y su PIN de 4 dígitos. Solo los padres/patrocinadores están autorizados a modificar la fecha de la asistencia.	• **No se puede registrar asistencia anterior:** El padre/patrocinador solo puede registrar asistencia hasta 6 días en el pasado • **No se puede cambiar la asistencia:** Una vez que se ingresa la asistencia, no se puede cambiar.
Comprobando el registro de asistencia	KinderConnec	Revise la asistencia haciendo clic en la página Asistencia>Detalle	• **Falta de asistencia en KinderConnect:** La tableta necesita subir la información de registro de entrada/salida primero. Si no se sube antes de que el sistema envíe automáticamente la asistencia, el proveedor no puede enviarla ellos mismos. • **La asistencia desaparecio:** El proveedor no puede arreglar esto ni ver el historial. Necesitan pedir ayuda a su Junta.

Definiciones de Herramientas

- **KinderConnect:** El sitio web donde los padres/patrocinadores pueden ver los registros de asistencia, actualizar la información de contacto, ver documentos de subsidio y descargar el formulario de registro de KinderSmart.
- **KinderSign:** Esta es la aplicación en la tableta (a veces denominada TX3C).
- **KinderSmart:** Esta es la aplicación en los teléfonos inteligentes.

¿Necesitas ayuda?

Soporte de KinderConnect: de lunes a viernes, de 6 a.m. a 9 p.m. (hora central)

Llamar: 1-888-265-6461 **Correo electrónico:** supportTX@kindersystems.com **Ayuda en línea:** http://tx3c.info/