

# Preguntas Más Frecuentes

De vez en cuando, usted puede tener preguntas sobre cómo usar Horizon. Si está teniendo problemas técnicos, por favor llame al Departamento de Atención al Cliente al 1-800-246-2154, Opción 2, o envíeles un correo electrónico a [klcsphelp@klcorp.com](mailto:klcsphelp@klcorp.com). Y, por supuesto, siempre puede consultar a su Director de Programa o Gerente de Área.

La siguiente es una lista de las preguntas más frecuentes que puede tener.

## Firmar a la entrada y salida de su estudiante

- ¿Por qué no puedo ingresar?
- ¿Qué pasa si no salgo del sistema después de firmar a la entrada o salida de mi estudiante?  
¿Podrán las personas que ingresen después de mí ver la información de mi estudiante?
- ¿Cómo sabré que he firmado a la entrada y salida de mis niños con éxito?
- Si no puedo recoger a mi estudiante, ¿puede recogerlo alguien más? ¿Cómo sabrán la contraseña?
- ¿Cómo pueden obtener mis contactos de emergencia un código de ingreso/salida?
- ¿Por qué tengo que firmar manualmente a la entrada/salida y además usar la computadora portátil?
- ¿Puedo usar mi teléfono celular para firmar a la entrada/salida de mi estudiante?
- Recibí un mensaje en la página de ingreso diciéndome que estoy fuera del sistema permanentemente por falta de pago. ¿Cómo puedo desbloquear mi cuenta?
- ¿Cómo cambio mi código de Ingreso/Salida?
- ¿Qué significa el mensaje “Pay Now” (Pagar Ahora) cuando intento firmar a la entrada y salida de mi hijo?

## Manejar su cuenta en línea

- ¿Por qué necesito una dirección de correo electrónico?
- ¿Cómo adquiero una dirección de correo electrónico?
- ¿Podré inscribir a mi estudiante en línea usando la computadora portátil del programa?
- Si no puedo usar la computadora portátil en el programa, y no tengo una computadora en casa o en el trabajo, ¿dónde puedo inscribirme?
- ¿Cómo edito mi información personal y la de mi empleador?
- ¿Cómo cambio mi contraseña?
- ¿Puedo dar acceso a otras personas para que hagan pagos?
- ¿Podré cambiar el horario de mi estudiante semana a semana?
- ¿Cómo sabrá el sitio del programa que he cambiado el horario de mi estudiante?
- ¿Cómo cancelo la inscripción de mi estudiante?
- ¿Puedo imprimir la información de mi cuenta en el sitio del programa, usando la computadora portátil?

## Inscribir a mi estudiante

- ¿Por qué tenemos que inscribirnos en línea?
- ¿Podré inscribir a mi estudiante en línea usando la computadora portátil del programa?
- ¿Puedo inscribir a mi estudiante con un formulario impreso?
- Una vez que haya completado el proceso de inscripción, ¿qué tan rápido podrá iniciar mi estudiante?
- ¿Qué pasa si se me hace tarde para recoger a mi estudiante?
- ¿Se pueden enviar las ausencias al programa electrónicamente?
- Cuando me inscribí en línea, el proceso de inscripción no finalizó. El mensaje que recibí decía: “*Your enrollment is pending*” (Su inscripción está pendiente). ¿Qué significa esto?

## Hacer un pago

- ¿Por qué tenemos que pagar en línea?
- ¿Es seguro el sistema?
- ¿Qué tan segura está mi información de cuenta cuando proceso un pago en línea?
- ¿Qué tipo de cargos puedo pagar en línea?
- ¿Qué método de pago se acepta en línea? ¿Todavía se aceptan giros postales?
- Las tarjetas de débito pre pagadas típicamente tienen un cargo asociado con ellas. ¿Cómo puedo evitar pagar ese cargo?
- ¿Qué es un pago con cheque procesado electrónicamente?
- Cuando intento hacer un pago desde mi cuenta de banco en línea, recibo el mensaje de error “El número de ruta y tránsito de su banco no es válido. Por favor revise el número e ingréselo otra vez”. ¿Qué debo hacer?
- Cuando intento hacer un pago en línea desde mi cuenta de banco, recibo un mensaje de error que dice “Su pago no ha sido aceptado en este momento. Un pago existente con esta información de cuenta aun no ha sido registrado con éxito en su cuenta. Por favor use otra cuenta de pagos para pagar el saldo en este momento”. ¿Qué debo hacer?
- Tengo servicios bancarios en línea. ¿Puedo pagar la colegiatura por medio de mi cuenta de banco en línea?
- ¿Cómo se procesan los pagos?
- ¿Cuándo se saca dinero de mi cuenta?
- ¿Sacarán dinero de mi cuenta sin mi consentimiento?
- ¿Cómo sabré cuando mi pago ha sido procesado?
- ¿Cómo obtengo un recibo por mi pago?
- ¿Cómo sabré que un pago en línea ha sido pagado por mi banco?
- ¿Cómo sabré que un pago en línea no ha sido pagado por mi banco?
- ¿Qué si mi tarjeta de crédito o débito es rechazada?
- ¿Puedo establecer pagos recurrentes o almacenar una cuenta de pagos?
- ¿Por qué querría usar la función de pagos recurrentes?
- ¿Están los servicios de pagos en línea disponibles todo el tiempo?
- Recibí un mensaje cuando ingresé diciendo que mi colegiatura debe ser pagada. Dice “Pay Now” (Pague Ahora). ¿Qué significa esto?

- Una agencia de Apoyo de Cuidado a Estudiantes paga los gastos de cuidado de mi estudiante. ¿Puede la Agencia pagar en línea?
- ¿Puedo usar mi teléfono celular para hacer pagos?
- ¿Cuándo se debe pagar la colegiatura?
- ¿Qué hago si cuestiono un cargo o cuota?
- Si tengo más de un estudiante inscrito, ¿cómo determina KLC qué cuenta pagar?
- ¿Qué pasa si recibo un aviso de mi banco respecto a un cheque electrónico “rebotado”?
- ¿Qué pasa si no tengo una cuenta de cheques o una tarjeta de crédito? ¿Cómo podré hacer un pago?

## ¿Qué sobre la seguridad?

- ¿Qué tan seguros están mi nombre de usuario y mi contraseña?
- ¿Qué puedo hacer para evitar problemas de seguridad?
- ¿Es el proceso de pagos regulado y seguro para los consumidores?
- ¿A dónde se va mi información cuando la envío?
- ¿Qué significa el logotipo **LOGO** para mí?

## Localización y resolución de problemas

- Requisitos del sistema.
- No puedo ingresar. Sigo viendo la misma página de ingreso después de hacer clic en el botón de ingreso.
- Cuando intento escribir mi nombre de usuario (mi dirección de correo electrónico) para ingresar, el sistema sigue poniendo puntos en la ventana de la contraseña.
- Cuando intento hacer clic en un botón en el sitio, no pasa nada.
- No sale nada cuando hago clic en el botón de ayuda (?).
- ¿Por qué se tarda tanto para pasar de una página a otra?
- Olvidé mi contraseña y nunca recibí el mensaje electrónico con mi nueva contraseña. ¿Ahora qué?

## **Firmar a la entrada y salida de su estudiante**

### **¿Por qué no puedo ingresar?**

Revise para asegurarse de que esté usando la contraseña y el nombre de usuario correctos. También cerciórese de que el “Caps Lock” (teclado en mayúsculas) esté apagado.

Si sigue teniendo problemas, llame al Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-246-2154, Opción 2.

---

### **¿Qué pasa si no salgo del sistema después de firmar a la entrada o salida de mi estudiante? ¿Podrán las personas que ingresen después de mí ver la información de mi estudiante?**

El sistema le sacará automáticamente después de 10 segundos, aún cuando no haga clic en el botón **Logout** (Salir). Si hay alguien esperando para ingresar o salir después de usted, ellos no podrán ver la información de su estudiante.

---

### **¿Cómo sabré que he firmado a la entrada y salida de mis niños con éxito?**

Una vez que haga clic en **Sign-In** (Entrar) o **Sign-Out** (Salir), verá el siguiente mensaje: **Student Signed in Successfully** o **Student Signed Out Successfully**.

---

### **Si no puedo recoger a mi estudiante, ¿puede recogerlo alguien más? ¿Cómo sabrán la contraseña?**

Durante el proceso de inscripción, usted puede seleccionar a otros adultos como usuarios autorizados (ya sean patrocinadores adicionales o contactos de emergencia) para que recojan a su estudiante. Estos adultos recibirán sus propios códigos individuales de Entrada/Salida; no deben usar los suyos. El personal del programa revisará y pedirá una identificación cuando recojan a su estudiante.

Si necesita que alguien que no está previamente autorizado recoja a su estudiante, llame al sitio del programa para avisarle al personal sobre quién recogerá a su estudiante. El personal del sitio entonces verificará la identificación de esa persona cuando recoja a su estudiante y ellos firmarán a la salida de su estudiante usando su propia contraseña.

---

### **¿Cómo pueden obtener mis contactos de emergencia un código de ingreso/salida?**

Usted asignará códigos de entrada y salida a cualquier contacto de emergencia cuando complete el proceso de inscripción. Hay un espacio en el formulario donde usted asignaría un código de ocho números para la persona de contacto de emergencia. Este código será diferente de su código personal. Una vez que haya llenado ese espacio, el código personal de firmas a la entrada y salida puede ser enviado por correo electrónico a la persona de contacto de emergencia (si se ha designado en el formulario – el espacio para correo electrónico es opcional). Si no designó una dirección de correo electrónico para la persona de contacto de emergencia, usted es responsable de comunicar el código a esa persona. Usted es la única persona que puede cambiar estos códigos.

---

---

### **¿Por qué tengo que firmar manualmente a la entrada/salida y además usar la computadora portátil?**

En algunos estados, acreditación requiere una firma por escrito a la entrada y salida de su estudiante. Para cumplir con estos requisitos de acreditación y avanzar con prácticas más automatizadas, requerimos que haga los dos. Invitamos a todas las familias a escribir a sus legisladores estatales y buscar apoyo para implementar procedimientos electrónicos.

---

### **¿Puedo usar mi teléfono celular para firmar a la entrada/salida de mi estudiante?**

No, solamente puede usar la computadora portátil (o, en algunos estados, la computadora portátil y una firma por escrito).

---

### **Recibí un mensaje en la página de ingreso diciéndome que estoy fuera del sistema permanentemente por falta de pago. ¿Cómo puedo desbloquear mi cuenta?**

Ha recibido este mensaje porque su cuenta se ha vencido (más de dos semanas). Hasta que haga un pago total, no es elegible para dejar a su estudiante en el sitio del programa.

Para actualizar su cuenta:

1. Ingrese en el sitio de Manejo de Cuenta en Línea (esto tiene que hacerse fuera del sitio).
2. Haga clic en **Make a Payment** (Hacer un Pago).
3. Envíe el total del saldo debido.

---

### **¿Cómo cambio mi código de Ingreso/Salida?**

Para cambiar su código de ingreso y salida:

1. Ingrese en el sitio de Manejo de Cuenta en Línea, y haga clic en **Change Sign-In/Out Code** (Cambiar Código de Ingreso/Salida) en la sección de Información de Cuenta.
2. Escriba su nuevo Código de Ingreso/Salida en la caja de **New Sign-In/Out Code** (Nuevo Código de Ingreso/Salida) y luego otra vez en la caja de **New Sign-In/Out Code (confirm)** (confirmar).
3. Haga clic en **Save** (Guardar).

---

### **¿Qué significa el mensaje “Pay Now” (Pagar Ahora) cuando intento firmar a la entrada y salida de mi hijo?**

Este mensaje significa que usted se ha demorado en su pago de colegiatura y debería pagar desde su cuenta lo antes posible. Si debe dinero, recibirá este mensaje cada vez que ingrese para firmar a la entrada y salida de su hijo. El mensaje seguirá recordándole cada día que se ha vencido el pago.

Después de dos semanas de recordatorios y si aun no se ha hecho un pago total, el sistema le sacará y no podrá dejar a su hijo en el programa ese día. También será necesario que se vuelva a inscribir y que pague cuotas adicionales en este momento para reintegrar a su hijo en el programa.



## Manejar su cuenta en línea

### ¿Por qué necesito una dirección de correo electrónico?

Nuestro sistema de Manejo de Cuenta en Línea procesa información por medio del Internet. Para coleccionar información de su parte y proporcionarle información, se necesita una cuenta de correo electrónico. Se le enviará una contraseña segura (que usará para acceder a muchas de las funciones de nuestro sistema de Manejo de Cuenta en Línea) por medio de su dirección de correo electrónico.

---

### ¿Cómo adquiero una dirección de correo electrónico?

Muchas compañías de Internet proporcionan acceso a correo electrónico GRATIS. Le sugerimos que use el sitio de correo electrónico gratuito de Google: [www.gmail.com](http://www.gmail.com). El personal de su sitio del programa le puede ayudar con este proceso, o consulte nuestra guía de referencia rápida para más información.

---

### ¿Podré inscribir a mi estudiante en línea usando la computadora portátil del programa?

No, en la mayoría de los casos, no puede usar la computadora portátil del programa para inscribir a su estudiante porque esto entretiene la computadora por demasiado tiempo; otros padres necesitan acceso a la computadora para firmar a la entrada y salida de sus estudiantes. Consulte con su Director de Sitio para programar un tiempo cuando sea más conveniente registrarse o inscribirse usando la computadora del sitio.

---

### Si no puedo usar la computadora portátil en el programa, y no tengo una computadora en casa o en el trabajo, ¿dónde puedo inscribirme?

Se puede inscribir desde cualquier lugar que tenga una computadora y conexión a Internet. Le sugerimos que trate algunos de estos lugares:

- La biblioteca local
- Su lugar de trabajo
- La casa o el trabajo de un amigo
- La casa o el trabajo de un familiar
- Centro de trabajo de negocios como FedEx Office, Office Depot o Copies Plus (puede que éstos cobren una cuota)

Consulte con su Gerente de Área o Director de Programa si no le son viables las opciones mencionadas.

---

### ¿Cómo edito mi información personal y la de mi empleador?

Para actualizar su información personal o la de su empleador, haga clic en **Edit Account Info** (Editar Información de Cuenta) al lado de su nombre de patrocinador en la página principal de Manejo de Cuenta en Línea. Puede añadir, cambiar y borrar información siguiendo las indicaciones en la barra de herramientas de navegación.

---

### ¿Cómo cambio mi contraseña?

Las contraseñas deben de tener un mínimo de 8 caracteres y no más de 15. Las contraseñas distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

Para cambiar su contraseña:

1. Desde la página principal de Manejo de Cuenta en Línea, haga clic en **Change Password** (Cambiar Contraseña) en la sección de Información de Cuenta.
  2. Entre su antigua contraseña en la caja de **Current Password** (Contraseña Actual).
  3. Escriba su nueva contraseña en la caja **New Password** (Nueva Contraseña) y luego otra vez en la caja **New Password (confirm)** (confirmar).
  4. Haga clic en **Save** (Guardar).
- 

### ¿Puedo dar acceso a otras personas para que hagan pagos?

Sí, puede añadir a otra persona (un patrocinador adicional) para ayudar a pagar su cuenta. Por favor entienda que usted es el principal titular de la cuenta y es responsable por todos los pagos de colegiatura, independientemente de quién más esté autorizado para ayudar a hacer los pagos.

Como patrocinador principal, usted también será responsable por cualquier cargo por pagos devueltos registrado en su cuenta, incluso si se incurre debido al pago devuelto de un patrocinador adicional.

Para añadir un patrocinador adicional:

1. Desde la página principal de Manejo de Cuenta en Línea, haga clic en **Add Sponsor** (Añadir Patrocinador) en la sección de Patrocinadores Adicionales.
2. Llene las secciones de información personal, permisos e información de contacto.
3. Haga clic en **Save** (Guardar).

Un correo electrónico será enviado a este individuo para que pueda registrarse con Manejo de Cuenta en Línea.

---

### ¿Podré cambiar el horario de mi estudiante semana a semana?

Sí, podrá cambiar el horario de su estudiante hasta tres veces por año escolar sin cargo adicional. Después de la tercera vez, sin embargo, se le cobrarán \$25 por cada cambio. Puede cambiar el horario de su estudiante para la próxima semana, siempre y cuando los cambios de horario se hagan antes del miércoles de la semana previa.

---

### ¿Cómo sabrá el sitio del programa que he cambiado el horario de mi estudiante?

El personal del sitio recibe un reporte semanal que lista a los estudiantes que estarán asistiendo cada día; esta información se basa en los cambios de horarios que los padres han hecho en línea antes del miércoles de la semana previa.

---

### ¿Cómo cancelo la inscripción de mi estudiante?

Para cancelar la inscripción de su estudiante en un programa:

1. Desde la página principal de Manejo de Cuenta en Línea, haga clic en el vínculo **Change Schedule** (Cambiar Horario) al lado del programa del cual le gustaría cancelar la inscripción (esto se encuentra en la sección de Estudiantes Inscritos).
2. Haga clic en **Withdraw Student** (Cancelar Inscripción de Estudiante) al final de la pantalla.
3. Escoja una razón de la caja desplegable de **Withdrawal Reason** (Razón para la Cancelación).
4. Escoja una fecha de vigencia.
5. Si así lo desea, entre cualquier comentario que pueda tener en la caja de **Withdrawal Comments** (Comentarios sobre la Cancelación).
6. Haga clic en **Save** (Guardar).

---

**¿Puedo imprimir la información de mi cuenta en el sitio del programa, usando la computadora portátil?**

No, no hay impresoras en el sitio. Si no tiene acceso a una impresora en casa o en el trabajo, haremos ajustes para imprimir sus documentos en la oficina de nuestro Gerente de Área.

---

## **Inscribir a mi estudiante**

### **¿Por qué tenemos que inscribirnos en línea?**

Existen muchas ventajas de inscribir a su estudiante en línea, pero el mayor beneficio es la facilidad de uso. Usted puede inscribir a su estudiante cómodamente desde cualquier lugar donde tenga acceso a Internet – 24 horas al día, 7 días a la semana –. Completará nuestro proceso de inscripción en línea sólo una vez, mientras que sólo tiene que revisar la información cada año y actualizarla si es necesario. Esto reduce los procesos manuales que toman tiempo de su parte; además, ahora tenemos la capacidad de almacenar información electrónicamente, asegurando la protección y seguridad de importante información de su estudiante.

---

### **¿Podré inscribir a mi estudiante en línea usando la computadora portátil del programa?**

No, en la mayoría de los casos, no puede usar la computadora portátil del programa para inscribir a su estudiante porque esto entretiene la computadora por demasiado tiempo; otros padres necesitan acceso a la computadora para firmar a la entrada y salida de sus estudiantes. Consulte con el Director de su Sitio para programar un tiempo cuando sea más conveniente registrarse o inscribirse usando la computadora del sitio.

---

### **¿Puedo inscribir a mi estudiante con un formulario impreso?**

Disuadimos firmemente la inscripción en forma impresa. Si surge una situación y un estudiante necesita iniciar en un programa inmediatamente, o si usted no tiene acceso a una computadora o a Internet, puede llenar un formulario de inscripción impreso. Se le cobrarán \$25 por este servicio.

---

### **Una vez que haya completado el proceso de inscripción, ¿qué tan rápido podrá iniciar mi estudiante?**

Una vez que su inscripción haya sido completada con éxito, su estudiante podría empezar a asistir a un programa dos días hábiles después del día de su inscripción (por ejemplo, si usted se inscribe un martes, su estudiante podría iniciar el viernes). Puede ser que algunos programas sólo permitan iniciar los lunes en lugar de iniciar a media semana.

---

### **¿Qué pasa si se me hace tarde para recoger a mi estudiante?**

Llame al programa e informe al personal que llegará tarde a recoger a su estudiante. Automáticamente se aplicarán cargos por demora a la cuenta de su estudiante, con base en el sello de tiempo en el que firme a la salida de su estudiante en la computadora portátil.

---

Por favor tenga en cuenta que los Directores de Sitio no pueden cambiar ningún cargo por demora.

---

### **¿Se pueden enviar las ausencias al sitio del programa electrónicamente?**

No, necesitará seguir llamando al sitio con respecto a la ausencia de su estudiante del programa.

---

**Cuando me inscribí en línea, el proceso de inscripción no finalizó. El mensaje que recibí decía: “*Your enrollment is pending*” (Su inscripción está pendiente). ¿Qué significa esto?**

Este mensaje significa que su inscripción no ha sido finalizada ya sea porque el programa está lleno o porque ha inscrito a un estudiante con necesidades especiales. En cualquiera de las dos situaciones, el Gerente de Área se pondrá en contacto con usted para hablar sobre su inscripción pendiente.

---

## Hacer un pago

### ¿Por qué tenemos que pagar en línea?

Existen muchas ventajas de pagar su colegiatura en línea, pero el mayor beneficio es la facilidad de uso. Usted puede pagar de colegiatura cómodamente desde cualquier lugar donde tenga acceso a Internet – 24 horas al día, 7 días a la semana –. También puede establecer pagos recurrentes automáticos, así no tiene que preocuparse por hacer el pago a tiempo. Y, finalmente, usted tiene la opción de pagar con tarjeta de débito, crédito o cheque electrónico.

---

### ¿Es seguro el sistema?

Sí. Se usan tecnología y procedimientos de seguridad recomendados en todo nuestro sistema, y todas las transacciones financieras están codificadas y son procesadas por redes financieras de tecnología punta. Estas son las mismas redes que se utilizan cuando hace un pago en muchas tiendas. Para más información sobre nuestros servicios seguros de procesamiento de pagos proporcionados por Ea\$yDraft, por favor consulte su política de privacidad en: <http://www.easydraft.com/EasyDraftPrivacyPolicy.htm>.

---

### ¿Qué tan segura está mi información de cuenta cuando proceso un pago en línea?

Nosotros no almacenamos la información financiera de su cuenta (tarjeta de débito, crédito, débito pre pagado, cuenta de cheques o de ahorros) en nuestros servidores. Si usted elige establecer una cuenta de pagos almacenados, la información de sus pagos es guardada por Ea\$yDraft en sus servidores seguros incrustados dentro de Manejo de Cuenta en Línea. Ea\$yDraft es nuestro procesador independiente de pagos electrónicos, y cumple plenamente con las regulaciones federales.

---

### ¿Qué tipo de cargos puedo pagar en línea?

Todas las cuotas y cargos de colegiatura calculados por el sitio del programa se pueden pagar en línea, incluyendo cuotas de inscripción y cargos por recoger a los niños tarde y temprano.

---

### ¿Qué método de pago se acepta en línea? ¿Todavía se aceptan giros postales?

Aceptamos retiros electrónicos de su cuenta de cheques/ahorros, tarjetas de débito y tarjetas de crédito Discover, Visa y MasterCard o tarjetas de débito pre pagadas. Los giros postales **no se pueden** usar como forma de pago. Las tarjetas de débito pre pagadas son fáciles de adquirir (al igual que los giros postales) en muchas tiendas de descuento y supermercados.

---

### Las tarjeas de débito pre pagadas típicamente tienen un cargo asociado con ellas. ¿Cómo puedo evitar pagar ese cargo?

Sí, la mayoría de las tarjetas de débito tendrán un cargo asociado, pero hay algunas que sólo cobran una única tarifa al momento de la compra y no le cobrarán cada vez que ponga dinero en la tarjeta.

Por favor consulte con el personal de su sitio de programa o su Gerente de Área para ver qué tarjetas son más económicas.

---

**¿Qué es un pago con cheque procesado electrónicamente?**

Estos son pagos en línea hechos por usted usando el número de ruta y de cuenta de su banco en lugar de dejar su cheque en el sitio. Puede hacer un pago con cheque electrónico usando una cuenta de cheques o ahorros.

---

**Cuando intento hacer un pago desde mi cuenta de banco en línea, recibo el mensaje de error “El número de ruta y tránsito de su banco no es válido. Por favor revise el número e ingréselo otra vez”. ¿Qué debo hacer?**

Asegúrese de haber entrado el número de ruta/tránsito correcto (siempre es de nueve dígitos y no viene de una hojita de depósito, sino de un cheque); vea el ejemplo de abajo. Si sigue teniendo problemas, contacte a su banco.

## CHECK EXAMPLE HERE

---

**Cuando intento hacer un pago en línea desde mi cuenta de banco, recibo un mensaje de error que dice “Su pago no ha sido aceptado en este momento. Un pago existente con esta información de cuenta aun no ha sido registrado con éxito en su cuenta. Por favor use otra cuenta de pagos para pagar el saldo en este momento”. ¿Qué debo hacer?**

Deberá usar una cuenta o tarjeta diferente para hacer su pago. Una vez que su cuenta esté al corriente, puede usar la cuenta original otra vez.

---

**Tengo servicios bancarios en línea. ¿Puedo pagar la colegiatura por medio de mi cuenta de banco en línea?**

Desafortunadamente, en este momento no podemos aceptar pagos iniciados por su banco. Al pedirle que sea usted quien inicie sus pagos directamente desde Manejo de Cuenta en Línea, usted recibe confirmación y gratificación instantánea por su pago, asegurándole información en tiempo real cuando ingresa a su cuenta.

---

**¿Cómo se procesan los pagos?**

Simplemente haga clic en **Make a Payment** (Hacer un Pago) en la página principal de Manejo de Cuenta en Línea, y entre el método de pago y cantidad en nuestro sistema de pagos en línea.

---

**¿Cuándo se saca dinero de mi cuenta?**

Los pagos de una cuenta de cheques/ahorros, tarjetas de débito, crédito, y de débito pre pagadas serán sacados de su cuenta de banco dentro de cinco días desde la iniciación de pago.

Si tiene que añadir a un patrocinador adicional (secundario), su cuenta es procesada primero, cada viernes, por una cantidad fija y luego a la cuenta del patrocinador principal se le carga el saldo restante, el lunes.

---

### **¿Sacarán dinero de mi cuenta sin mi consentimiento?**

No. Usted controla los pagos, tanto únicos como recurrentes.

---

### **¿Cómo sabré cuando mi pago ha sido procesado?**

Se le enviará una notificación por correo electrónico una vez que la transacción haya sido enviada.

---

### **¿Cómo obtengo un recibo por mi pago?**

Una vez que ha enviado su pago, puede imprimir un recibo haciendo clic en **Printable View** (Vista Imprimible), y seleccionando **File > Print** en su navegador de Internet. Si ha perdido su recibo o necesita otra copia después de haber salido del sistema, llame al Departamento de Atención al Cliente al 1-800-246-2154, Opción 2.

---

### **¿Cómo sabré que un pago en línea ha sido pagado por mi banco?**

Los pagos hechos desde su cuenta de cheques/ahorros o tarjeta de débito se reflejarán en su estado bancario como “Knowledge Learning WEB PAYMENT” en el área donde aparecen otros débitos y créditos electrónicos. Usted podrá reconciliar el pago por fecha y cantidad. Los pagos hechos con una tarjeta de crédito reflejarán “Knowledge Learning Corporation” en la descripción del estado.

---

### **¿Cómo sabré que un pago en línea no ha sido pagado por mi banco?**

Knowledge Learning intentará debitar una cuenta de cheques o ahorros hasta dos veces adicionales, además de iniciar un cargo por pago devuelto de acuerdo con las normas federales por cualquier pago con cheques electrónicos devuelto debido a falta de fondos o fondos no cobrados.

---

### **¿Qué si mi tarjeta de crédito o débito es rechazada?**

Entre de nuevo al Internet y revise para asegurarse de que la fecha de vencimiento, el número de cuenta y la dirección estén correctos (asegúrese de que la dirección sea la misma que la de facturación de la tarjeta). Puede ser que también haya sobrepasado su límite de crédito. Si aun es rechazada, por favor contacte al emisor de su tarjeta.

---

### **¿Puedo establecer pagos recurrentes o almacenar una cuenta de pagos?**

Los pagos recurrentes son una función opcional conveniente. Su colegiatura se puede pagar automáticamente con su cuenta de cheques o ahorros, tarjeta de débito, o cuenta de tarjeta de crédito. Usted puede establecer pagos recurrentes en línea, y las transacciones serán procesadas automáticamente desde la cuenta que ha escogido en la fecha que ha escogido. Como patrocinador principal, el saldo total será tomado de su cuenta; si ha añadido a un patrocinador adicional (secundario), esta cuenta es procesada primero, cada viernes, por una cantidad fija que ellos han escogido y luego a la cuenta del patrocinador principal se le carga el saldo restante, el lunes.

Esto seguirá ocurriendo sin necesidad de que usted haga nada hasta que termine el número de fechas recurrentes, o deshabilite o elimine el pago recurrente. Usted recibirá un recibo por correo electrónico cada vez que haga una transacción.

---

### **¿Por qué querría usar la función de pagos recurrentes?**

Los pagos recurrentes ayudan a la gente a ahorrar tiempo. Usted los establece, decide su duración, y los puede apagar en cualquier momento. Los pagos recurrentes eliminan la necesidad de iniciar un pago cada vez que se debe pagar la colegiatura y previenen cargos por demora porque los pagos se hacen automáticamente.

---

### **¿Están los servicios de pagos en línea disponibles todo el tiempo?**

El servicio de pagos en línea está disponible por Internet todos los días de la semana. El mantenimiento de sistema se hace cada noche, tiempo durante el cual el sitio no estará disponible. Si visita el sitio cuando no está en línea por razones de mantenimiento, un mensaje le notificará que el sistema no está disponible.

---

### **Recibí un mensaje cuando ingresé diciendo que mi colegiatura debe ser pagada. Dice “Pay Now” (Pagar Ahora). ¿Qué significa esto?**

Este es un mensaje de alerta indicando que debe pagar la colegiatura. Puede hacer clic en **Pay Now** y pagar su colegiatura para evitar la cancelación de su inscripción. Necesitará pagar la colegiatura completa (incluyendo cualquier cargo por demora). Si opta por ignorar este mensaje por más de dos semanas, su estudiante será dado de baja del programa, y si desea volver a inscribirse, se le cobrarán todas las cuotas por demora de pago además de otra cuota de inscripción.

Por favor tenga en cuenta que los Directores de Sitio no puede cambiar ningún cargo por demora.

---

### **Una agencia de Apoyo de Cuidado a Estudiantes paga los gastos de cuidado de mi estudiante. ¿Puede la Agencia pagar en línea?**

No, no en este momento. Las agencias de Apoyo de Cuidado a Estudiantes deben seguir pagando de acuerdo con el procedimiento actualmente establecido.

---

### **¿Puedo usar mi teléfono celular para hacer pagos?**

El servicio de Internet debe tener la capacidad de acceder al sitio web de Manejo de Cuenta en Línea y permitirle ingresar y ver las páginas como las vería en una computadora personal.

---

### **¿Cuándo se debe pagar la colegiatura?**

La colegiatura se debe pagar antes de que se presten los servicios. Todos los pagos deben hacerse el viernes antes de la semana en que deben brindarse los cuidados. Si no paga la colegiatura antes del cierre de oficina el viernes, se le cobrará un cargo por demora. Un beneficio de establecer pagos recurrentes es que su pago se hace automáticamente cada semana.

---

### **¿Qué hago si cuestiono un cargo o cuota?**

Usted puede disputar un pago y pedir un reembolso cuando crea que se le ha cobrado incorrectamente. Por favor contacte al Departamento de Atención al Cliente al 1-800-246-2154, Opción 2.

---

### **Si tengo más de un estudiante inscrito, ¿cómo determina KLC qué cuenta pagar?**

Si dos estudiantes de la misma familia asisten al mismo programa, las facturas se registran en el orden del número de identificación del estudiante, por lo tanto el estudiante inscrito en el sistema primero será facturado primero y su cuenta será pagada primero.

---

### **¿Qué pasa si recibo un aviso de mi banco respecto a un cheque electrónico “rebotado”?**

Esto significa que su cheque electrónico fue devuelto debido a falta de fondos. Intentaremos debitar su cuenta hasta dos veces adicionales, además de dos intentos por coleccionar cargos por falta de fondos. Solicitaremos el pago por otros medios si éste no es aceptado por medio de cheque electrónico antes de que podamos aceptar cualquier pago futuro desde esta cuenta.

---

### **¿Qué si no tengo una cuenta de cheques o una tarjeta de crédito? ¿Cómo podré hacer un pago?**

Actualmente, el Sistema Bancario de los Estados Unidos no le permitirá convertir un Giro Postal en un pago electrónico. Sin embargo, hay un sinnúmero de opciones que incluyen Tarjetas de Débito Pre pagadas disponibles en muchas tiendas convenientemente ubicadas en su comunidad.

El procedimiento para obtener uno de estos productos de débito pre pagados en lugar de un Giro Postal es el siguiente:

#### **Para Obtener una Tarjeta de Débito Pre pagada en una tienda ubicada cerca de usted:**

- Visite un comercio local como una tienda de descuento, una farmacia, un supermercado u otra tienda de conveniencia. Algunos ejemplos populares de estas tiendas incluyen a Walmart, Target, Farmacia CVS y Safeway. Casi cualquier tienda que ofrece Giros Postales también tiene Tarjetas de Débito Pre pagadas Visa o MasterCard a la venta.

- Presente su solicitud para obtener el producto de Débito Pre pagado que prefiera. Estos productos no requieren revisión de crédito o cualquier tipo de información de antecedentes sustancial.
- Deposite dinero en efectivo para acreditarlo a su Tarjeta de Débito en la misma tienda donde la compre.
- ¡Vaya al nuevo sistema de Manejo de Cuenta en Línea de KLC School Partnerships e ingrese el número de 16 dígitos de su Visa o MasterCard, además de la información adicional necesaria y envíe su pago!

**Para Obtener una Tarjeta de Débito Pre pagada en línea:**

- Vaya a [www.google.com](http://www.google.com) o a su motor de búsqueda preferido y escriba “*Prepaid Debit Card*” (Tarjeta de Débito Pre pagada) para revisar una lista de excelentes productos de tarjetas de débito. Algunos productos recomendados que ofrecen bajas tarifas y comodidades incluyen *Green Dot* y *All-Access*.
- Analice las características de estas tarjetas, puesto que las diferentes tarjetas tienen tarifas y características que varían. Por ejemplo, la tarjeta *All-Access* ofrece una cuenta de ahorros. *Green Dot* ofrece perdonar o rebajar las tarifas si usted se registra para que el cheque de su sueldo sea directamente depositado en la tarjeta o si deposita cierta cantidad cada vez que vuelva a llenar su tarjeta. Otras tarjetas pueden ofrecer herramientas bancarias móviles como transferencias de la Tarjeta de Débito Pre pagada a otra tarjeta adjunta a la cuenta, o la habilidad de mensajería de texto para información de saldos.
- ¡Una vez que haya seleccionado el programa de tarjeta que más le convenga con un logotipo de Visa o MasterCard, llene la solicitud y espere su tarjeta por correo regular!

Una vez que haya recibido su Tarjeta de Débito Pre pagada podrá llenarla yendo a cualquiera de las tiendas que respalden su tarjeta (ej. *Green Dot* listará los lugares que la respaldan, como Walmart). Sólo tendrá que ordenar una Tarjeta de Débito Pre pagada una vez y usarla una y otra vez mientras siga llenándola con dinero en efectivo o con el depósito directo de su cheque. No necesita ordenar una tarjeta para cada transacción.

---

## ¿Qué sobre la seguridad?

### ¿Qué tan seguros están mi nombre de usuario y mi contraseña?

Su contraseña está siempre “oculta” (las letras y los números se muestran como puntos en la pantalla), y la única vez que los verá es cuando los escriba en la caja de Contraseña cuando establezca su cuenta. Después de eso, está oculta en cualquier pantalla, y está codificada dentro del sistema. Su nombre de usuario está visible cuando lo escribe, pero siempre forma pareja con su contraseña. Si escribe su nombre de usuario y su contraseña de una manera inusual, usando caracteres no alfabéticos, hace que sea muy difícil que alguien más se haga pasar por usted y acceda a su información financiera o la información de su estudiante.

---

### ¿Qué puedo hacer para evitar problemas de seguridad?

Maneje su nombre de usuario y su contraseña con el mismo cuidado que tendría para con su número de Seguro Social o cualquier otra información valiosa. Esté alerta al revisar su información de cuenta cuando reciba correos electrónicos, e inmediatamente notifique al personal del sitio sobre cualquier discrepancia.

---

### ¿Es el proceso de pagos regulado y seguro para los consumidores?

Las compañías que procesan pagos electrónicamente (cheques, tarjetas de crédito, tarjetas de débito pre pagadas y Cajeros Automáticos) deben mantenerse fieles a las regulaciones y normas gubernamentales; el procesamiento electrónico está gobernado bajo la Regulación E. de la Junta de la Reserva Federal.

---

### ¿A dónde se va mi información cuando la envío?

Su información se va a nuestros sistemas de seguridad, y su acceso y uso está regido por la política de privacidad de Champions.

---

### ¿Qué significa el logotipo **LOGO** para mí?

Este logotipo es un certificado de autenticación de Verisign. Éste facilita que usted pueda identificar a alguien que intente copiar el sitio de MANEJO DE CUENTA EN LÍNEA. Verisign asegura que el sitio web que usted abrió sea el sitio genuino de MANEJO DE CUENTA EN LÍNEA.

---

## Localización y resolución de problemas

### Requisitos del sistema

Para utilizar plenamente todas las áreas del sitio de Manejo de Cuenta en Línea y mejorar aún más su experiencia en línea, le recomendamos que se asegure de que su Computadora Personal tenga uno de los navegadores de internet recomendados listados abajo y las configuraciones de sistema recomendadas.

### Navegadores de Internet

El sistema de Manejo de Cuenta en Línea admite plenamente el acceso por medio de los siguientes navegadores de Internet:

- Internet Explorer 7 ([Haga clic aquí para bajar IE7](#))
- Fire Fox versión 3.0.1 o más actual ([Haga clic aquí para bajar FireFox](#))
- Safari Browser versión 3.1.2 o más actual ([Haga clic aquí para bajar Safari](#))

**Nota:** El sistema de Manejo de Cuenta en Línea **NO** admite el uso del nuevo navegador Google Chrome.

### Configuración del Navegador de Web

Por favor asegúrese de que su navegador de Internet acepte “cookies” o archivos de internet temporales para ingresar y acceder al sitio de Manejo de Cuenta en Línea apropiadamente.

**Nota:** Si su navegador puede ingresar a otros sitios de internet con éxito (sitios como servicios bancarios en línea, sitios de correo electrónico en línea, etc.) su navegador debe estar aceptando archivos de cookies.

### Bloqueadores de Ventanas Emergentes

Por favor tenga en cuenta que si tiene un software bloqueador de ventanas emergentes habilitado en su Computadora Personal, algunas de las áreas del sitio de Manejo de Cuenta en Línea tal vez no sean plenamente funcionales o accesibles. Le recomendamos que deshabilite o ajuste su software bloqueador de ventanas emergentes como corresponde. Por favor diríjase al material de referencia de su software para ver los pasos a seguir para deshabilitar o ajustar su configuración.

**Nota:** La mayoría de programas complementarios en la barra de herramientas de su navegador como Yahoo, Google, etc., tienen su propio bloqueador de ventanas emergentes integrado.

Para ver si tiene un bloqueador de ventanas emergentes en su sistema, vaya a [www.popuptest.com/](http://www.popuptest.com/), y haga clic en el vínculo **Multi Pop-up test #2** (Prueba #2 de ventanas emergentes múltiples). Si no ve las cuatro ventanas emergentes, quiere decir que tiene un bloqueador de ventanas emergentes que necesitará ser deshabilitado.

Este sitio tiene las indicaciones para deshabilitar los bloqueadores de ventanas emergentes más comunes disponibles: [www.host.softworks.ca/Agate3/blocker/disable-blockers.htm](http://www.host.softworks.ca/Agate3/blocker/disable-blockers.htm)

---

## **No puedo ingresar en mi cuenta. Sigo viendo la misma página de ingreso después de hacer clic en el botón de ingreso.**

Intente lo siguiente:

- Verifique que su nombre de usuario y su contraseña estén escritos correctamente.
- Revise la configuración de seguridad de su navegador; si está configurado a un nivel muy alto, entonces las “cookies” no tienen acceso. Para indicaciones sobre cómo ajustar esta opción, siga estos pasos.

### **Internet Explorer 7 y versiones más actuales**

1. Seleccione **Tools > Internet Options > Privacy** (pestaña).
2. Asegúrese de que la barra deslizante bajo el área de **Settings** no esté a un nivel más alto que *medium-high*; si lo está, ajústelo para que esté en *medium-high* o más bajo.
3. Haga clic en **OK**.
4. Cierre y vuelva a abrir su navegador para ingresar en su cuenta.

### **Firefox 3.0.1 y versiones más actuales**

1. Seleccione **Tools > Options > Privacy** (pestaña).
2. En la sección de **Cookies** a mitad de la página, haga clic para seleccionar la caja de **accept cookies from sites**.
3. Haga clic en **OK**.
4. Ingrese en su cuenta.

---

## **Cuando intento escribir mi nombre de usuario (mi dirección de correo electrónico) para ingresar, el sistema sigue poniendo puntos en la ventana de la contraseña.**

Esto indica que su navegador (Internet Explorer, Firefox, etc.) ha guardado o “recordado” la contraseña que escribió anteriormente con ese nombre de usuario. Si esta es la primera vez que ingresa en el sitio, termine de escribir su nombre de usuario, borre lo que hay en el espacio de la contraseña, y vuelva a escribir su contraseña.

Si desea apagar esta función en su navegador, vea las indicaciones de abajo (sólo para Internet Explorer 7 y versiones más actuales):

1. Seleccione **Tools > Internet Options > Privacy** (pestaña).
2. En la sección de **Auto complete** haga clic en **Settings**.
3. Haga clic para deseleccionar la caja de **User names and passwords on forms**.

**Nota:** Si desea que su navegador recuerde las contraseñas en ciertos sitios, haga clic para seleccionar la caja **Prompt me to save passwords**; luego se le preguntará en cada sitio al que ingrese si desea que su navegador recuerde esa contraseña/nombre de usuario.

## **Cuando intento hacer clic en un botón en el sitio, no pasa nada.**

Primero, revise la configuración de seguridad/cookies de su navegador:

### **Internet Explorer 7 y versiones más actuales**

1. Seleccione **Tools > Internet Options > Privacy** (pestaña).

2. Asegúrese de que la barra deslizante bajo el área de **Settings** no esté a un nivel más alto que *medium-high*; si lo está, ajústelo para que esté en *medium-high* o más bajo.
3. Haga clic en **OK**.
4. Cierre y vuelva a abrir su navegador para ingresar en su cuenta.

#### **Firefox 3.0.1 y versiones más actuales**

1. Seleccione **Tools > Options > Privacy** (pestaña).
2. En la sección de **Cookies** a mitad de la página, haga clic para seleccionar la caja de **accept cookies from sites**.
3. Haga clic en **OK**.
4. Ingrese en su cuenta.

Si sigue teniendo problemas, vea las indicaciones de abajo para limpiar los archivos caché de su navegador. (Por favor tenga en cuenta que este proceso no elimina ninguna información necesaria y debe llevarse a cabo regularmente para ayudar a mantener el desempeño de su navegador).

#### **Internet Explorer 7 y versiones más actuales**

1. Seleccione **Tools > Internet Options > General** (pestaña).
  2. Bajo la sección de **Browsing History**, haga clic en **Delete**.
  3. Bajo la sección de **Temporary Internet Files**, haga clic en **Delete Files**.
  4. Cuando se le pregunte, haga clic en **Yes**.
  5. Bajo la sección de **Cookies**, haga clic en **Delete Cookies**.
  6. Cuando se le pregunte, haga clic en **Yes**.
- NOTA:** Se puede tomar varios minutos para borrar todos los archivos.
7. Haga clic en **OK**, cierre su ventana de navegador, y vuelva a abrirla para ingresar en el sitio.

---

#### **No sale nada cuando hago clic en el botón de ayuda (?).**

Puede tener un bloqueador de ventanas emergentes habilitado en su computadora o dentro de su navegador/barra de herramientas de su navegador. Para ver si tiene un bloqueador de ventanas emergentes en su sistema, vaya a [www.popuptest.com/](http://www.popuptest.com/), y haga clic en el vínculo **Multi Pop-up test #2** (Prueba #2 de ventanas emergentes múltiples). Si no ve las cuatro ventanas emergentes, quiere decir que tiene un bloqueador de ventanas emergentes que necesitará ser deshabilitado.

Este sitio tiene las indicaciones para deshabilitar los bloqueadores de ventanas emergentes más comunes disponibles: [www.host.softworks.ca/Agate3/blocker/disable-blockers.htm](http://www.host.softworks.ca/Agate3/blocker/disable-blockers.htm)

Si no tiene un bloqueador de ventanas emergentes habilitado en su sistema, este problema también puede ser causado por la configuración de seguridad en su navegador. Revise su configuración de seguridad:

#### **Internet Explorer 7 y versiones más actuales**

1. Seleccione **Tools > Internet Options > Privacy** (pestaña).

2. Asegúrese de que la barra deslizante bajo el área de **Settings** no esté a un nivel más alto que *medium-high*; si lo está, ajústelo para que esté en *medium-high* o más bajo.
3. Haga clic en **OK**.
4. Cierre y vuelva a abrir su navegador para ingresar en su cuenta.

#### **Firefox 3.0.1 y versiones más actuales**

1. Seleccione **Tools > Options > Privacy** (pestaña).
2. En la sección de **Cookies** a mitad de la página, haga clic para seleccionar la caja de **accept cookies from sites**.
3. Haga clic en **OK**.
4. Ingrese en su cuenta.

---

#### **¿Por qué se tarda tanto para pasar de una página a otra?**

Esto puede ser causado por varias razones:

- Por estar en una conexión de acceso telefónico (por medio de su línea telefónica).
- Por tener múltiples programas de seguridad en su sistema (cada programa de seguridad añade tiempo adicional a la carga de las páginas de Internet).
- Tráfico general de Internet (típicamente los domingos por la noche o las noches en general son periodos de uso intensivo).
- Por no usar el navegador o configuración recomendados para acceder al sitio.

---

#### **Olvidé mi contraseña y nunca recibí el mensaje por correo electrónico con mi nueva contraseña. ¿Ahora qué?**

Debe recibir un correo electrónico con su contraseña actualizada en un periodo de 15-20 minutos después de hacer lo siguiente:

1. Desde la página de ingreso, haga clic en el vínculo **Forgot your password? (¿Olvidó su contraseña?)**.
2. Entre su nombre de usuario, y haga clic en **Get password (Obtener contraseña)**.

Si no recibió un correo electrónico con su contraseña actualizada en un periodo de 15-20 minutos, el problema podría ser causado por la configuración del filtro de correos no deseados en su cuenta de correo electrónico o demoras en el envío de correos por los servidores del proveedor de servicios de su correo electrónico.

Espere 1-2 horas o contacte al Departamento de Atención al Cliente al 800-246-2154, Opción 2 para verificación de su contraseña.