



# Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (Interactive Voice Response System - IVR) Guía del Usuario

## Tabla de contenido

Introducción.....	1
Acceso en el sistema de IVR.....	2
Someter hojas de Horario.....	3
Someter facturas.....	6
Someter reembolsos.....	9
Hoja de registro para IVR.....	11

## Introducción

Cuando la Agencia para Personas con Discapacidades (Agency for Persons with Disabilities) se convirtió en el agente empleador fiscal de CDC el 1 de marzo de 2008. Usted comenzó a someter las hojas de horario de sus empleados, facturas de vendedores o contratistas independientes y pedidos para reembolso, ya sea electrónicamente vía red o llamando al centro de servicio al cliente de APD.

Esta Guía del usuario ha sido escrita para ayudarle a familiarizarse con el uso del sistema de IVR. Provee una secuencia de comandos que escuchara y las opciones que se darán para las cuales usted entrara a través de su teléfono. Esta guía del usuario esta disponible en ingles y español.

El personal del servicio al cliente esta disponible para asistirle de usted tener alguna pregunta mientras aprende a usar el sistema IVR El personal del servicio al cliente no estará aceptando mas información de nomina a través del teléfono.

Favor de llamar al servicio al cliente a 1-866-761-7043 de tener alguna pregunta.

Su unidad de CDC+  
Agencia para Personas con Discapacidades  
(Agency for Person with Disabilities)

## Guía del usuario de CDC+

### Para entrar al sistema IVR

<p>Marque el numero libre de cargos proveído por APD CDC+ : <b>1-866-472-8678</b></p>	<p>Bienvenida, el mensaje dice: "Hola y bienvenido al sistema automático de solicitud de pago por teléfono. Para ingles, oprima 1; Para español oprima 2"</p>
<p>Oprima 2</p>	<p>"Favor de entrar su numero de usuario, seguido por la tecla de numero (#)"</p>
<p>Entre su numero de usuario</p>	<p>Entre el número de usuario que recibió de CDC+ por el correo. Si entra el numero de usuario valido, usted escuchara: "Favor de entrar su contraseña, seguida por la tecla de numero (#)"</p> <hr/> <p>Si entra un numero de usuario que es invalido, usted escuchara: "El numero de usuario que usted entro no es un numero de identificación valido. Para comenzar de nuevo, oprima 1; para terminar esta llamada y llamar de vuelta, oprima 2." Oprima 1 Para corregir su entrada.</p>
<p>Entre la contraseña que ha sido proveída por el Servicio al Cliente de CDC+</p>	<p>Si la contraseña que entro es valida, escuchara: "Para entrar hojas de horario, oprima 1; una factura, oprima 2; un reembolso, oprima 3. Si desea ser transferido con el Servicio al Cliente de CDC+, oprima 4. Para terminar esta llamada, oprima 5."</p> <hr/> <p>Si la contraseña es invalida, usted escuchara: "La contraseña que entro no es correcta. Para comenzar de nuevo, oprima 1; para terminar esta llamada y llamar de vuelta, oprima 2." Oprima 1 Para corregir su entrada.</p> <hr/> <p><b>Nota: Después de fallar tres intentos (ya sea debido a un numero de usuario incorrecto, contraseña incorrecta o ambos) quedara fuera del sistema de telefónico (IVR) por 30 minutos. Durante este tiempo no podrá usar el sistema telefónico (IVR) para someter ningún reclamo.</b></p>

## Guía del Usuario de CDC+

### Para someter hojas de Horario Através del sistema IVR

<p>Si oprime 1 para entrar hoja de horario</p>	<p>Entre el numero de proveedor para quien usted desea reportar horas trabajadas, seguido por la tecla de numero (#). Si el numero de proveedor incluye la letra "A", podrá entrarlo oprimiendo <b>ASTERISCO 2 (*2)</b>. Para proveedores con números que incluyen la letra "P", oprimiría <b>ASTERISCO 7 (*7)</b>. <b>Por ejemplo: Numero de ID A00345 deberá ser entrado como *- 2- cero-cero-3-4-5 #. Numero de ID P01234, deberá ser entrado como * 7-cero-1-2-3-4-#.</b></p>
	<p>Si entra un ID de Proveedor que no esta aprobado en su Plan de Presupuesto mas reciente, usted recibirá el siguiente mensaje: "Usted ha entrado un numero de proveedor que no esta en su plan de presupuesto. Para corregir su entrada, oprima 1; para cancelar esta entrada y regresar al menú principal, oprima 2." Oprima 1 Para corregir su entrada.</p>
<p>x</p>	
<p>Entre la hoja de horario</p>	<p>Entre 2- dígitos para el mes y 2- dígitos para el día del domingo, el cual es el ultimo día de la semana de trabajo, seguido por la tecla de numero (#). <b>Por ejemplo, 1ro de marzo, será 0-3-0-1-#. Solo fechas que son en domingos serán aceptadas para entrar hojas de horario. No es necesario entrar el Año en el sistema IVR. Se calcula automáticamente para el usuario.</b></p> <p><b>Nota: Hojas de horario podrán ser sometidas para horas trabajadas dentro de las pasadas seis (6) semanas. Cualquier hoja de horario que exceda este tiempo deberá se entrado por Servicio al Cliente al llamar al 1-866 -761-7043.</b></p> <p>Si usted entra una fecha que no es valida, usted escuchara el siguiente mensaje de error: "Usted ha entrado una fecha de servicio que no es valida para el proveedor que usted ha entrado. Para corregir su entrada oprima 1, para cancelar esta entrada y regresar al menú principal, oprima 2" Oprima 1 para corregir su entrada.</p>

## Guía del Usuario de CDC+

### Para someter hojas de Horario Através del sistema IVR

<p>Entrar el código de servicio</p>	<p>Entre el código de servicio que su empleado trabajo para la semana, seguido por la tecla de numero (#). Para entrar un código de servicio que es de dígitos seguido por la letra "A", entre los 2 números y luego presione Asterisco 2 para la letra A. <b>Ejemplo, código de servicio para evaluación de terapia física es 38A. Deberá entrar 3-8-* - 2-#.</b></p> <p>Si este empleado trabajo bajo mas de un código de servicio par un tiempo especifico, será permitido añadir esta información una vez haya completado este reclamo.</p> <p>Si entra un código de servicio que no es valido para la fecha o para el proveedor que entró, escuchara el siguiente mensaje de error: "Usted ha entrado un código de servicio que es invalido. Para corregir su entrada oprima 1; para cancelar esta entrada y regresar al menú principal, oprima 2." Oprima 1 para corregir esta entrada.</p>
<p>Entrar sección del plan</p>	<p>Favor de indicar la sección de su plan de presupuesto en la cual el servicio fue presupuestado: para servicios, entre 1; para ahorros, entre 2; para compras a corto tiempo, oprima 3; para compras de un solo tiempo, oprima 4.</p> <p><b>Nota: Esta opción estará disponible solo si el empleado para quien usted esta entrando tiempo esta enumerado en su plan de presupuesto bajo una o mas secciones.</b></p> <p>Si entra una sección del plan en la cual el proveedor no ha sido aprobado, usted recibirá el siguiente mensaje de error: "Usted ha entrado una sección que no es valida para el código de servicio que usted ha entrado. Para corregir su entrada, oprima 1; para cancelar y regresar al menú principal, oprima 2." Oprima 1 para corregir su entrada.</p>
<p>EBU Si es aplicable</p>	<p>Si las horas entradas para este empleado fueron trabajadas por un empleado regular, oprima 1. Si este empleado trabajo estas horas como empleado de respuesta (EBU), oprima 2.</p>

## Guía del Usuario de CDC+

### Para someter hojas de Horario Através del sistema IVR

Entrando horas y minutos	Entrara 5 dígitos para el número de horas y minutos trabajados por este proveedor, por esta semana. Minutos deberán ser redondeados al cuarto de hora mas cercano (:00 , :15 , :30 , :45) Oprima la tecla de numero (#) para confirmar su entrada.
	<b>Ejemplo: una hora y 10 minutos de trabajo deberán ser entrado como 0-0-1-1-5. Cien horas y 40 minutos serán entrados como 1-0-0-4-5.</b>
	Si el tiempo entrado no es aprobado, escuchara un mensaje de error. Para corregir su entrada, oprima 1 cuando se le indique.
Confirmación por la entrada	Una vez usted haya entrado correctamente el número de horas y minutos trabajados por este empleado, el sistema de IVR le era de vuelta la entrada que usted ha completado. Favor de tomar esta oportunidad para asegurarse que su reclamo ha sido sometido apropiadamente.
	Si el mensaje indica correctamente la hoja de horario que usted desea someter, oprima 1. Para corregir su entrada, oprima 2.
	Si entra horas por una semana y un código de servicio que han sido entrado para este proveedor, usted escuchara el siguiente mensaje de error: "Su entrada es un duplicado de una transacción que ha sido entrada." Oprima 1 para corregir su entrada.
	<b>FAVOR DE ESPERAR POR SU NÚMERO DE RASTREO.</b> El sistema le informara de su <u>numero de rastreo</u> para esta hoja de horario. Favor de no colgar antes de recibir esta información. Anote este numero para referencias futuras
Horas adicionales/código de servicio	Si desea entrar horas adicionales para otro código servicio para este empleado, oprima 1. Si ha terminado con las hojas de horario para este empleado, oprima 2.
	Si oprime 2, será dirigido al menú principal.
	Si oprime 1, comenzara de nuevo con el menú de las hojas de horario para entrar el siguiente código de servicio.

## Guía del usuario de CDC+

### Para someter Facturas Através del sistema IVR

<p>Si usted presiona 2 para entrar una factura</p>	<p>Entre el numero de proveedor para quien usted desea reportar, las facturas, seguido por la tecla de numero (#). Si el numero de proveedor incluye la letra "A", podrá entrarlo oprimiendo ASTERISCO 2 (*2). Para proveedores con números que incluyen la letra "P", oprimiría ASTERISCO 7 (*7).</p> <p><b>Por ejemplo: Numero de ID A00345 deberá ser entrado como *- 2- cero-cero-3-4-5 #. Numero de ID P01234, deberá ser entrado como *- 7-cero-1-2-3-4-#.</b></p> <hr/> <p>Si entra un ID de Proveedor que no esta aprobado en su Plan de Presupuesto mas reciente, usted escuchara el siguiente mensaje: "Usted ha entrado un numero de proveedor que no esta en su plan de presupuesto. Para corregir su entrada, oprima 1; para cancelar esta entrada y regresar al menú principal, oprima 2." Oprima 1 para corregir su entrada.</p>
<p>Entrar fecha de la factura</p>	<p>Entre la fecha de factura indicada en la factura del proveedor, seguido por la tecla de número. La fecha de factura deberá ser entrada Como 2 dígitos para el mes y 2 dígitos para el día. <b>Por ejemplo, 3 de noviembre deberá ser entrado Como 1-1-0-3-#.</b> <b>No es necesario entrar el Año en el sistema IVR. Se calcula automáticamente para el usuario</b></p> <hr/> <p><b>Nota: Usted no podrá entrar facturas dentro de las pasadas seis (6) semanas. Cualquier factura sometida que exceda este tiempo deberá se entrado a través del Servicio al Cliente al llamar al 1-866- 761-7043.</b></p>
<p>Entre la fecha de comienzo</p>	<p>Entre el primer día en que este servicio fue proveído durante el mes. Entre 2 dígitos para el mes y 2 dígitos para el día.</p>
<p>Entre la fecha de terminación</p>	<p>Entre el último día en que este servicio fue proveído durante el mes. Entre 2 dígitos para el mes y 2 dígitos para el día.</p> <hr/> <p><b>Nota: La fecha de terminación no podrá ser después de la fecha de la factura o antes de la fecha de comienzo entrada, tampoco podrá entrar la fecha de terminación en una fecha futura.</b> <b>Para corregir esta entrada, oprima 1 cuando se indique.</b></p>

## Guía del usuario de CDC+

### Para someter Facturas A través del sistema IVR

<p>Entre código de servicio</p>	<p>Entre el código de servicio por el cual usted esta reclamando, seguido por la tecla de número. Para entrar código de servicio de 2 dígitos seguido por la letra A, entre los 2 dígitos luego oprima asterisco 2 para la letra A. <b>Por ejemplo, el código de servicio para evaluación de terapia física es 38A; deberá ser entrado como 3-8-* - 2-#</b></p> <hr/> <p>Si esta factura cobra al consumidor por más de un código de servicio para un tiempo en específico, se le estará permitido agregar esta información una vez usted haya completado este reclamo.</p> <hr/> <p>Si usted entra un código de servicio que es invalido para la fecha o para el proveedor que usted entro, usted escuchara el siguiente mensaje: "Usted ha entrado un código de servicio que no es valido. Para corregir esta entrada oprima 2; para cancelar esta entrada y regresar el menú principal, oprima 2". Oprima 1 para corregir la entrada.</p>
<p>Entre sección en el plan (si aplica)</p>	<p>Favor de entrar la sección del plan de presupuesto en el cual este servicio fue presupuestado; para servicios, oprima 1; para ahorros oprima 2; para gastos a corto plazo, oprima 3; para gastos de una sola vez, oprima 4.</p> <hr/> <p><b>Nota: Esta opción solo estará disponible si el contratista independiente o vendedor para el cual usted esta entrando el tiempo es enumerado en su plan de presupuesto corriente bajo más de una sección.</b></p> <hr/> <p>Si usted entra una sección del plan por el cual el proveedor no esta aprobado, usted escuchara el siguiente mensaje de error: "Usted ha entrado una sección que no es valida para el código servicio que usted ha entrado. Para corregir su entrada, oprima 1; para cancelar esta entrada y regresar el menú principal, oprima 2. Oprima 1 para corregir su entrada.</p>



## Guía del usuario de CDC+

### Para someter Facturas A través del sistema IVR

EBU si es aplicable	Si el proveedor que realizo estos servicios es un proveedor regular, oprima 1. Si el proveedor que realizo los servicios es un empleado de reemplazo para emergencias (EBU), oprima 2.
Entre la cantidad de la factura	<p>Entre la cantidad de la factura por el servicio proveído, seguido por la tecla de numero (#).</p> <p><b>Nota: El total de la cantidad de la factura para cualquier proveedor (para todos los códigos de servicio) debe ser menor que \$10,000 cuando use el sistema de teléfono IVR. Si el proveedor le ha dado una factura con una cantidad pendiente mayor a \$9,999, su reclamo debe ser sometido llamando al Servicio al Cliente, al 1-866-761-7043.</b></p>
Confirmación por la entrada	<p>Una vez usted haya entrado la cantidad correcta para este proveedor, el sistema IVR leerá de vuelta la entrada que usted ha completado. <b>Favor tome esta oportunidad para asegurarse de que su reclamo ha sido sometido apropiadamente.</b></p> <p>Si el mensaje que usted escuche indica correctamente la factura que usted desea someter, oprima 1. Para corregir su entrada, oprima 2.</p> <p><b>Favor de esperar por su número de transacción.</b> El sistema le informara usted de su número de transacción para esta factura. Favor de no colgar antes de recibir esta información .Anote este numero para referencias futuras</p>
Cantidad adicional / códigos de servicio	<p>Si usted desea entrar servicios adicionales para la misma factura, prima 1. Si ha terminado con la factura para este proveedor, oprima 2.</p> <p>Si oprime 2, usted será dirigido al menú principal</p> <p>Si oprime 1, comenzara nuevamente con el menú para entrar el próximo código de servicio.</p>

## Guía del usuario de CDC+

### Para someter Reembolsos A través del sistema IVR

<p>Si oprime 3 para entrar A Rembolso. Entre el primer día de trabajo</p>	<p>Favor de entrar el primer día del periodo para el reembolso entre 2 dígitos para el mes ,2 dígitos para el día, seguido por la tecla de número.  <b>Por ejemplo: 3 de noviembre debe ser entrado como 1-1-0-3-#.</b>  <b>No es necesario entrar el Año en el sistema IVR. Se calcula automáticamente para el usuario</b></p> <hr/> <p><b>Nota: Los reclamos para reembolsos sometidos por servicio dentro de las pasadas seis (6) semanas. Cualquier Reclamo para reembolso que exceda este tiempo deberá se entrado a través del Servicio al Cliente al llamar al1-866 -761-7043.</b></p>
<p>Entrar ultimo día de trabajo</p>	<p>Entre el último día del periodo para el reembolso. Entre 2 dígitos para el mes, 2 dígitos para el día</p>
<p>Entrar código de servicio</p>	<p>Entre el código de servicio por el cual usted esta reclamando el reembolso, seguido por la tecla de numero (#). Para entrar un código de servicio que es de 2 dígitos seguido por la letra "A", entre los 2 números y luego presione Asterisco 2 para la letra A. Ejemplo, código de servicio para evaluación de terapia física es 38A. Deberá entrar 3-8-* - 2-#.</p> <hr/> <p>Si entra un código de servicio que no es valido para la fecha que entro, escuchara el siguiente mensaje de error:"Usted ha entrado un código de servicio que es invalido. Para corregir su entrada oprima 1; para cancelar esta entrada y regresar al menú principal, oprima 2."  Oprima 1para corregir esta entrada.</p>
<p>Seleccione el beneficiario</p>	<p>Seleccione si el reembolso será pagadero al Consumidor o al Representante del Consumidor. Para el Consumidor seleccione 1 para el Representante presione 2.</p> <hr/> <p>Nota: Si el Consumidor no tiene un representante activo en los archivos de APD CDC+ usted no tiene que seleccionar opción 2. En evento de que seleccione 2 Presione 1 para corregir la entrada.</p>

## Guía del usuario de CDC+

### Para someter Reembolsos A través del sistema IVR

Entre la cantidad del reembolso	<p>Entre la cantidad que usted esta solicitando para el reembolso seguido por la tecla de numero (#).</p> <hr/> <p><b>Nota: El total de la cantidad del reembolso (para todos los servicios) debe ser menor de \$10,000 cuando use el sistema de IVR. Si el reembolso solicitado es mayor a la cantidad de \$9,999, su reclamo debe ser sometido a través del servicio al cliente al 1-866-761-7043.</b></p>
Confirmación por la entrada	<p>Una vez usted haya entrado el reembolso, el sistema IVR leerá de vuelta la entrada que usted ha completado. <b>Favor tome esta oportunidad para asegurarse de que su reclamo ha sido sometido apropiadamente.</b></p> <hr/> <p>Si el mensaje que usted escuche indica correctamente el reembolso que usted desea someter, oprima 1. Para corregir su entrada, oprima 2.</p> <hr/> <p><b>Favor de esperar por su número de rastreo.</b> El sistema le informara usted de su <u>número de rastreo</u> para esta factura. Favor de no colgar antes de recibir esta información. Anote este numero para referencias futuras</p>
Cantidad adicional /código de servicio	<p>Si usted desea entrar servicios adicionales para la mismo reembolso, Oprima 1. Si ha terminado con este reembolso, oprima 2.</p> <hr/> <p>Si oprime 2, usted será dirigido al menú principal</p> <hr/> <p>Si oprime 1, comenzara nuevamente con el menú para entrar el próximo código de servicio.</p>

# Hoja de Registro para IVR

## Reclamos de Hojas de Horario

### Semana 1

		Ultimo Día			
Numero de proveedor	Código de Servicio	Sección del Plan	EBU?	Horas	Minutos

### Semana 2

		Ultimo Día			
Numero de Proveedor	Código de Servicio	Sección del Plan	EBU?	Horas	Minutos

### Reclamo de Factura

Numero de Proveedor	Primer día de Trabajo	Ultimo día de Trabajo	Código de Servicio	Sección del Plan	EBU?	Cantidad

### Reclamo de Rembolso

Fecha de Comienzo	Código de Servicio	Pagadero: Rep/Cons	Cantidad