



---

Estimados proveedores de IHSS/WPCS,

Durante los días pico de envío de las hojas de tiempo, si recibe este mensaje, "Estamos experimentando un gran volumen de usuarios. Por favor, vuelve en 60 minutos" o encuentra que el sistema se está moviendo muy lentamente, lo mejor es cerrar la sesión y volver más tarde en el día para enviar su hoja de tiempo. **No haga clic repetidamente y actualice la página para intentar que el sistema funcione más rápido.** Esto no funciona y empeora el problema.

No hay tiempo límite para enviar hojas de tiempo, los proveedores pueden enviar sus hojas de tiempo durante todo el día y se procesarán.

Estas son algunas cosas importantes que debe saber:

- **Hay más de 500.000 personas que utilizan el ESP para enviar y aprobar hojas de tiempo.** Cuando todos inician sesión al mismo tiempo, hace que el sistema funcione lento. Si nota que el sitio web tarda mucho tiempo en cargarse, cierre la sesión y vuelva más tarde. Esto no retrasará su pago.
- **NO haga clic repetidamente y actualice la página para intentar que el sistema funcione más rápido.** Esto no funciona y empeora el problema.
- Las hojas de tiempo enviadas a la medianoche del primer día del período de pago no se procesan más rápido que las enviadas más tarde.
- **El Estado tiene 10 días para emitir pagos a los proveedores después de que recibamos una hoja de tiempo aprobado y correcto.** Su pago no será tarde si espera a enviar su hoja de tiempo.
- Es importante tomar en cuenta que, aunque los proveedores tengan la experiencia del sistema lento, el trámite de su pago es más rápido. Proveedores que mandan sus hojas de tiempo electrónicamente, con depósito directo, reciben su pago dentro de 3-4 días laborales. No necesita cuenta bancaria para inscribirse para depósito directo. Puede utilizar una tarjeta de pago recargable que puede comprar o contacte a su unión, ambos SEIU y UDW tienen tarjetas de pago disponible para sus miembros.
- Proveedores que utilizan hojas de tiempo en papel tienen que esperar 2-3 días de correo antes de que El Centro de Procedimiento de Hojas de Tiempo reciba las hojas, y las hojas de tiempo todavía necesitan ser procesadas cuando sean recibidas. **Proveedores que utilizan hojas de tiempo en papel por lo general reciben sus pagos 6-8 días después de enviar sus hojas de tiempo por correo.**

- **Proveedores no tienen que esperar para mandar sus hojas de tiempo.** Por ejemplo: Si un proveedor completa su día laboral el 13 del mes para el periodo de pago, no tienen que esperar y pueden mandar sus hojas de tiempo en el último día laboral que trabajo. No hay multas por hacer esto. El sistema mantendrá el parte de horas y lo procesará el primer día del siguiente período de pago, junto con el resto de las hojas de horas recibidas ese día.
- Muchas personas hablan a la línea de ayuda y al Estado cuando el sistema esta lento and esto puede causar largas horas de espera y señal ocupada. Favor de tener paciencia. **La línea de ayuda o el estado no lo puede ayudar si el sistema está corriendo lentamente o no está disponible.**

Nos disculpamos por la frustración e inconveniencia que los asuntos del ESP haiga causado. Estamos haciendo todo lo posible para hacer el sistema mejor para usted. Agradecemos su paciencia y comprensión.

Sinceramente,

California Department of Social Services