

MICHELLE LUJAN GRISHAM
GOVERNOR

HOWIE MORALES
LIEUTENANT GOVERNOR



NEW MEXICO

Early Childhood
Education & Care Department

ELIZABETH GROGINSKY
CABINET SECRETARY

JOVANNA ARCHULETA
ASSISTANT SECRETARY for Native American
Early Childhood Education and Care

DR. KATHLEEN GIBBONS
DEPUTY SECRETARY

One Time Incentive Payments Troubleshooting Tips

We appreciate your patience as the Early Childhood Education and Care Department is in the process of resolving technical issues due to a high volume of inquiries related to the One Time Incentive Payments for Child Care Professionals grant application. Rest assured we are processing applications and inquiries as quickly as possible. We ask that you DO NOT send more than one email regarding your request. **Please make sure that you include your full name, date of birth, program name, and program address to help us move more efficiently through your request. We will take initial steps within 7 business days to respond to your concern.** We have 80% of our data and quality teams managing these requests and each request takes between 1-3 hours to resolve.

In the meantime, here are some things to try:

- Make sure you select the button labeled "Professionals" to access the correct application
- Contact your site director for confirmation of the Enterprise Provider Information and Constituent Services (EPICS) Provider ID or refer to the license number on the facility license
- Do not enter the leading letters (such as FP or HP) for the EPICS ID, numbers only
- Enter your name exactly as it appears on your background check. Do not enter your middle initials, use your first and last name only
- Select dates from the calendar rather than typing them
- Try entering your SSN or ITIN without dashes
- Utilize one of the preferred browsers: Google Chrome, Microsoft Edge, or Safari.
- If you are having issues applying through your phone, please try applying on a computer if possible

If you are still having trouble accessing the application, please submit an email to ececd.grants@state.nm.us. Please include the following information to assist our team in processing your request:

- Your full name
- Date of Birth
- Name and address of program where you work
- A good phone number to contact you

If you have been contacted by ECECD regarding your SSN or ITIN, please contact Melissa Trujillo with the ECECD Background Check Unit by email at melissa.trujillo3@state.nm.us or by fax at (505) 827-7422.

Actualizado November 17, 2021



Pagos de Incentivos Únicos para Profesionales de Cuidado Infantil Sugerencias para la solución de problemas

Agradecemos su paciencia ya que el Departamento de Educación y Cuidado de la Primera Infancia está en el proceso de resolver problemas técnicos debido a un alto volumen de consultas relacionadas con la solicitud de subvención de Pagos de Incentivos Únicos para Profesionales de Cuidado Infantil. Tenga la seguridad de que estamos procesando solicitudes y consultas lo más rápido posible. Le pedimos que NO envíe más de un correo electrónico con respect a su solicitud. **Por favor, asegúrese de incluir su nombre completo, fecha de nacimiento, nombre y dirección del programa. En esta forma nos ayudará a responder su petición de manera más eficiente y rápida. Este proceso se hace dentro de 7 días laborales.** Tenemos el 80% de nuestros equipos de datos y calidad manejando sus peticiones, y cada solicitud toma entre 1-3 horas en resolver.

Mientras tanto, aquí hay algunas cosas que puede tratar:

- Asegúrese de seleccionar el botón etiquetado "Profesionales" para acceder a la aplicación correcta
- Póngase en contacto con el director de su sitio para la confirmación del ID de proveedor de EPICS o consulte el número de licencia en la licencia de la instalación
- No introduzca las letras principales (como FP o HP) para el ID de EPICS, solo números
- Ingrese su nombre exactamente como aparece en su verificación de antecedentes. No ingrese iniciales intermedias, use solo su nombre y apellido.
- Seleccione fechas del calendario en lugar de escribirlas.
- Intente ingresar su SS o ITIN sin guiones
- Utilice uno de los navegadores preferidos: Google Chrome, Microsoft Edge o Safari.
- Si tiene problemas para solicitar a través de su teléfono, utilice una computadora e intente de nuevo si es posible.

Si sigue teniendo problemas para entrar a la solicitud, envíe un correo electrónico a ececd.grants@state.nm.us Incluya la siguiente información para ayudar a nuestro equipo a procesar su solicitud:

- Su nombre completo
- Fecha de nacimiento
- Nombre y dirección del programa donde trabaja
- Un buen número de teléfono para contactarlo

Si ECECD se ha puesto en contacto con usted con respecto a su SSN o ITIN, comuníquese con Melissa Trujillo con la Unidad de Verificación de Antecedentes de ECECD por correo electrónico a melissa.trujillo3@state.nm.us o por fax al (505) 827-7422.

Noviembre 17, 2021