

GUÍA DEL USUARIO PARA FAMILIARES Y AMIGOS DEL CDCR

13 de octubre de 2025

ÍNDICE

BIENVENIDOS.....	5
Registro y creación de cuenta	5
Identificación necesaria para crear una cuenta	6
DESKTOP / WEB EXPERIENCE.....	9
CREACIÓN DE CUENTA EN LÍNEA DE SECURUS.....	10
FINANCIAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE CUENTA.....	14
Registro en AdvanceConnect	14
Agregar fondos a su cuenta	16
Métodos de pago adicionales	17
Administración de su cuenta	17
Números de teléfono autorizados	18
Estado de cuenta.....	18
Inscribirse en AutoPay/TextPay	18
Detalles de llamadas	19
Detalles de transacciones	19
Bloquear/desbloquear llamadas.....	19
Cerrar cuenta	20
Información de tarjeta de crédito.....	20
RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS	21
Aceptar una llamada	21
Bloquear/rechazar llamadas.....	21
VIDEOLLAMADAS.....	23
MENSAJERÍA ELECTRÓNICA	24
Resumen de eMessaging	24
Registro en eMessaging.....	25

Compra de sellos.....	26
Enviar y recibir eMessages	27
MOBILE EXPERIENCE	30
CREACIÓN DE CUENTA EN LÍNEA DE SECURUS.....	31
FINANCIAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE CUENTA.....	33
Registro en AdvanceConnect	33
Agregar fondos a su cuenta	35
Métodos de pago adicionales	36
Administración de su cuenta	36
Bloquear/desbloquear llamadas.....	36
Numeros de telefono autorizados	37
AutoPay/TextPay	38
Información de tarjeta de crédito	40
Resumen de transacciones	40
Detalles de llamadas	41
Cerrar cuenta	41
RECEPCION DE LLAMADAS TELEFONICAS	42
Aceptar una llamada	42
Bloquear/ rechazar llamadas.....	42
VIDEOLLAMADAS.....	44
Registro en Video Connect	44
Notificaciones	44
Permitir videollamadas	44
Añadir un contacto.....	45
Recibir videollamadas	47
Administrar su cuenta de Video Connect	48
MENSAJERÍA ELECTRÓNICA	50
Resumen de eMessaging	50

Registro en eMessaging.....51

Acceso y uso de eMessaging.....52

Compra de sellos.....53

Enviar y recibir eMessages54

Snap n’ Send55

VideoGram56

ADMINISTRACIÓN DE LA CONFIGURACION DE LA APLICACIÓN 57

SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN AL CLIENTE 58

BIENVENIDOS

¡Hola desde Securus!

Estamos orgullosos de poder ofrecerle nuestros servicios como proveedor de comunicaciones para las instalaciones del Departamento de Correcciones y Rehabilitación de California (CDCR). Entendemos que cambiar de proveedor o adaptarse a tener a un ser querido encarcelado puede ser una experiencia agobiante, y queremos que este cambio sea lo más fácil posible.

Los servicios que le ofreceremos a usted y a su ser querido incluyen:

- Llamadas telefónicas (sin cargo)
- Videollamadas (con un costo por minuto)
- Mensajes electrónicos, incluyendo la posibilidad de adjuntar fotos y/o eCards (tarjetas electrónicas) a un mensaje escrito, y enviar un VideoGram (mensaje de video) de 30 segundos o una foto independiente sin mensaje escrito (los precios varían)
- Cuentas de débito Securus que su(s) ser(es) querido(s) pueden utilizar para enviar mensajes electrónicos

Registro y creación de cuenta

En las páginas siguientes, le proporcionaremos instrucciones paso a paso para guiarle en el uso de todos nuestros productos, pero **primero, veamos cómo configurar y acceder a su cuenta:**

- Nuestro sitio web para familiares y amigos ("Securus Online") será su puerta de entrada a todos los servicios de Securus si prefiere una interfaz basada en navegador. **Las instrucciones paso a paso para la experiencia web comienzan en la página 9.**

<https://securustech.net/cdcr>

- Para mayor comodidad, también ofrecemos aplicaciones móviles gratuitas para dispositivos iOS y Android ("Securus Mobile") para que pueda acceder desde cualquier lugar. **Las instrucciones paso a paso para la experiencia en dispositivos móviles comienzan en la página 30.**



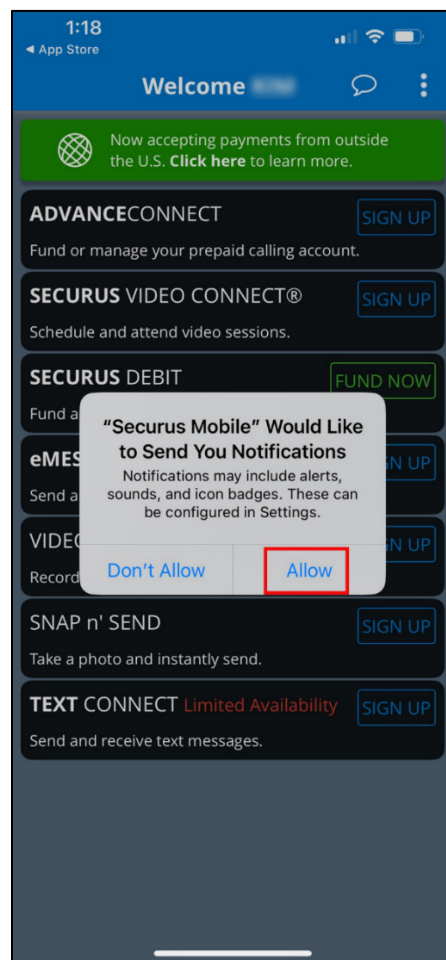
Para simplificar las cosas, el correo electrónico y la contraseña que configure, ya sea en el sitio web o en la aplicación móvil, se sincronizarán en ambas plataformas, por lo que solo tendrá que recordar un conjunto de credenciales. Para iniciar sesión, su dirección de correo electrónico también servirá como nombre de usuario.

Consejo útil: Las videollamadas requieren el uso de la aplicación móvil. Por lo tanto, si planea participar en videollamadas, debe **descargar la aplicación móvil y permitir las notificaciones de la aplicación**, incluso si planea utilizar nuestro sitio web para la administración de la cuenta. De esta manera, siempre sabrá cuándo su ser querido está tratando de comunicarse con usted. Más información al respecto a continuación...

Una nota rápida sobre la aplicación móvil y las notificaciones: Su experiencia puede parecer un poco diferente de lo que se muestra en la sección móvil de este documento, dependiendo del tipo de dispositivo que esté utilizando.

Independientemente del tipo de dispositivo, si recibe una ventana emergente que le pide que permita las notificaciones, como en el ejemplo que se muestra a la derecha, toque “Permitir”.

Si no aparece una ventana emergente y utiliza Android 12 o una versión anterior, [vaya a la configuración de su dispositivo para asegurarse de que las notificaciones están habilitadas](#) para la aplicación Securus Mobile.



Identificación necesaria para crear una cuenta

Mientras se registra para utilizar nuestros servicios de comunicación, ya sea en el sitio web o en la aplicación móvil, **se le pedirá UNA VEZ que suba fotos del anverso y reverso de su identificación oficial y una foto reciente suya para autenticar su cuenta.** Esta acción se incluirá en los pasos del primer servicio al que se registre, por lo que si se registra primero en videollamadas, se incluirá en esos pasos. Si se registra primero en mensajería electrónica, se incluirá en esos pasos. Una vez que haya cargado correctamente las imágenes en su perfil, no se le volverá a pedir.

Tiene la opción de tomar fotos en vivo o subirlas desde la galería de su dispositivo. **Para tomar fotos en vivo con la cámara de su dispositivo**, haga clic o toque “Capturar” cuando se le solicite. **Para utilizar fotos existentes en la galería de su dispositivo**, haga clic o toque “Seleccionar” cuando se le solicite.

Dado que el paso “Identificación” coincidirá con la adición de un contacto en una instalación del CDCR, después de capturar o subir las imágenes necesarias, haga clic o toque “Añadir contacto” y, luego, confirme su autorización para que Securus guarde las imágenes en el perfil de su cuenta.

A su discreción, el CDCR puede optar por aprobar automáticamente o bien manualmente las solicitudes de registro para cualquier producto o servicio de Securus.

Consejo útil: Cuando te tomes o selecciones fotos de identificación, debes mirar directamente a la cámara en la imagen. Asegúrate de tener una iluminación adecuada y de estar solo en la foto; no se aceptan fotos de grupo ni imágenes con otras personas en el fondo. En el documento de identificación oficial, toda la información debe ser legible. Si no subes las fotos según las instrucciones, tu cuenta podría ser rechazada.

Nota sobre reembolsos

La mayoría de las compras que realice con nosotros no son elegibles para reembolsos ni créditos. Consulte nuestros [Términos y condiciones](#) para obtener más información sobre las políticas de reembolso de los productos específicos que ofrecemos.

Cómo comunicarse con nosotros

Nuestro equipo de atención al cliente dedicado a CDCR está disponible **los siete días de la semana**, de **5:00 a. m. a 9:00 p. m., hora del Pacífico**, para atender asuntos urgentes por teléfono (**en inglés o español**). También puede buscar preguntas frecuentes o enviar una pregunta directa que le responderemos por correo electrónico.

- Atención al cliente del CDCR: 866-949-0290
- [Buscar preguntas frecuentes del CDCR](#)
- [Enviar una pregunta](#)

También le invitamos a seguir nuestros canales sociales para recibir actualizaciones y anuncios.



Es un honor para nosotros *“conectar lo que importa”*... ¡En este caso, usted y su ser querido! No dude en ponerse en contacto con nosotros si podemos ayudarle.

Atentamente,
El equipo de Securus

EXPERIENCIA EN COMPUTADORA/ NAVEGADOR WEB

CREACIÓN DE CUENTA EN LÍNEA DE SECURUS

Para recibir videollamadas o intercambiar mensajes electrónicos con un ser querido que se encuentra en una instalación del CDCR, primero debe crear una cuenta en línea de Securus.

[Visite securustech.online](https://securustech.online) (no olvide marcar el sitio como favorito para facilitar el acceso en el futuro) y haga clic en “[Crear una cuenta](#)” en la pantalla de inicio de sesión.

Sign In

Email Address
user@email.com

Password

☐ Remember Me

SIGN IN

[Forgot Password?](#)

Don't have an account? [Create an Account](#)

[Rates & Consumer Disclosures](#)

A partir de aquí, el sistema le guiará a través del proceso de registro en tres sencillos pasos:

1. Correo electrónico y contraseña
2. Preguntas de seguridad
3. Información de contacto

1

2

3

Email & PasswordSecurity QuestionsContact Information

Email & Password

You will use this email address to log in to Securus Online.

Email Address

user@email.com

Email Address field is required.

Email Confirmation

user@email.com

Password

Password Confirmation

Password must contain

- 8 characters
- 1 number
- 1 uppercase letter
- 1 lowercase letter

☐ I have read and agree to the [Terms and Conditions](#).

NEXT

1

2

3

Email & PasswordSecurity QuestionsContact Information

Security Questions

Select three security questions below. These questions will help us verify your identity should you forget your password.

Question 1

-- Select question --

Answer 1

Question 2

-- Select question --

Answer 2

Question 3

-- Select question --

Answer 3

[BACK](#) [NEXT](#)

1

2

3

Email & Password

Security Questions

Contact Information

Contact Information

Please complete the information below as it appears on your ID.

Ensure your first and last name matches your legal ID. Do not include your middle initial or middle name below.

First Name

First Name field is required.

Last Name

Email Address

Country

Select

Address

Address Line 2

City

State / Province / Region

-- Select --

Postal Code

Phone #

Select

Create 4-Digit Passcode

Your 4-Digit Passcode is specific to your account and will be used for identification and security purposes whenever you contact our Customer Care Team. If you already have a passcode, enter it below. ⓘ

4-Digit Passcode

Confirm 4-Digit Passcode

Verification

982771

BACK

SUBMIT

Nota: Al iniciar sesión por primera vez durante la creación de la cuenta, se le mostrarán los Términos y condiciones. Léalos atentamente. Si decide aceptarlos, marque la casilla y continúe con el siguiente paso.

FINANCIAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE CUENTA

Ahora que ha creado su cuenta de Securus Online, deberá añadir fondos prepagados para empezar a recibir videollamadas. Puede procesar su depósito inicial en el sitio web inmediatamente después de crear la cuenta o volver en cualquier momento para completar ese paso.

Consejo útil: Es importante que mantenga dinero en su cuenta para garantizar un acceso ininterrumpido cuando su ser querido intente iniciar una videollamada con usted. Le recomendamos que se registre en AutoPay y/o TextPay para mantenerse al día del balance de su cuenta y enviar rápidamente un pago cuando sea necesario. Esto se explicará en detalle a continuación.

Registro en AdvanceConnect

AdvanceConnect es la cuenta de comunicaciones prepagada de Securus. Usted utilizará estos fondos para realizar videollamadas. Así es como funcionaría: su ser querido le realiza una videollamada; usted acepta la llamada en su dispositivo móvil y disfruta de una conversación de 13 minutos. El costo de esa llamada de 13 minutos se deducirá de su cuenta AdvanceConnect inmediatamente después de desconectarse, para que siempre sepa su balance y tenga control sobre sus gastos.

Para registrarse en AdvanceConnect, [inicie sesión](#) en su cuenta Securus Online y vaya a la página ["Mi cuenta"](#). Busque el recuadro de ["AdvanceConnect"](#) y haga clic en ["Registrarse"](#).

ADVANCE CONNECT

[SIGN UP](#)

AdvanceConnect™ is a prepaid calling account that puts you in control, allowing you to manage how much you spend on calling.

Se le dirigirá a una descripción general de AdvanceConnect. [Revise la información](#) y haga clic en ["Siguiente"](#) en la parte inferior de la página.

Ahora, [identifique la instalación](#) en cual se encuentra su ser querido. Al seleccionar ["California"](#) en el cuadro desplegable, aparecerá una lista de todas las instalaciones atendidas por Securus. Seleccione el [botón de opción junto al nombre de la instalación](#) y haga clic en ["Enviar"](#).

Facility Selection

Please select the state of the Correctional Facility where the Contact is housed.

State

If you are unable to locate the facility, please review [Facilities We Serve](#).

FACILITY ID	FACILITY NAME	CITY	ADDRESS
<input type="radio"/>			
<input type="radio"/>			
<input type="radio"/>			
<input type="radio"/>			
<input type="radio"/>			
<input type="radio"/>			
<input type="radio"/>			
<input type="radio"/>			
<input checked="" type="radio"/>			
<input type="radio"/>			

« Previous
1
2
...
10
11
...
24
25
Next »

[BACK](#)
[SUBMIT](#)

Recibirá un mensaje de confirmación en pantalla y por correo electrónico, y ahora podrá continuar con la financiación de su nueva cuenta.

Thank You For Enrolling!

Thank you for adding ADVANCECONNECT to your Securus Online Account. A confirmation email has been sent to the email address used during enrollment.

Be ready to receive calls by clicking [here](#) to add funds now.

Available on the App Store

Get it on Google play

FINISH

Agregar fondos a su cuenta

En la página “Mi cuenta”, localice el recuadro de “AdvanceConnect” y haga clic en “Añadir fondos”. Se le redirigirá a una página segura para [ingresar la información de su tarjeta de crédito o débito y la cantidad que desea depositar](#). Después de enviar el pago, recibirá una confirmación en pantalla y por correo electrónico con un número de transacción para sus registros.

ADVANCE CONNECT

Add Funds

Phone Number: [REDACTED] Account Status: [REDACTED] Manage Account

Account Number: [REDACTED]

Available Funds: [REDACTED]

Billing Address		Payment Details	
First Name	<input type="text"/>	Card Type	<input type="text"/>
Last Name	<input type="text"/>	Card Number	<input type="text"/>
Country	<input type="text" value="USA"/>	Month	<input type="text"/>
Address	<input type="text"/>	Year	<input type="text"/>
Address Line 2	<input type="text"/>	CW	<input type="text"/>
City	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Save Credit Card	
State / Province / Region	<input type="text"/>		
Zip	<input type="text"/>		
Deposit Amount			
Amount to Deposit:			
<input type="text" value="\$ 100.00"/>			
<small>(Minimum \$2.00 Maximum \$100.00)</small>			
Transaction Fees:	\$0.00		
Total Charges:	\$100.00		
		Cancel	<input type="button" value="SUBMIT"/>

Métodos de pago adicionales

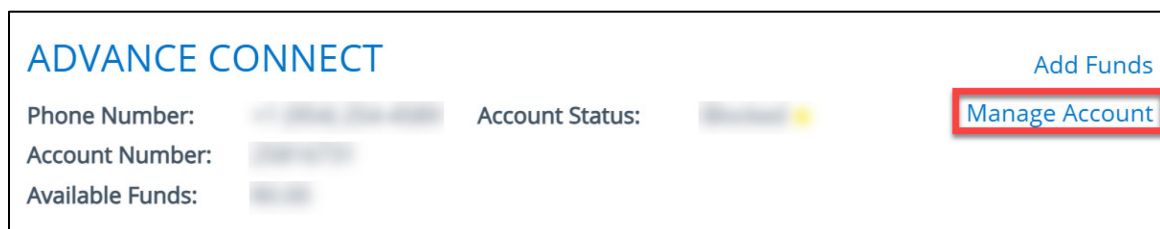
También puede agregar dinero a su cuenta AdvanceConnect utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

- Llámenos al 866-949-0290 para agregar fondos a través de nuestro sistema automatizado utilizando una tarjeta de crédito, débito o prepagada Visa o Mastercard.
- Configure el pago automático de facturas a través de su cuenta bancaria personal en línea.
- Envíe por correo un cheque personal, un giro postal o un cheque de caja a:
Securus Technologies
P.O. Box 650757
Dallas, TX 75265-0757

Cuando envíe un cheque o un giro postal, escriba su número de cuenta AdvanceConnect en la línea "memo" para garantizar la asignación correcta.

Administración de su cuenta

Para actualizar la información de su tarjeta de crédito o débito, configurar notificaciones de la cuenta, bloquear/desbloquear llamadas o ver las transacciones de su cuenta, vaya a la página "Mi cuenta", busque el recuadro de "AdvanceConnect" y haga clic en "Administrar cuenta".



ADVANCE CONNECT

Phone Number: [Redacted] Account Status: [Redacted] [Add Funds](#)

Account Number: [Redacted] [Manage Account](#)

Available Funds: [Redacted]

Desde ahí, encontrarás varias opciones de menú para explorar, incluyendo:

- Números de teléfono autorizados
- Estado de cuenta
- Inscribirse en AutoPay / TextPay
- Detalles de llamadas

- Detalles de transacciones
- Bloquear/desbloquear llamadas
- Cerrar cuenta
- Información de tarjeta de crédito

Números de teléfono autorizados

Debe asignar al menos un número de teléfono a su cuenta, y el sistema usará por defecto el que ingresó durante la creación de la cuenta.

Si desea tener varios números de teléfono asociados a su cuenta, como el de su casa, el móvil, el del trabajo, el de un familiar, etc., haga clic en **“Añadir número autorizado”**. **Para eliminar un número de teléfono autorizado**, haga clic en el icono de la **“papelera”** junto al número.

Estado de cuenta

Revisa el uso de la cuenta, los cargos, las recargas realizadas, etc.

Inscribirse en AutoPay/TextPay

Para mayor comodidad y para asegurarse de mantener fondos en su cuenta, puede optar por AutoPay o TextPay, si lo desea. La configuración predeterminada del sistema es "No participar", por lo que **debe seleccionar activamente y configurar cualquiera de las dos opciones**, como se muestra a la derecha y se describe a continuación.

- **Pago automático** ingresa automáticamente en su cuenta AdvanceConnect una cantidad preestablecida de su elección cada vez que el balance de su cuenta baje a \$5.00. Las notificaciones se pueden enviar por mensaje de texto, correo electrónico o ambos.

Authorized Phone Numbers
[Terms & Conditions](#)

Account Statement

Enroll in AutoPay / TextPay

Call Details

Transaction Details

Block / Unblock Calls

Close Account

Credit Card Information

ENROLL IN AUTOPAY / TEXTPAY

*** AutoPay**

Ensure you never miss a call with AutoPay, sign up today! AutoPay automatically funds your AdvanceConnect account with a preset amount of your choice whenever your account reaches a balance of \$5.00.

AutoPay Notification Options

☒ Text ☒ Email (This is the same address you provided when you enrolled)

By submitting your credit card information you are giving permission to Securus Technologies to charge your credit card for AutoPay. You can unsubscribe from the service at any time by clicking "Opt-out" below. If subscribing to text alerts you will receive up to 5 messages per month. Message and data rates may apply.

Fund Account

Amount

\$

Amount must be greater than or equal to \$5.
Enter a whole dollar amount up to \$100.00 to fund your account.

Transaction Fees: \$0.00

Total Charges: \$0.00

Mobile Number

Number

Only U.S. telephone numbers are supported for text notifications.
Enter a mobile phone number to receive account and payment test alerts. Do not enter spaces or dashes. You will receive 5 messages per month. Message and data rates may apply.

Billing Address

First Name

First Name is required.

Last Name

Last Name is required.

Country

Select

Country field is required.

Address

Address is required.

Address Line 2

City

City is required.

State / Province / Region

▼

Postal Code

Payment Details

Payment Type

Select Card Type ▼

Payment Type is required.

Card Number

Month

Select ▼

Month is required.

Year

Select ▼

Year is required.

CVV # ⓘ

☐ TextPay

Ensure you are always connected with TextPay, sign up today! TextPay will send you a text message when your account balance reaches \$5.00. You can simply reply to the text to immediately fund with your preset amount. If you don't reply no funding will take place.

☐ Opt-out

CANCEL
SUBMIT

- **Pago por mensaje de texto** le enviará un mensaje de texto cuando el balance de su cuenta baje a \$5.00. **Solo tiene que responder al mensaje de texto para ingresar inmediatamente en su cuenta.** Si no responde al mensaje de texto, no se realizará ninguna recarga.

Detalles de llamadas

En el menú desplegable, seleccione **Resumen de llamadas** para revisar un índice de las llamadas recibidas, incluyendo la fecha, la hora, la instalación desde la que se realizó la llamada, la duración de la llamada, el monto facturado y el costo total. En el menú desplegable, seleccione **Último intento de llamada** para ver si ha perdido alguna llamada.

Detalles de transacciones

Proporciona otra descripción general de los cargos y las recargas con los números de referencia de las transacciones.

Bloquear/desbloquear llamadas

Puede bloquear o desbloquear llamadas de **TODAS** las instalaciones atendidas por Securus o de una **SOLO** instalación en cualquier momento.

Para agregar un bloqueo, seleccione “+Agregar un bloqueo”, seleccione el **número de teléfono** de su cuenta al que desea asociar el bloqueo, seleccione **Todas las instalaciones o Instalación específica**, seleccione el **estado** y el **nombre de la instalación** en las listas desplegables y haga clic en “Agregar”. El bloqueo se registrará en esa página inmediatamente.

BLOCK / UNBLOCK CALLS
+ Add a Block

To block a telephone number from receiving calls from Securus serviced correctional facilities, please select a telephone number and the type of block you would like to apply.

Select a Phone Number
+1 (888) 774-4555

Type of Block
Specific Facility
All Facilities
Specific Facility
Select

State
Select

ADD

Blocked Call Facilities List for +1 (888) 774-4555

DATE	SITE NAME	ACTION
04/11/2025	SECURUS MONTANA STATE	Unblock ⓘ

Para **desbloquear** llamadas en el futuro, vaya a la misma página Bloquear/Desbloquear, busque la lista de instalaciones y haga clic en “Desbloquear”.

Cerrar cuenta

Para cerrar su cuenta de Securus AdvanceConnect, vaya a la página “Cerrar cuenta”, revise su información de facturación y balance para asegurarse de que sea correcta y haga clic en “Cerrar cuenta”.

La página Cerrar cuenta detalla cómo se procesan los reembolsos para los distintos métodos de pago y el tiempo de respuesta estimado. Es importante

comprender que, **una vez cerrada la cuenta, los intentos de llamada futuros a su número de teléfono se bloquearán de forma predeterminada.**

Authorized Phone Numbers

Account Statement

Enroll in AutoPay / TextPay

Call Details

Transaction Details

Block / Unblock Calls

Close Account

Credit Card Information

CLOSE ACCOUNT & REQUEST A REFUND

Please be aware that **your balance may not reflect calls received within the last 24 hours**. Once you verify and submit the form below, your account will be closed and all future calls will be blocked. For all credit card transactions made via phone or Securus Online, full and partial refund amounts will be applied to the payment source last used. A refund will be issued within 10-12 business days.

For payments made via MoneyGram, Western Union or by mail, full and partial refunds will be issued by check via regular U.S. Postal Service mail in 2-3 weeks. Please verify your address below. If your address is incorrect please go to "My Settings" and correct your address before closing your account.

Account Number

Phone Number

Balance

Billing Address

First Name

Last Name

Address

Address Line 2

City

State

Zip

Country

[CANCEL](#) **CLOSE ACCOUNT**

Información de tarjeta de crédito

Esta página muestra la información de la tarjeta de crédito que utilizó para abrir su cuenta, **si seleccionó la casilla para guardar la información de la tarjeta cuando se registró.** Para actualizar su información de pago, simplemente complete los campos solicitados.

Consejo útil: Es especialmente importante mantener actualizada la información de su tarjeta de crédito si está inscrito en AutoPay o TextPay.

RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Conforme a las regulaciones de California, las **llamadas telefónicas entre usted y su ser querido encarcelado en una instalación del CDCR son gratuitas, por lo que no necesita una cuenta AdvanceConnect para aceptar llamadas telefónicas desde una instalación del CDCR**. Las llamadas son solo salientes, lo que significa que su ser querido puede llamarlo dentro del horario de llamadas aprobado por la instalación, pero usted no puede iniciar una llamada.

Las llamadas se graban y conservan, y pueden ser monitoreadas y divulgadas según lo exija la ley. El CDCR facilita las llamadas de abogados fuera del sistema telefónico de Securus. **Si usted es abogado, no utilice el sistema telefónico de Securus para comunicarse con su cliente encarcelado**. Póngase en contacto con el CDCR para obtener más información sobre cómo se conectan las llamadas de abogados.

Aceptar una llamada

Cuando su ser querido llame, su teléfono sonará como lo haría con cualquier otra llamada entrante. Cuando responda, nuestro intuitivo sistema de voz le indicará que está recibiendo una llamada de una persona encarcelada en una instalación del CDCR y le proporcionará su nombre. La grabación le informará de las condiciones de la Agencia relacionadas con su conversación y de cómo aceptarlas antes de que comience la llamada. **Debe aceptar las condiciones según las instrucciones antes de que se conecte la llamada**. Cuando termine la conversación, simplemente cuelgue para desconectar la llamada.

Bloquear/rechazar llamadas

En la sección anterior, explicamos cómo bloquear y desbloquear llamadas de cualquier instalación a la cual prestamos servicio utilizando las herramientas de administración de su cuenta en línea de Securus. También puede rechazar una llamada en el momento en que la recibe. De forma similar a las instrucciones proporcionadas anteriormente para aceptar una llamada, **nuestras indicaciones de voz le indicarán qué número debe marcar para rechazar la llamada**.

También existe la opción de **bloquear permanentemente las llamadas futuras** de esa instalación pulsando un solo número en el teclado de su teléfono. Esto impedirá que se reciban llamadas futuras en ese número de teléfono. No bloquea las llamadas entrantes en otros números de teléfono asociados a su cuenta. **El “bloqueo permanente” se puede eliminar utilizando la opción “Bloquear/Desbloquear llamadas”** que se describe en la página 19 más arriba.

Como tercera alternativa, **si no tiene una cuenta AdvanceConnect**, puede ponerse en contacto con Securus directamente en el 866-949-0290 y hablar con un agente o utilizar las indicaciones automáticas para bloquear las llamadas telefónicas de una sola instalación o de TODAS las instalaciones. El desbloqueo de llamadas sin una cuenta AdvanceConnect debe realizarse llamando a nuestro equipo.

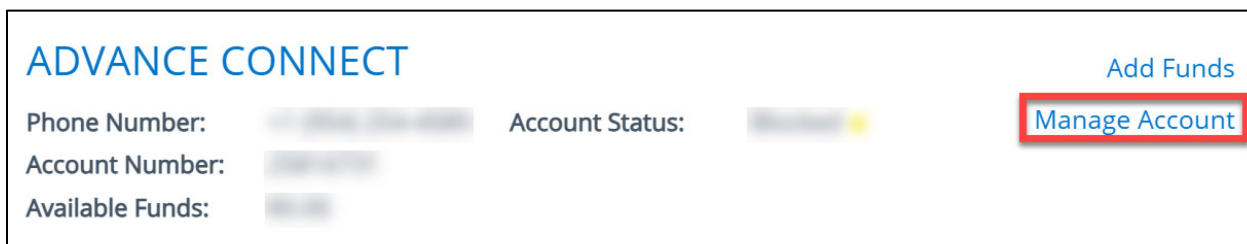
VIDEO LLAMADAS

Como se mencionó anteriormente, la participación en videollamadas REQUIERE el uso de la aplicación móvil Securus. Puede utilizar Securus Online para registrarse y administrar su cuenta, pero no puede aceptar videollamadas de su ser querido desde la experiencia web. **Consulte la página 44 de este documento para obtener información sobre cómo participar en videollamadas a través de la aplicación móvil.**

Las videollamadas se graban y conservan, y pueden ser supervisadas y divulgadas según lo exija la ley. El CDCR facilita las llamadas de abogados fuera del sistema Securus. **Si es usted abogado, no utilice el sistema de vídeo de Securus para comunicarse con su cliente encarcelado.** Póngase en contacto con el CDCR para obtener más información sobre cómo se conectan las llamadas de abogados.

Dado que Video Connect utiliza fondos de AdvanceConnect, **la administración de su cuenta**, incluidos los contactos, las autorizaciones de dispositivos, las notificaciones y las tarjetas de crédito o débito guardadas, **se llevará a cabo dentro de la sección AdvanceConnect** de Securus Online.

Inicie sesión en [Securus Online](#), vaya a la página “[Mi cuenta](#)”, busque el recuadro “[AdvanceConnect](#)” y haga clic en “[Administrar cuenta](#)”.



ADVANCE CONNECT

Phone Number: [REDACTED] Account Status: [REDACTED] [Add Funds](#)

Account Number: [REDACTED] **Manage Account**

Available Funds: [REDACTED]

Si aún no ha agregado sus imágenes de identificación, se le pedirá que lo haga cuando agregue un contacto a su cuenta AdvanceConnect para videollamadas. Consulte la información de las páginas 6 y 7 para obtener más detalles sobre este paso.

Consejo útil: Es especialmente importante mantener actualizada la información de su tarjeta de crédito si se ha inscrito en AutoPay o TextPay. También debe recordar que las videollamadas no sonarán en su dispositivo si su cuenta no tiene fondos.

MENSAJERÍA ELECTRÓNICA

Securus ofrece una variedad de opciones para comunicarse con su ser querido de forma electrónica. Nuestro producto **eMessaging™** (mensajería electrónica) es muy similar al correo electrónico tradicional. Los eMessages se pueden enviar y recibir desde su portal Securus Online. No puede comunicarse con su ser querido utilizando productos de mensajería comercial disponibles en dispositivos Apple o Android.

Todos los mensajes se graban y conservan, y pueden ser supervisados y divulgados según lo exija la ley. **Si es usted abogado, no utilice el sistema de mensajería escrita de Securus para comunicarse con su cliente encarcelado.**

Resumen de eMessaging

Como se mencionó anteriormente, los eMessages de Securus le permiten comunicarse con sus seres queridos mediante mensajes similares a los correos electrónicos. Los eMessages de Securus **se pagan mediante la compra de un paquete de "sellos"**. Los sellos son independientes de sus fondos de AdvanceConnect.

[Haga clic aquí para consultar los precios actuales de los sellos en las instalaciones del CDCR.](#)

Con eMessaging, **USTED** puede:

- Enviar un mensaje escrito
- Adjuntar hasta cinco fotos tomadas en vivo o cargadas desde la galería de fotos de su dispositivo
- Compartir hasta cinco tarjetas electrónicas de nuestro catálogo exclusivo de opciones, que incluye:
 - Días festivos
 - Cumpleaños
 - Día de la Madre / Día del Padre
 - Motivacionales
 - Y mucho más...

Con eMessaging, su **SER QUERIDO** puede:

- Comprar sus propios sellos utilizando su cuenta de débito Securus
- Enviar un mensaje escrito y/o una tarjeta electrónica desde el mismo catálogo de opciones.

Registro en eMessaging

Inicie sesión en Securus Online y vaya a la página “Mi cuenta”. Busque el recuadro “eMessaging” y haga clic en “Registrarse”. Tras una breve descripción general del producto, se le mostrarán los Términos y condiciones. Léalos atentamente y, a continuación, elija si los acepta.

eMESSAGING™

Send and receive eMessages with an incarcerated individual. Share a picture and show you care.

[Check Availability](#)
SIGN UP

Si acepta los Términos y Condiciones, será dirigido a un buscador de contactos donde podrá agregar a su ser querido como contacto para eMessaging. Puede buscar por nombre o por el número de identificación del CDCR. Complete los campos que se muestran, haga clic en “Buscar” y luego en “Agregar contacto” junto a su nombre cuando aparezca. Si el nombre de su ser querido no aparece en la búsqueda, es posible que la instalación donde se encuentra aún no haya habilitado esta función.

Compose

Contacts

Inbox

Sent

Draft

Total Stamps 0

Credit Card Information

CONTACTS

Search by: ☒ Name ☐ ID

First Name

Last Name

State

Agency

BACK

SEARCH

NAME	ID	SITE	ACTION
JAMES, JAMES	12345678	STATE JAIL - JAMES COUNTY	ADD CONTACT

Si aún no ha añadido sus imágenes de identificación, se le pedirá que lo haga ahora. Consulte la información de las páginas 6 y 7 para obtener más detalles sobre este paso.

Consejo útil: El CDCR prohíbe la transmisión de determinados contenidos en los eMessages y rechazará los mensajes que considere inapropiados. Debe familiarizarse con los contenidos permitidos y prohibidos antes de utilizar el servicio de eMessaging.

Si se rechaza un mensaje, una foto o un VideoGram que ha enviado, o si se rechaza una respuesta de su ser querido, usted recibirá una notificación en la bandeja de entrada de eMessaging indicando el motivo del rechazo. **Los sellos no se reembolsarán si se rechazan los mensajes o los archivos adjuntos.**

Compra de sellos

Para comprar su paquete de sellos, [inicie sesión](#) en su cuenta de Securus Online, vaya a la página “Mi cuenta” y busque el recuadro de “eMessaging”. Haga clic en “Comprar sellos”, seleccione el [nivel de su paquete](#), complete los [datos de facturación y pago](#), y haga clic en “Siguiente”. Revise su compra y confirme la transacción haciendo clic en “Enviar”.

eMESSAGING™

Purchase Stamps

eMessages:

0 unread

Total Stamps:

0 stamps

LAUNCH

PAYMENT INFORMATION

Select Contact

Choose your Stamps

1 Stamp Package (1)

5 Stamps Package (5)

10 Stamps (10)

40 Stamps (40)

Billing Address

Country

USA

First Name

Last Name

Address

Address Line 2

City

State / Province / Region

Zip

Payment Details

Payment Type

Credit Card Number

Month

Year

CVV #

Save Credit Card

STAMPS

Purchase Transfer History Total Stamps(0)

PAYMENT SUMMARY

(40) Stamps - \$10.00

Taxes & Regulatory Charges :

Transaction Fees:

Total Charges:

CANCEL

NEXT

BACK

SUBMIT

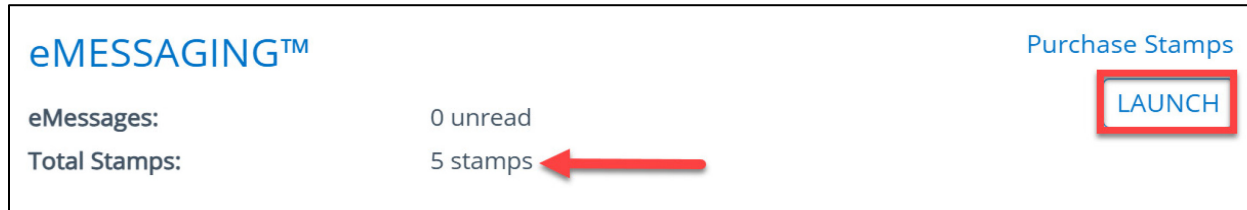
Si ha elegido guardar su tarjeta de crédito para usarla en el futuro, después de hacer clic en “Enviar”, se le redirigirá a un acuerdo de pago para que lo revise y lo acepte.

Nota: Los paquetes de sellos que se muestran a la izquierda son solo ilustrativos y no representan los paquetes que se ofrecen en las instalaciones del CDCR.

[Haga clic aquí para revisar los precios actuales de los sellos en las instalaciones del CDCR.](#)

Enviar y recibir eMessages

Ahora que se ha registrado y ha comprado un paquete de sellos, ¡ya está listo para empezar a escribir! Para enviar (o leer) un eMessage, [inicie sesión](#) en su cuenta de Securus Online y vaya a la página “Mi cuenta”. Localice el recuadro “eMessaging”, haga clic en “Iniciar” y se le dirigirá a su bandeja de entrada de eMessaging.



eMESSAGING™

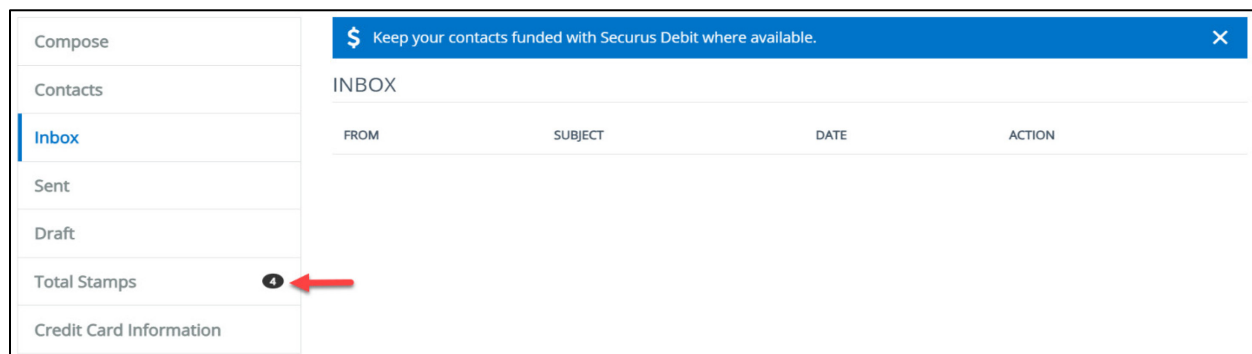
Purchase Stamps

LAUNCH

eMessages: 0 unread

Total Stamps: 5 stamps

Consejo útil: El total de sellos disponibles se mostrará tanto en la página “Mi cuenta” como en el menú de navegación a la izquierda para que puedas realizar un seguimiento rápido. Consulte las imágenes de arriba y abajo como ejemplo. Tenga en cuenta que, dado que los sellos se asignan a un solo contacto en el momento de la compra, es posible que tenga paquetes de sellos separados en seguimiento. **El número que aparece como “Total de sellos” en los índices incluye TODOS los sellos combinados.**



Compose

Contacts

Inbox

Sent

Draft

Total Stamps

Credit Card Information

INBOX

FROM SUBJECT DATE ACTION

Keep your contacts funded with Securus Debit where available.

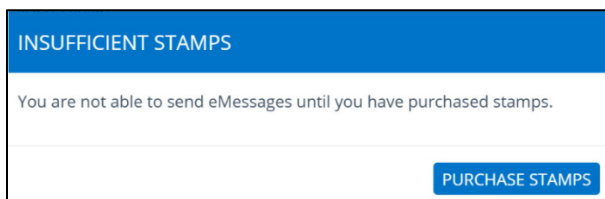


Al igual que los productos tradicionales de correo electrónico, el portal de eMessaging de Securus organiza sus mensajes con una fácil navegación de un solo clic desde el menú ubicado a la izquierda:

- Redactar
- Bandeja de entrada
- Enviados
- Borradores

El menú también le ayuda a administrar sus contactos, sellos y método de pago.

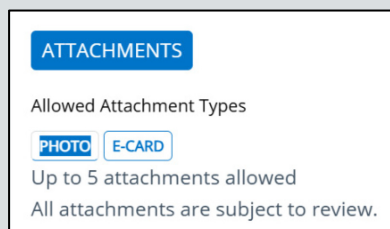
Al redactar un mensaje, el sistema solo le permitirá continuar si tiene sellos disponibles en su cuenta. Cuando hay sellos disponibles, será dirigido a la pantalla de “Redactar” (mostrada abajo). Si no tiene sellos, aparecerá un mensaje emergente indicándole que debe comprar un nuevo paquete (mostrado arriba a la derecha).



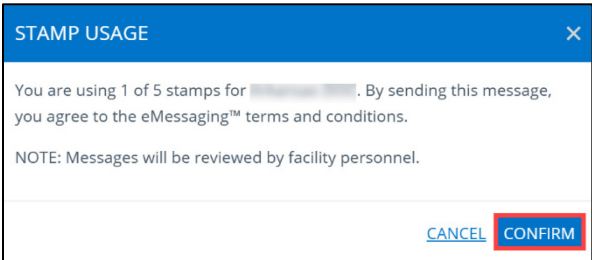
Para redactar un mensaje, [seleccione a su ser querido](#) en el campo “Contacto”, [escriba su mensaje](#), adjunte una foto o tarjeta electrónica si lo desea (más detalles abajo) y haga clic en “Enviar”.

A screenshot of a "COMPOSE" message screen. At the top is a "Select Contact" button. Below it is a field showing "5 Stamps Available" with an information icon. The "Subject" field contains "Happy Monday!". Below the subject is an "ATTACHMENTS" button. The main text area is labeled "Compose Message" and "Characters left: 3714". It contains the text: "Hi! I hope your weekend was good and that you were able to complete the homework for your classes. So happy you were able to sign up for that program. It will help so much when you come home! Good luck with your test today! Let me know how it went." At the bottom right are "CANCEL" and "SEND" buttons.

Consejo útil: Securus eMessaging le permite incluir hasta cinco archivos adjuntos, incluyendo fotos que haya guardado en la galería de su dispositivo o una tarjeta electrónica de nuestra colección exclusiva. Haga clic en “Archivos adjuntos” en la ventana de mensajes y seleccione “Foto” o “Tarjeta electrónica”.



Después de redactar su mensaje y hacer clic en “[Enviar](#)”, aparecerá un mensaje emergente en el que se le pedirá que confirme que está listo para enviarlo.



Los mensajes enviados se conservarán en su cuenta y podrá verlos en cualquier momento accediendo a la página “[Enviados](#)” mediante el menú lateral izquierdo. Para eliminar un mensaje enviado, haga clic en el icono de la “[papelera](#)” junto al mensaje. *Tenga en cuenta que esto solo lo eliminará de la vista de su portal, no del historial ni de la bandeja de entrada de su ser querido.*

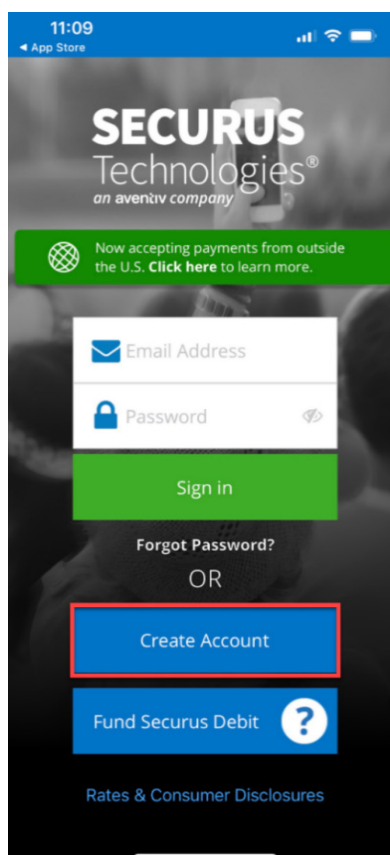
SENT			
TO	SUBJECT	DATE	ACTION
[redacted]	Happy Monday!	09:40 AM	

EXPERIENCIA EN DISPOSITIVOS MÓVILES

CREACIÓN DE CUENTA EN LÍNEA DE SECURUS

Para recibir videollamadas o intercambiar mensajes electrónicos con un ser querido en una instalación del CDCR, primero usted debe crear una cuenta en línea de Securus. Dado que esta sección se enfoca en la experiencia móvil, descargue la aplicación móvil securus desde la tienda de aplicaciones de su dispositivo y toque "crear cuenta" en la pantalla de inicio de sesión.

Consejo útil: En la parte inferior de la pantalla de inicio de sesión de la aplicación móvil de Securus encontrará un enlace a nuestros Términos y Condiciones. Asegúrese de leerlos con atención y luego elija si desea aceptarlos.



Desde aquí, el sistema lo guiará a través del proceso de registro en tres pasos sencillos:

1. Correo electrónico y contraseña
2. Preguntas de seguridad
3. Información de la cuenta

Nota: Las capturas de pantalla mostradas en esta sección pueden verse ligeramente diferentes en su dispositivo. Sin embargo, los pasos a seguir son los mismos en los sistemas operativos Android e iOS.

The image displays three sequential screenshots of the Securus mobile application during the account creation process. Each screenshot has a blue header bar with a back arrow and the text 'Create Account'.
1. **Email & Password**: The first screen shows a text input field for an email address, a password field, and a 'Next' button. A red box highlights the email field. Below the password field, it states 'Password must contain:' followed by requirements: '-At least 8 characters', '-At least 1 number', '-At least 1 uppercase letter', and '-At least 1 lowercase letter'. A toggle switch is checked, and a red box highlights it. A 'Next' button is at the bottom.
2. **Security Questions**: The second screen shows three questions and their corresponding answer fields. A red box highlights the first question and answer field. A 'Next' button is at the bottom.
3. **Account Information**: The third screen shows fields for 'First Name', 'Last Name', 'Phone Number' (with a dropdown for 'US (+1)'), 'Mailing Address' (with a dropdown for 'USA'), 'Address Line 2', and 'Sign Up'. A red box highlights the 'First Name' and 'Last Name' fields. An 'Enroll' button is at the bottom.

Consejo útil: Después de crear su cuenta, la aplicación móvil puede ofrecer la opción de agregar **el inicio de sesión con reconocimiento facial o huella digital**, dependiendo de su dispositivo y la versión de la aplicación. Activarlo, o no, es completamente su decisión. Sin embargo, **SI recomendamos que habilite el inicio de sesión biométrico, ya que facilitará aceptar videollamadas bajo demanda de su ser querido.**

The image shows a screen titled 'Face ID' with the question 'Would you like to enable Face ID?'. There are three options: 'Yes', 'No', and 'Dont ask again'. A red box highlights the 'Yes' option.

FINANCIAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE CUENTA

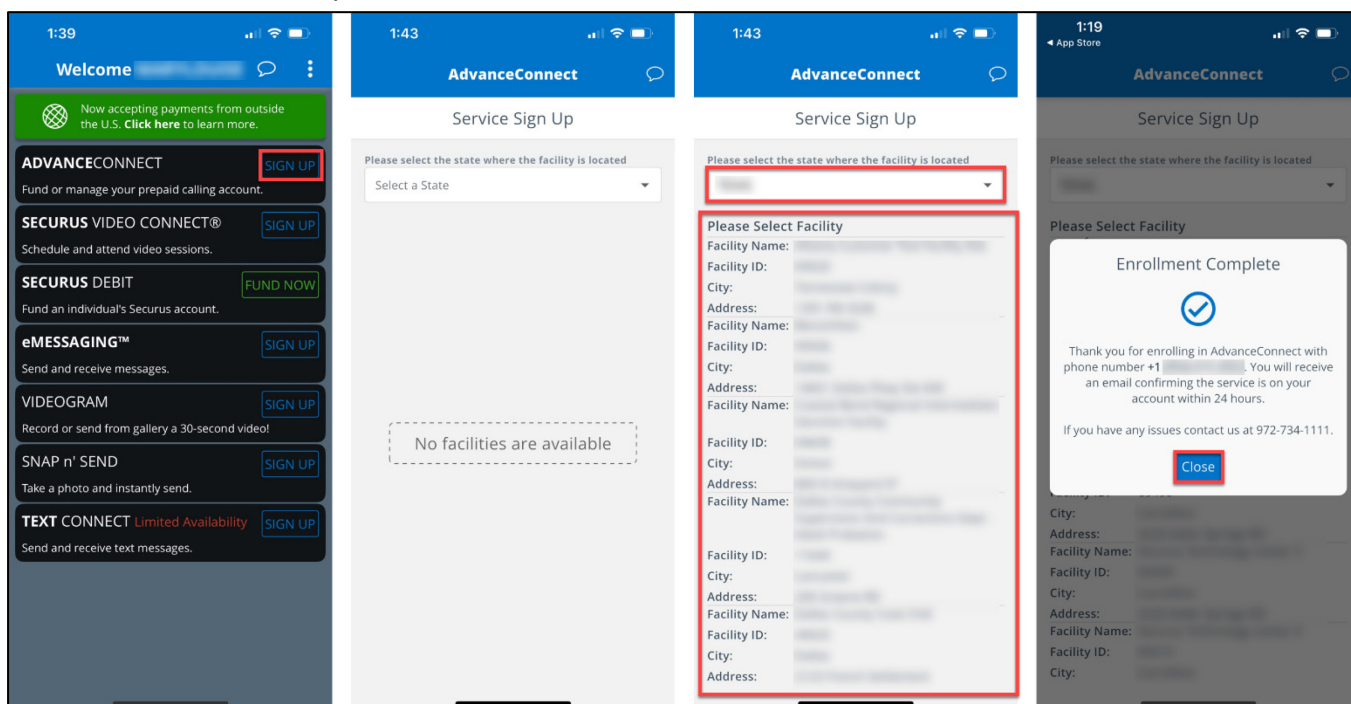
Ahora que su cuenta en línea de Securus (“Securus Mobile”) ha sido creada, deberá **agregar fondos prepagados para comenzar a recibir videollamadas**. Puede realizar su depósito inicial de inmediato o regresar en cualquier momento para completar ese paso.

Consejo útil: Es importante que mantenga dinero en su cuenta para garantizar un acceso ininterrumpido cuando su ser querido intente iniciar una videollamada con usted bajo demanda. **Le recomendamos que se registre en AutoPay y/o TextPay** para mantenerse al día del balance de su cuenta y poder realizar pagos rápidamente cuando sea necesario. **Esto se explica con más detalle a continuación.**

Registro en AdvanceConnect

AdvanceConnect es la cuenta de comunicaciones prepagadas de Securus; usted usará estos fondos para realizar videollamadas.

Para inscribirse en AdvanceConnect, [inicie sesión](#) en su cuenta de Securus Mobile, ubique el recuadro de “AdvanceConnect” en la pantalla principal y toque “Registrarse”. Seleccione el [estado](#) y la [instalación](#) desde las listas desplegables y toque “Cerrar” en la pantalla de confirmación de inscripción.



Después de completar los pasos de registro descritos anteriormente, el menú principal de Securus Mobile mostrará ahora “Iniciar” en el recuadro de AdvanceConnect.

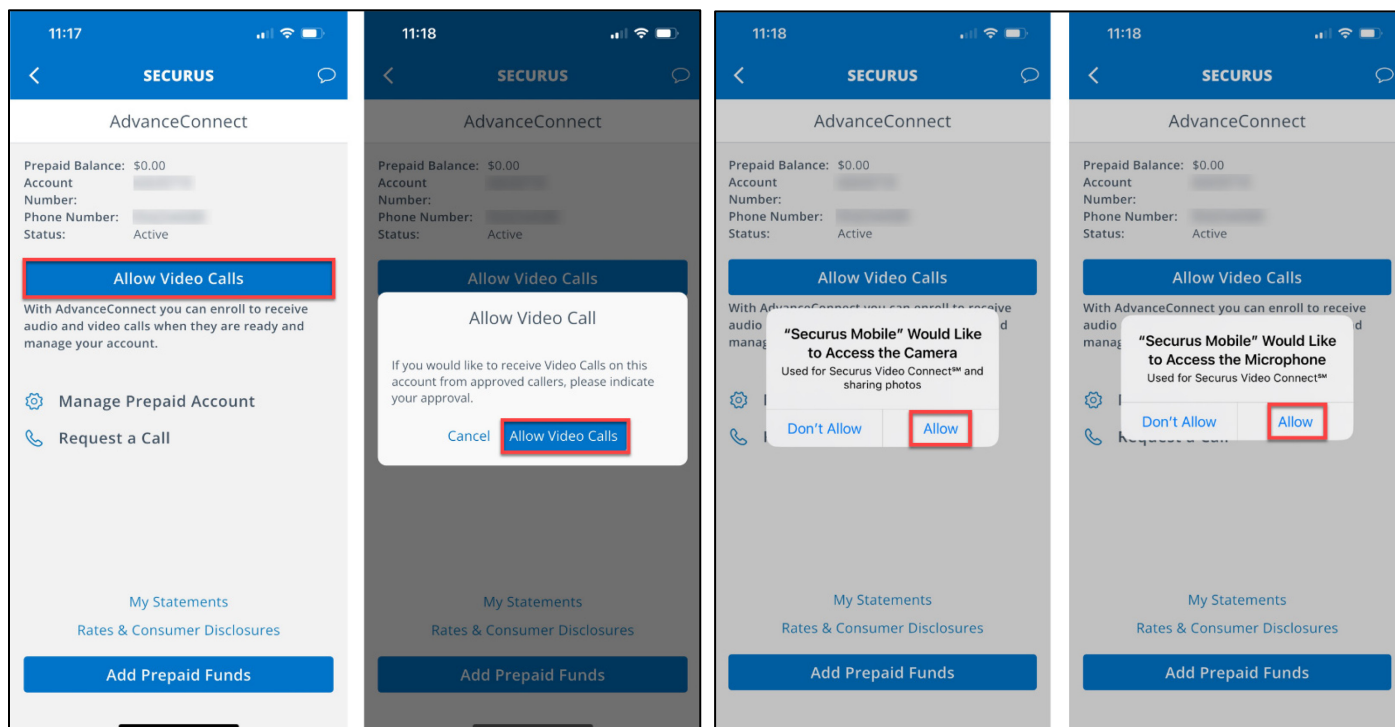
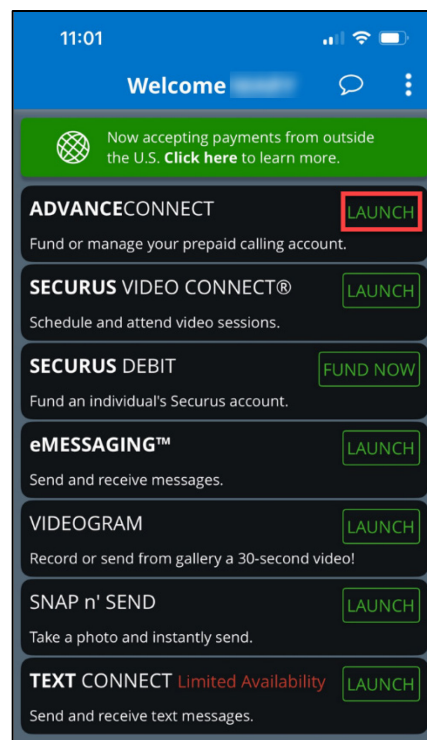
Cuando inicie AdvanceConnect en adelante, accederá a su página de resumen personalizada, donde se mostrarán su número de cuenta, balance, número de teléfono y estado de la cuenta.

En su primera visita a la pantalla de resumen de AdvanceConnect, deberá responder a **tres preguntas de autorización del sistema** directamente relacionadas con la función de videollamadas.

Para empezar, toque “Permitir videollamadas” y, a continuación, [confirme su aprobación](#) en la notificación emergente.

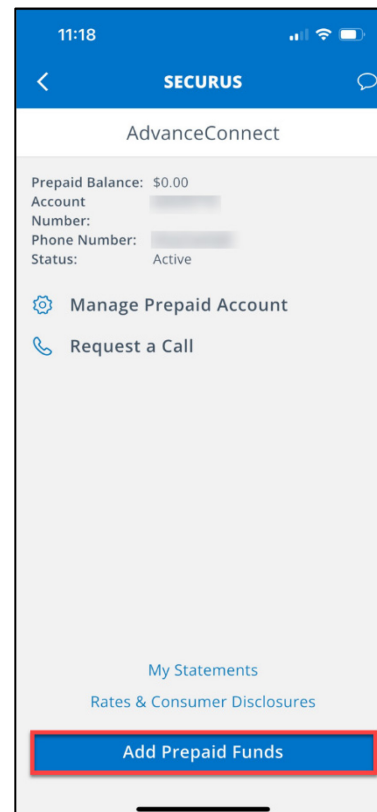
A continuación, se le pedirá que [autorice el acceso a la cámara y al micrófono de su dispositivo](#).

Si no autoriza estas acciones ahora, deberá hacerlo más tarde desde la configuración de su dispositivo. **Sin autorizar el acceso, no podrá participar en videollamadas.**



Ahora puede continuar con el depósito de fondos en su cuenta. Toque "[Agregar fondos prepagados](#)" en la parte inferior de la pantalla para comenzar.

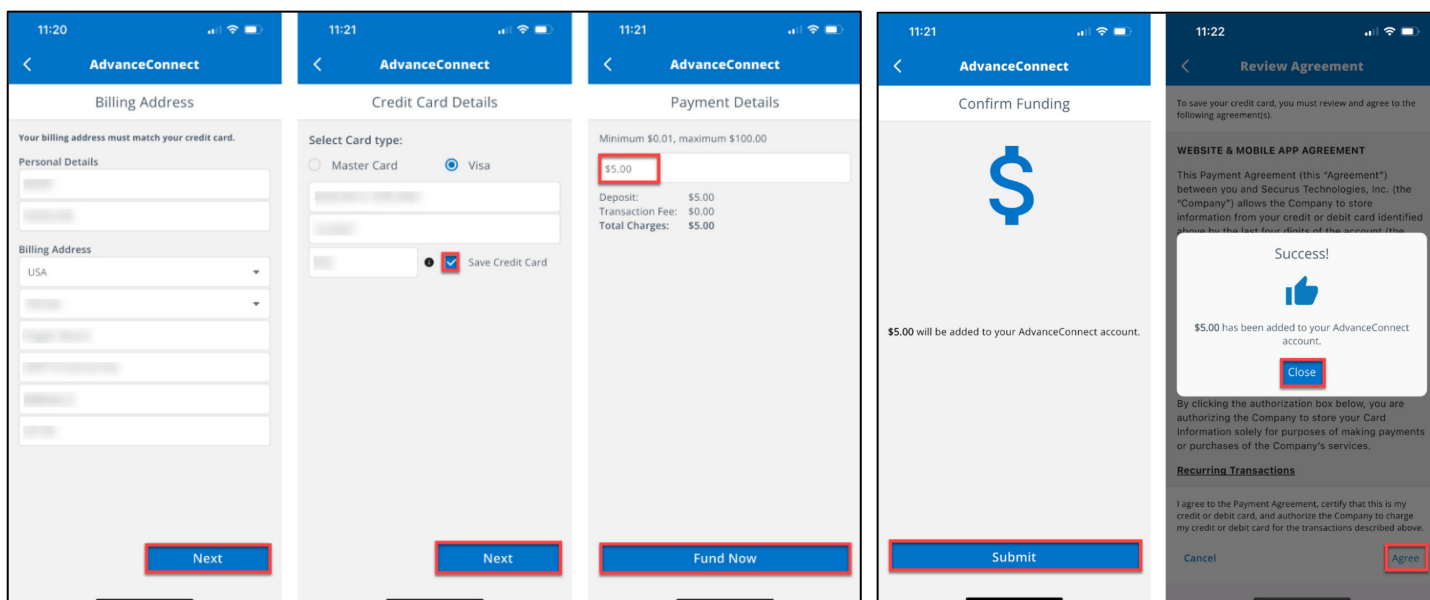
Consejo útil: Para que agregar fondos en el futuro sea rápido y conveniente, el botón de acción "[Agregar fondos prepagados](#)" siempre aparecerá en la pantalla principal de AdvanceConnect.



Agregar fondos a su cuenta

Después de tocar "[Agregar fondos prepagados](#)," ingrese su [dirección de facturación](#) y toque "[Siguiente](#)." Ingrese la [información de su tarjeta de crédito o débito](#) y toque "[Siguiente](#)." Ingrese el monto que desea depositar y toque "[Agregar fondos ahora](#)."

Se le pedirá que [confirme](#) su pago tocando "[Enviar](#)" en la pantalla de confirmación, y luego verá un mensaje de "[Éxito](#)". Toque "[Cerrar](#)".



Si ha elegido guardar la información de su tarjeta de crédito o débito durante los pasos de depósito, se le pedirá que revise un acuerdo de pago. Esto se ilustra en el fondo de la

pantalla “Éxito” que se muestra arriba. Después de revisar la información, pulse “Aceptar” y la información de su tarjeta de crédito o débito se guardará para futuras recargas de AdvanceConnect.

Métodos de pago adicionales

También puede añadir dinero a su cuenta AdvanceConnect utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

- Llámenos al 866-949-0290 para agregar fondos a través de nuestro sistema automatizado utilizando una tarjeta de crédito, débito o prepagada Visa o Mastercard.
- Configure el pago automático de facturas a través de su cuenta personal de banca en línea.
- Envíe por correo un cheque personal, un giro postal o un cheque de caja a:

Securus Technologies
P.O. Box 650757
Dallas, TX 75265-0757

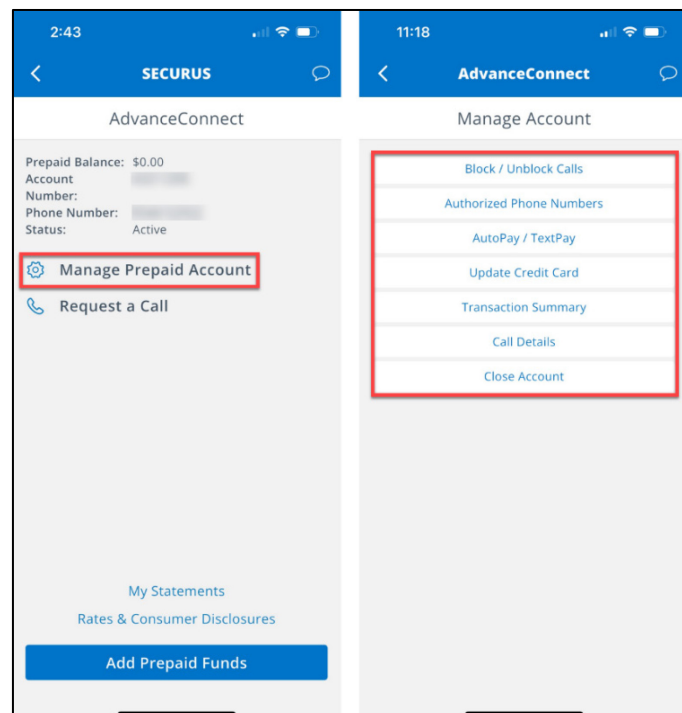
Cuando envíe un cheque o un giro postal, introduzca su número de cuenta AdvanceConnect en la línea de “memo” para garantizar una asignación correcta.

Administración de su cuenta

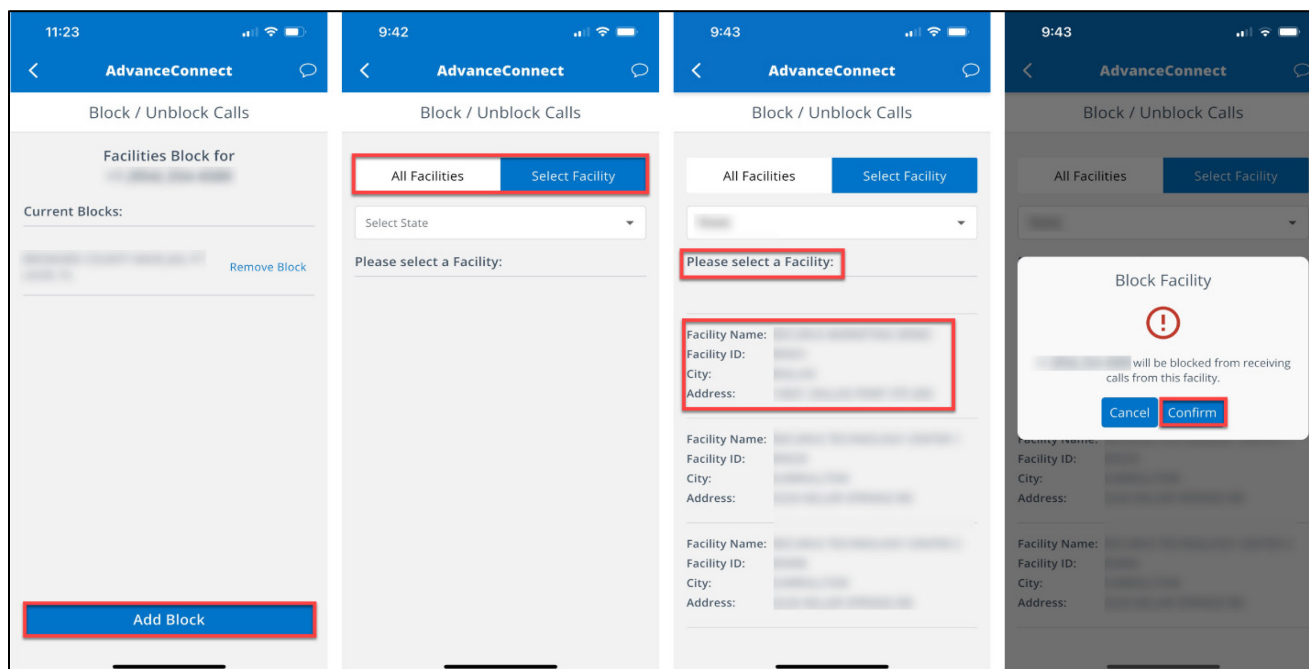
Para actualizar la información de su tarjeta de crédito o débito, configurar notificaciones de cuenta, bloquear/desbloquear llamadas o ver las transacciones de la cuenta, desde la pantalla principal de “AdvanceConnect”, toque “Administrar cuenta prepagada” y se le dirigirá a un índice de opciones.

Bloquear/desbloquear llamadas

Puede bloquear o desbloquear llamadas de **TODAS** las instalaciones atendidas por Securus o de una **SOLA** instalación en cualquier momento.



Para agregar un bloqueo, toque “Agregar bloqueo” y seleccione “Todas las instalaciones” o “Seleccionar instalación”. Si solo va a agregar una instalación, seleccione el estado y elija entre las instalaciones con servicio de Securus. Toque la instalación deseada y “Confirme” su selección. El bloqueo se registrará inmediatamente en la pantalla “Bloquear/Desbloquear llamadas”.

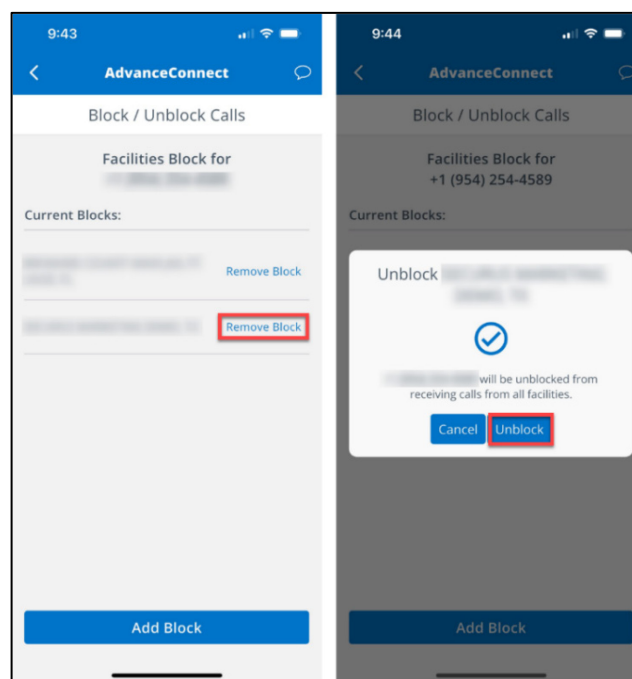


Para desbloquear llamadas en el futuro, navegue a la misma pantalla de “Bloquear/Desbloquear llamadas”, ubique la **instalación correspondiente**, toque “Eliminar bloqueo” y confirme su selección tocando “Desbloquear” en el mensaje emergente.

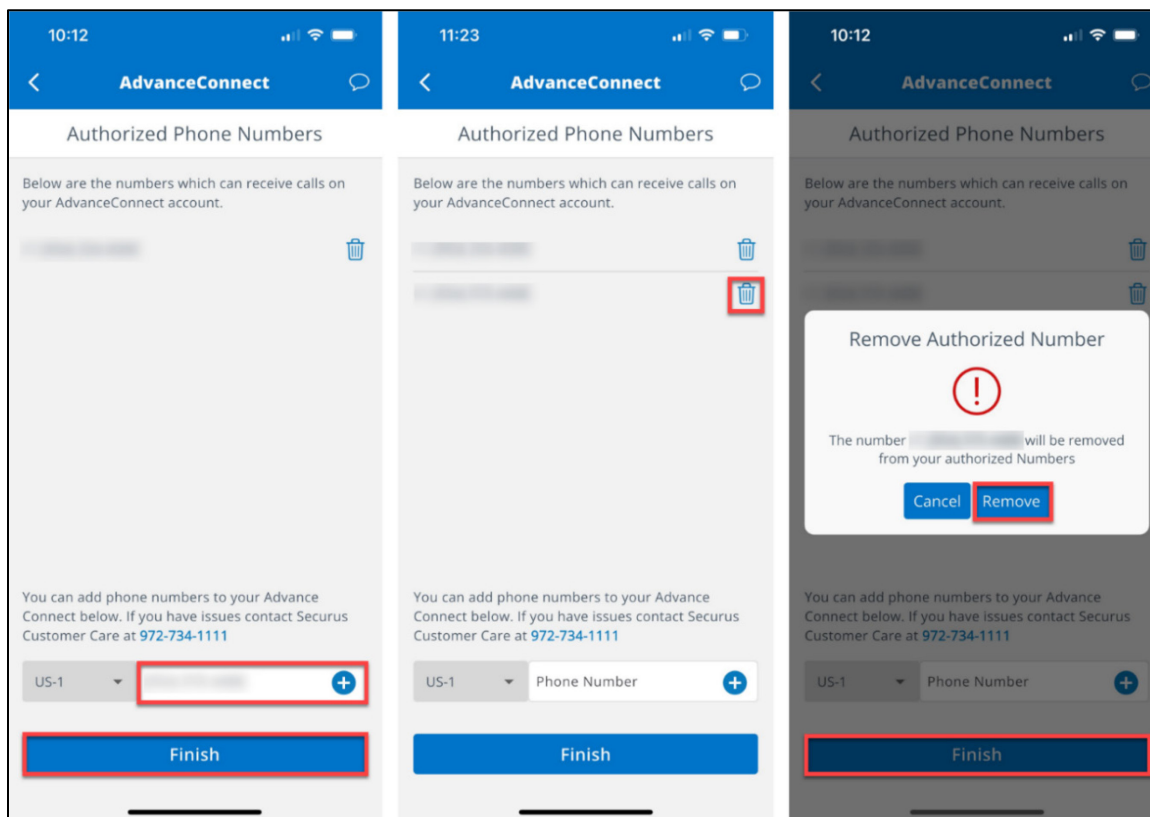
Numeros de telefono autorizados

Debe asignar al menos un número de teléfono a su cuenta y el sistema utilizará de forma predeterminada el que introdujo al crear la cuenta.

Si desea tener varios números de teléfono asociados a su cuenta, por ejemplo, los números de su casa, celular y trabajo, el teléfono de un familiar, etc., **ingrese el número deseado**, toque el signo “+” y luego, “Finalizar”.



Para **eliminar un número de teléfono**, toque el ícono de la “papelera” junto al número, confirme la acción tocando “Eliminar” y luego “Finalizar.”



AutoPay/TextPay

Para mayor comodidad y para asegurarse de mantener fondos en su cuenta, puede optar por activar AutoPay o TextPay, si lo desea. El sistema tiene como valor predeterminado la opción **“No participar”**, por lo que **debe seleccionar y configurar activamente cualquiera de estas opciones**, como se muestra y describe a continuación.

AutoPay recarga automáticamente su cuenta de AdvanceConnect con un monto preestablecido de su elección cada vez que el balance baja a \$5.00. Las notificaciones pueden enviarse por mensaje de texto, correo electrónico o ambos.

Toque el botón **“AutoPay”**. **Ingrese el monto** que desea que se recargue automáticamente, elija su **método de notificación**, ingrese su **información de contacto** y toque **“Siguierte”**. Ingrese su **dirección de facturación y los datos de su tarjeta de crédito o débito** (no ilustrados en los pasos mostrados abajo) y toque **“Enviar”** en la pantalla de confirmación.

Para que el sistema guarde la información de su tarjeta, debe aceptar el [Acuerdo de Pago](#). Al hacerlo, recibirá tanto un mensaje en pantalla como una notificación por texto. Toque **"Ok"** en la pantalla.

Para cancelar AutoPay, toque **"Cancelar suscripción"**. También recibirá confirmaciones de esta acción.

The image displays four sequential screenshots of the AdvanceConnect mobile application interface during the AutoPay enrollment process:

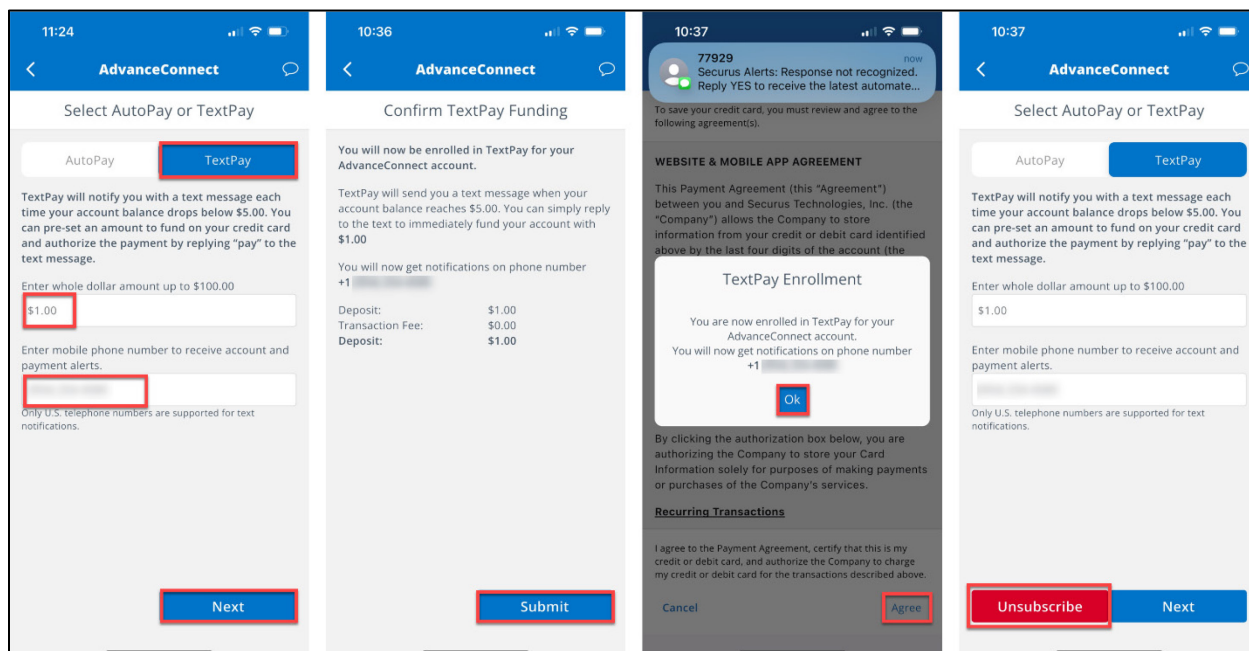
- Screenshot 1 (11:24):** The 'Select AutoPay or TextPay' screen. The 'AutoPay' button is highlighted with a red box. Below, the user is prompted to 'Choose the amount you want to automatically fund when your account reaches \$5.00'. A text input field shows '\$1.00', which is also highlighted with a red box. Further down, the user chooses how to be notified (Text or Email), with 'Text' selected and highlighted by a red box. A mobile phone number is entered in the next field, also highlighted with a red box. A 'Next' button is at the bottom, highlighted with a red box.
- Screenshot 2 (10:34):** The 'Confirm AutoPay Funding' screen. It shows a summary of the enrollment: '\$1.00 will be added to your AdvanceConnect account whenever your Account reaches a balance of \$5.00'. It also lists notification details: 'You will now get notifications on phone number +1 [redacted] and Email address [redacted]'. A table shows 'Deposit: \$1.00', 'Transaction Fee: \$0.00', and 'Deposit: \$1.00'. A 'Submit' button is at the bottom, highlighted with a red box.
- Screenshot 3 (10:35):** A modal window titled 'AutoPay Enrollment' is displayed over a background screen. The modal contains the text: 'You are now enrolled in AutoPay for your AdvanceConnect account. You will now get notifications on phone number [redacted] and Email address [redacted]'. An 'Ok' button is highlighted with a red box.
- Screenshot 4 (10:36):** The 'Select AutoPay or TextPay' screen again. This time, the 'TextPay' button is selected. The user has chosen '\$1.00' and selected both 'Text' and 'Email' for notifications (both checkboxes are checked and highlighted with red boxes). The mobile phone number field is also highlighted with a red box. At the bottom, there are 'Unsubscribe' and 'Next' buttons, both highlighted with red boxes.

TextPay le enviará un mensaje de texto cuando su cuenta alcance un balance de \$5.00. Simplemente responda al mensaje de texto para recargar su cuenta de inmediato con el monto preestablecido. **Si no responde al mensaje, no se realizará ninguna recarga.**

Toque el botón **"TextPay"**. [Ingrese el monto](#) que desea recargar automáticamente, escriba [su número de teléfono móvil](#) y toque **"Siguiente"**. Confirme [su dirección de facturación](#) y los [datos de su tarjeta de crédito o débito](#) (no ilustrados en los pasos mostrados abajo) y toque **"Enviar"** en la pantalla de confirmación.

Para que el sistema guarde la información de su tarjeta, debe aceptar el [Acuerdo de Pago](#). Al hacerlo, recibirá tanto un mensaje en pantalla como una notificación por texto. Toque **"Ok"** en la pantalla.

Para cancelar TextPay, toque “Cancelar suscripción”. También recibirá confirmaciones de esta acción.



Información de tarjeta de crédito

Esta pantalla muestra la información de la tarjeta de crédito o débito que utilizó para abrir su cuenta, **si marcó la casilla para guardar la información de la tarjeta durante el registro**. Para actualizar su información de pago, simplemente complete los campos solicitados.

Consejo útil: Es especialmente importante mantener actualizada la información de su tarjeta de crédito o débito si está inscrito en AutoPay o TextPay.

Resumen de transacciones

Proporciona una vista general de los cargos y recargas, junto con los números de referencia de cada transacción.

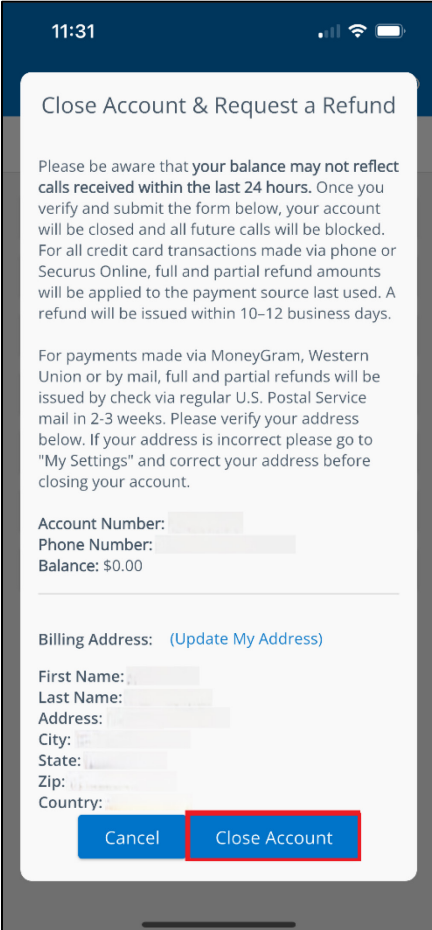
Detalles de llamadas

Toque “[Resumen de llamadas](#)” para revisar un índice de llamadas recibidas, incluyendo la fecha, hora, instalación desde la cual se realizó la llamada, duración, cantidad facturada y costo total. Toque “[Intentos de llamada](#)” para verificar si ha perdido alguna llamada.

Cerrar cuenta

Para cerrar su cuenta de Securus AdvanceConnect, navegue a la pantalla “[Cerrar cuenta](#)”, revise su [información de facturación y balance](#) para asegurar que todo sea correcto, y toque “[Cerrar cuenta](#)”.

La pantalla Cerrar cuenta detalla cómo se procesan los reembolsos para los distintos métodos de pago y el tiempo de tramitación estimado. Es importante que comprenda que, **una vez cerrada su cuenta, los intentos de llamada futuros a su número de teléfono se bloquearán de forma predeterminada.**



11:31

Close Account & Request a Refund

Please be aware that your balance may not reflect calls received within the last 24 hours. Once you verify and submit the form below, your account will be closed and all future calls will be blocked. For all credit card transactions made via phone or Securus Online, full and partial refund amounts will be applied to the payment source last used. A refund will be issued within 10-12 business days.

For payments made via MoneyGram, Western Union or by mail, full and partial refunds will be issued by check via regular U.S. Postal Service mail in 2-3 weeks. Please verify your address below. If your address is incorrect please go to "My Settings" and correct your address before closing your account.

Account Number:

Phone Number:

Balance: \$0.00

Billing Address: [\(Update My Address\)](#)

First Name:

Last Name:

Address:

City:

State:

Zip:

Country:

[Cancel](#) [Close Account](#)

RECEPCION DE LLAMADAS TELEFONICAS

Según las regulaciones del estado de California, **las llamadas telefónicas entre usted y su ser querido en una instalación del CDCR se ofrecen sin costo alguno, por lo que usted no necesita una cuenta AdvanceConnect para recibir llamadas desde una instalación del CDCR.** Las llamadas son exclusivamente de salida, lo que significa que su ser querido puede llamarle durante las horas permitidas por la instalación, pero usted no puede iniciar una llamada a ellos.

Las llamadas se graban, se conservan y pueden ser monitoreadas y divulgadas según lo exija la ley. El CDCR facilita las llamadas de abogados fuera del sistema telefónico de Securus. **Si usted es abogado, no utilice el sistema telefónico de Securus para comunicarse con su cliente encarcelado.** Comuníquese con el CDCR para obtener más información sobre cómo se conectan las llamadas de abogados.

Aceptar una llamada

Cuando su ser querido le llame, su teléfono sonará como cualquier otra llamada entrante. Al contestar, nuestro sistema de voz automatizado le informará que está recibiendo una llamada desde una instalación del CDCR. La grabación le indicará cualquier condición establecida por la Agencia relacionada con su conversación y cómo aceptarlas antes de que comience la llamada. **Debe aceptar las condiciones tal y como se le indican antes de que se conecte la llamada.** Cuando finalice la conversación, simplemente cuelgue para desconectar la llamada.

Bloquear/ rechazar llamadas

En la sección anterior, explicamos cómo bloquear y desbloquear llamadas desde cualquier instalación a la que prestamos servicio utilizando las herramientas de administración de su cuenta AdvanceConnect. También puede rechazar una llamada en el momento en que se recibe. De manera similar a las instrucciones proporcionadas anteriormente para aceptar una llamada, **nuestros mensajes de voz le indicarán qué número debe presionar para rechazar la llamada.**

También existe la opción de **bloquear permanentemente las llamadas futuras** de esa instalación presionando un solo número en el teclado de su teléfono. Esto evitará que se reciban llamadas futuras en ese número de teléfono específico. No bloquea las llamadas entrantes en otros números de teléfono asociados a su cuenta. **El “bloqueo permanente” se puede eliminar utilizando la opción “Bloquear/Desbloquear llamadas”** que se describe en las páginas 36 y 37 anteriores.

Como tercera alternativa, **si no tiene una cuenta AdvanceConnect**, puede ponerse en contacto con Securus directamente en el 866-949-0290 y hablar con un agente o utilizar las indicaciones automáticas para bloquear las llamadas telefónicas de una sola instalación o de TODAS las instalaciones. El desbloqueo de llamadas sin una cuenta AdvanceConnect debe realizarse llamando a nuestro equipo.

VIDEO LLAMADAS

Video Connect es el producto que su ser querido utilizará para iniciar videollamadas con usted. Las llamadas son únicamente de salida, lo que significa que su ser querido puede llamarle durante las horas aprobadas por la instalación, pero usted no puede iniciar una llamada a ellos. Como se mencionó anteriormente, la participación en videollamadas **REQUIERE** el uso de la aplicación móvil de Securus, y las llamadas de Video Connect se financian a través de su cuenta AdvanceConnect.

Las videollamadas se graban, se conservan y pueden ser monitoreadas y divulgadas según lo exija la ley. **Si usted es abogado, no utilice el sistema de videollamadas de Securus para comunicarse con su cliente encarcelado.** Comuníquese con el CDCR para obtener información sobre cómo se conectan las llamadas de abogados.

Registro en Video Connect

Para comenzar a recibir videollamadas bajo demanda de su ser querido, asegúrese de haber seguido los pasos indicados anteriormente para descargar la aplicación móvil, permitir notificaciones de la aplicación, configurar su cuenta AdvanceConnect. Dado que estos pasos iniciales son fundamentales para realizar videollamadas, repetiremos los elementos más importantes:

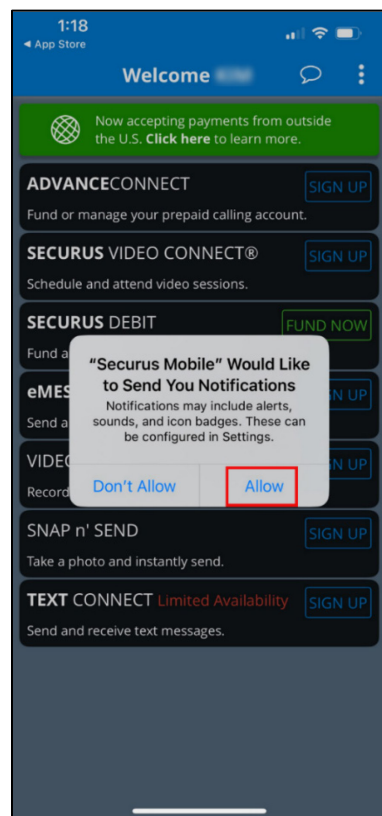
Notificaciones

Algunos dispositivos móviles requieren autorización activa para recibir notificaciones. **Si aparece una ventana emergente** pidiéndole que permita notificaciones como en el ejemplo a la derecha, por favor toque **"Permitir"**.

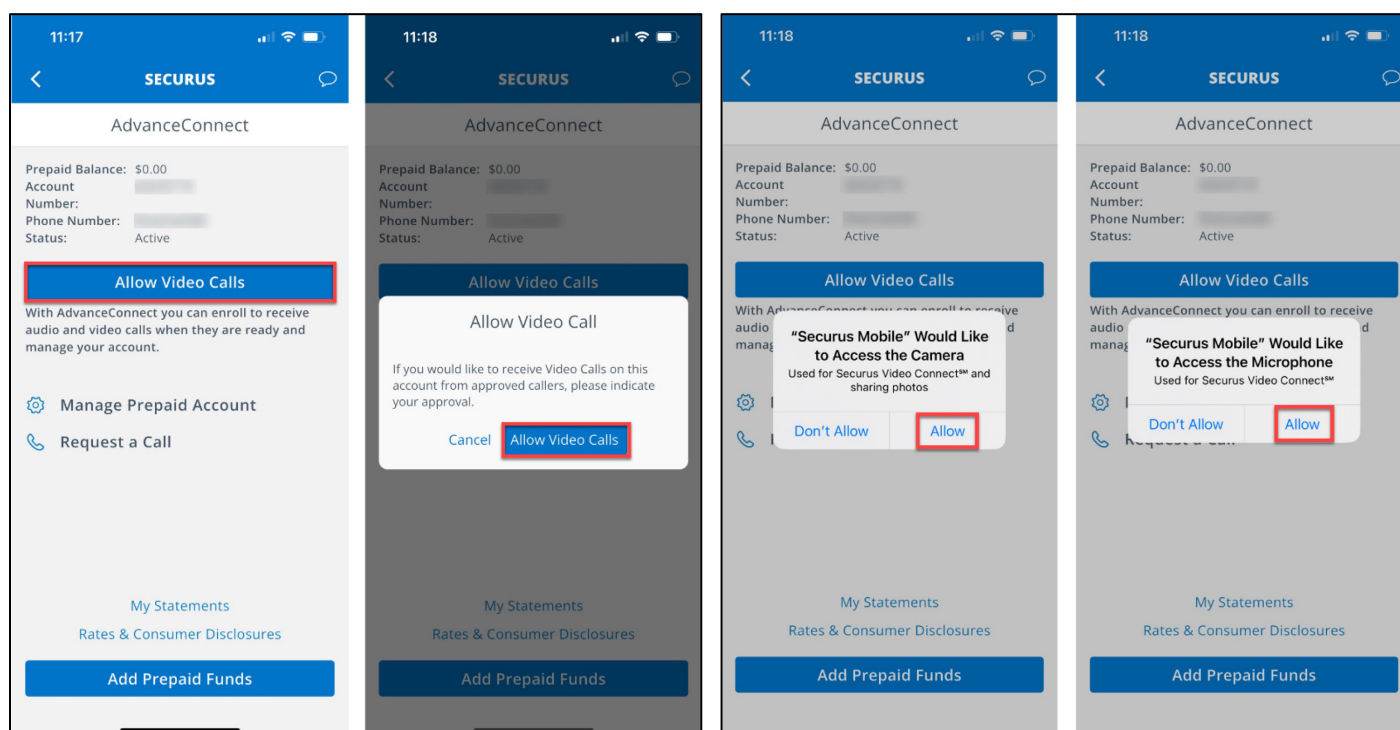
Si no recibe una ventana emergente y está usando un dispositivo Android 12 o una versión anterior **por favor vaya a la configuración de su dispositivo para asegurarse de que las notificaciones estén habilitadas** para la aplicación móvil de Securus.

Permitir videollamadas

Usted también debe autorizar activamente que las videollamadas suenen en su dispositivo móvil. En la pantalla principal de AdvanceConnect, toque **"Permitir videollamadas"** y luego **confirme su aprobación** en la notificación emergente. Luego, se le pedirá que **autorice el acceso a la cámara y al micrófono de su dispositivo**.



Si no autoriza estas acciones en este momento, deberá hacerlo más adelante desde la configuración de su dispositivo. Sin esta autorización, no podrá participar en videollamadas.



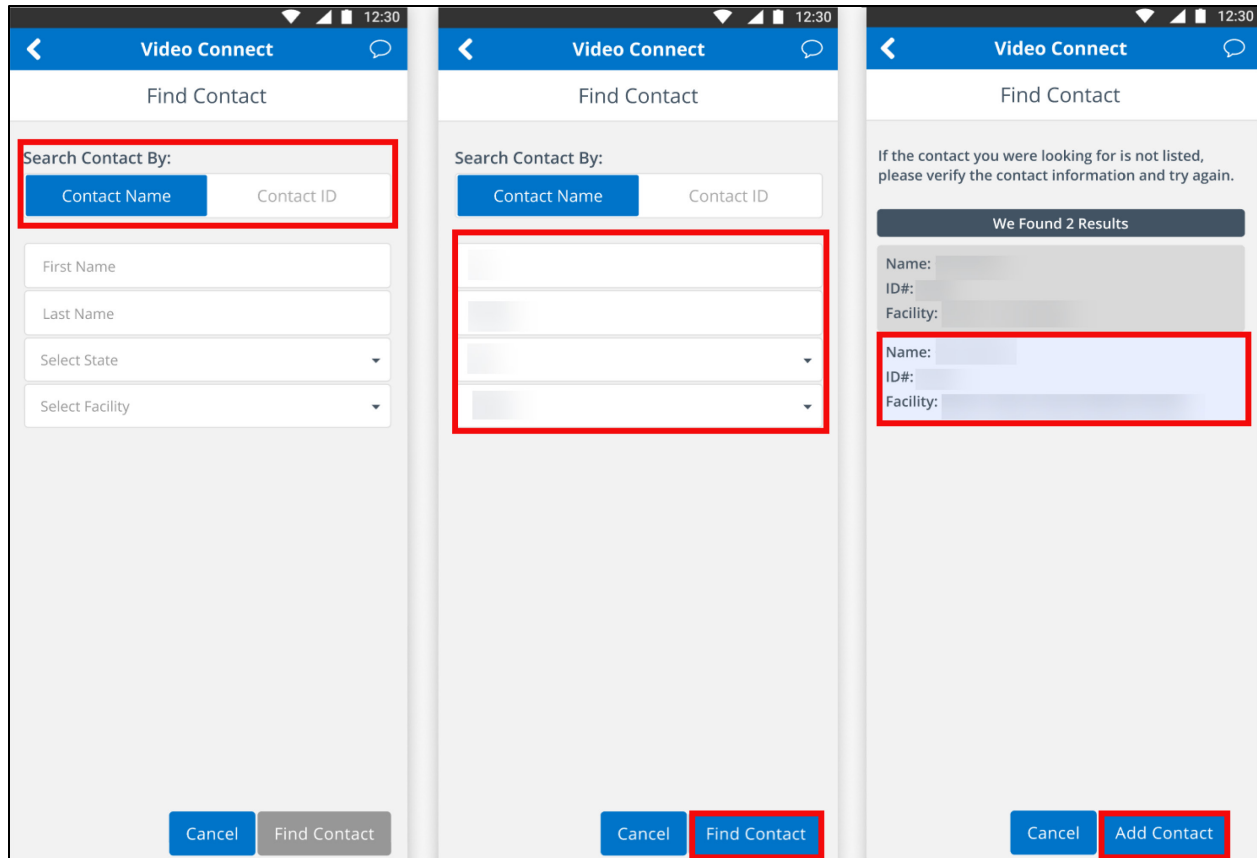
Una vez estos pasos hayan sido completados y su cuenta **AdvanceConnect** haya sido **financiada**, ya está listo para recibir videollamadas en su dispositivo móvil.

Añadir un contacto

Dado que las videollamadas son iniciadas por su ser querido, debe agregarlo como **contacto antes de que pueda llamarle**. Inicie sesión en la aplicación móvil de Securus y ubique el recuadro de "Video Connect" en la pantalla principal. Toque "Registrarse".

Ingresa el nombre de su ser querido o el número de identificación del CDCR en el buscador y toque "Buscar contacto". Seleccione a su ser querido en los resultados de búsqueda y toque "Añadir contacto".

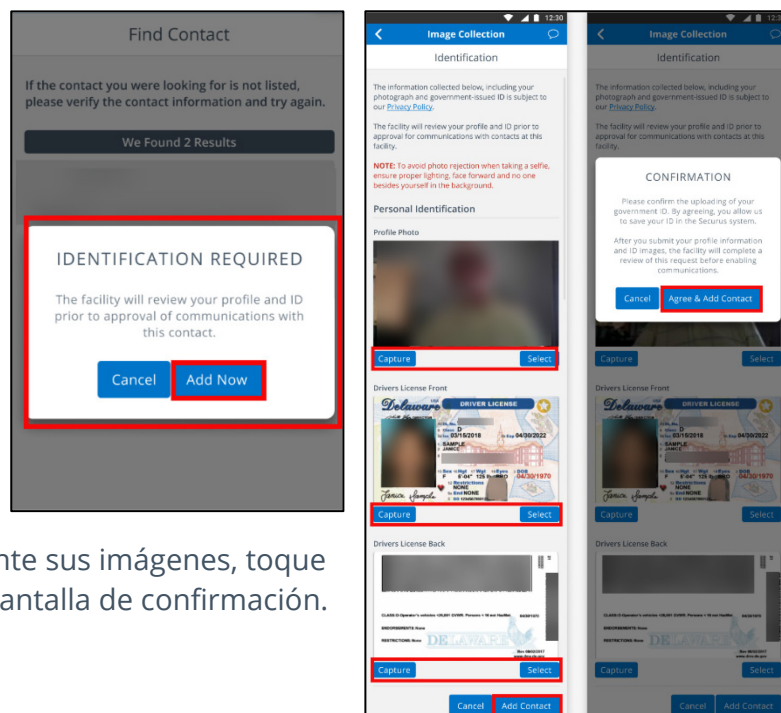
[consulte las capturas de pantalla relacionadas en la página siguiente]



Si aún no ha subido fotos de **identificación y de perfil** a su cuenta de Securus Online, se le pedirá que lo haga ahora.

Recuerde que puede tomar **fotos en vivo** tocando **"Capturar"** o utilizar fotos ya existentes en la galería de su dispositivo tocando **"Seleccionar"**.

Cuando haya añadido correctamente sus imágenes, toque **"Aceptar y añadir contacto"** en la pantalla de confirmación.



Recibir videollamadas

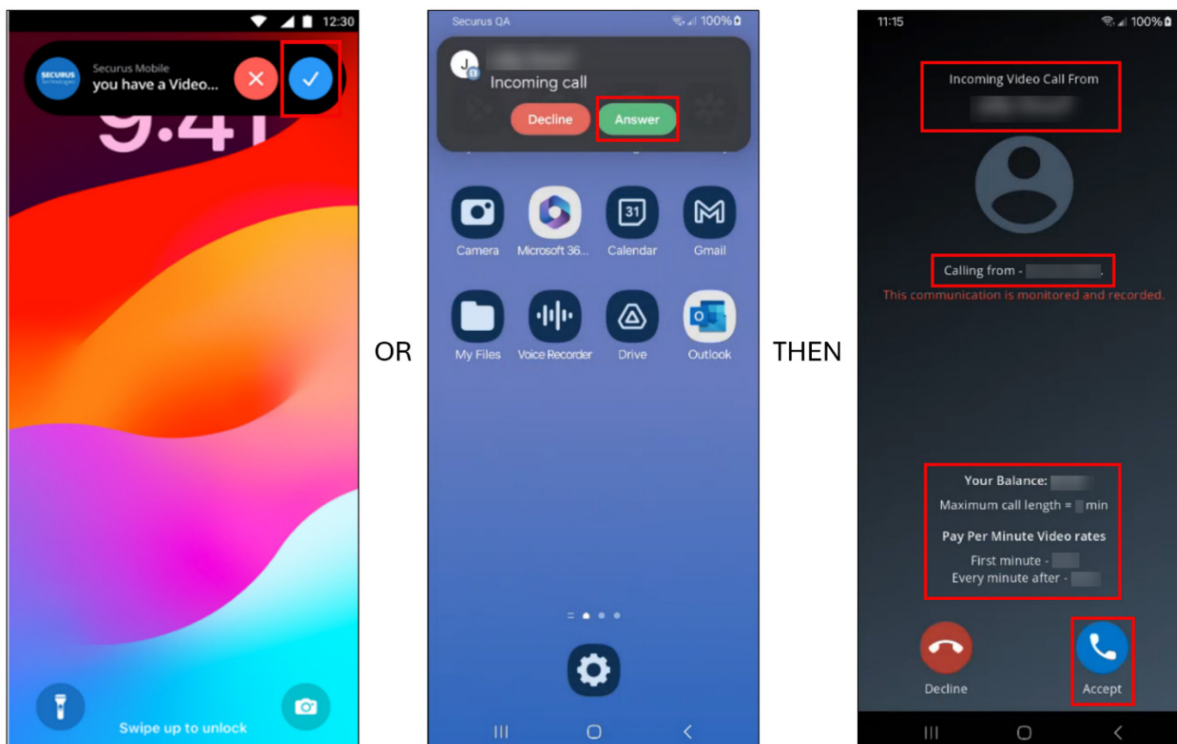
Ahora que se ha registrado en Video Connect, es importante que comprenda las diferencias en la forma de recibir y participar en videollamadas en comparación con las llamadas telefónicas.

A diferencia de las llamadas telefónicas, que suenan en su dispositivo móvil como cualquier otra llamada entrante, **usted participará en las videollamadas utilizando la aplicación móvil**. Las plataformas comerciales como FaceTime, WhatsApp, etc. no están autorizadas para videollamadas.

Cuando reciba una videollamada, su dispositivo sonará o vibrará y aparecerá una notificación en la pantalla como se muestra a continuación. Dependiendo de su tipo de dispositivo, toque la “**marca de verificación**” azul o “**Responder**” para “**activar**” la **aplicación móvil Securus, SOLO si desea aceptar la llamada** (más información al respecto a continuación).

En la pantalla de Video Connect que aparecerá en la aplicación, usted **verá el nombre de la persona que llama, la instalación de la que llama, los detalles relacionados con su balance de AdvanceConnect, los límites de duración de las llamadas establecidos por la instalación y el costo por minuto** de la llamada.

Toca “**Aceptar**” o “**Rechazar**”. Si aceptas, se conectará con tu ser querido.

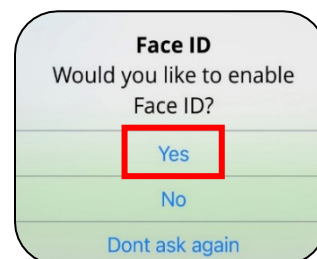


Cuando haya terminado de hablar, simplemente cuelgue para finalizar la llamada.

Consejo útil: Si la conversación se está acercando a la duración máxima de la llamada, verás que los números del temporizador de la llamada **se vuelven rojos en la pantalla** un minuto antes de alcanzar el límite de tiempo, lo que te permitirá despedirte. Si sigues hablando cuando se alcanza el límite de tiempo máximo, la llamada se desconectará automáticamente.

La velocidad con la que puede aceptar una videollamada de su ser querido mejora considerablemente cuando utiliza la identificación biométrica, ya que evita tener que iniciar sesión manualmente en Securus Mobile. Teniendo esto en cuenta, le repetimos el siguiente consejo:

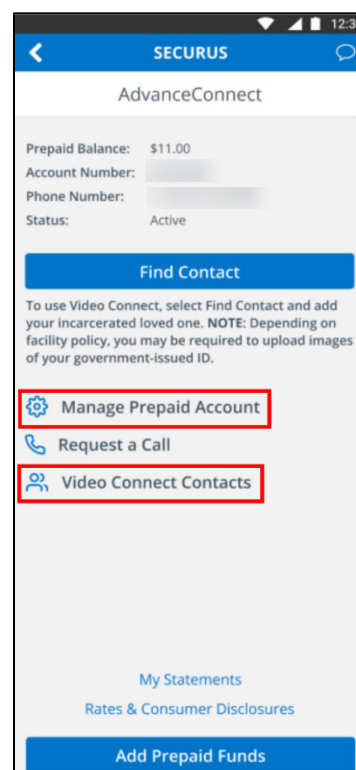
Después de crear una cuenta en Securus Mobile, la aplicación puede ofrecer la posibilidad de añadir el inicio de sesión mediante reconocimiento facial o Touch ID, dependiendo de su dispositivo y de la versión de la aplicación. Usted decide si desea habilitar esta función o no. Sin embargo, le recomendamos que habilite el inicio de sesión biométrico, ya que le resultará más fácil aceptar videollamadas a petición de sus seres queridos.



Si no puede (o no desea) aceptar una videollamada entrante, en CUALQUIERA de los pasos de “aceptación” ilustrados en la página anterior, toca la “X” roja o “Rechazar” y su ser querido recibirá una notificación en su tableta indicando que la persona a la que ha llamado no ha respondido; no se le informará específicamente de que usted ha rechazado la llamada. Como la videollamada no se ha conectado, su ser querido no podrá dejar un mensaje y no habrá un cobro por ese intento. Si usted acepta la llamada en lugar de rechazarla, a usted se le cobrará por el tiempo que dure la llamada.

Administrar su cuenta de Video Connect

Dado que Video Connect utiliza fondos de AdvanceConnect, **la administración de su cuenta**, incluyendo contactos, autorizaciones de dispositivos, notificaciones y tarjetas de crédito o débito guardadas, **se llevará a cabo dentro de la sección AdvanceConnect** de Securus Mobile.



Consejo útil: Es especialmente importante mantener actualizada la información de tu tarjeta de crédito o débito si te has inscrito en AutoPay o TextPay. También debes recordar que las **videollamadas no sonarán en tu dispositivo si tu cuenta no tiene fondos.**

MENSAJERÍA ELECTRÓNICA

Securus ofrece una variedad de opciones para comunicarse con su ser querido de forma electrónica. Nuestro producto **eMessaging™** (mensajería electrónica) es muy similar al correo electrónico tradicional. Los eMessages se pueden enviar y recibir desde su portal Securus Online. No puede comunicarse con su ser querido utilizando productos de mensajería comercial disponibles en dispositivos Apple o Android.

Todos los mensajes se graban y conservan, y pueden ser supervisados y divulgados según lo exija la ley. **Si es usted abogado, no utilice el sistema de mensajería escrita de Securus para comunicarse con su cliente encarcelado.**

Resumen de eMessaging

Con eMessaging, **USTED** puede:

- Enviar un mensaje escrito
- Adjuntar hasta cinco fotos tomadas en vivo o cargadas desde la galería de fotos de su dispositivo
- Compartir hasta cinco tarjetas electrónicas de nuestro catálogo exclusivo de opciones, que incluye:
 - Días festivos
 - Cumpleaños
 - Día de la Madre / Día del Padre
 - Motivacionales, y mucho más...
- Envía una foto sola con nuestra opción Snap n' Send
- Envía un VideoGram de 30 segundos que grabes en directo o que tengas guardado

Con eMessaging, **su SER QUERIDO** puede:

- Comprar sus propios sellos utilizando su cuenta de débito Securus
- Enviar un mensaje escrito y/o una tarjeta electrónica desde el mismo catálogo de opciones.

Consejo útil: El CDCR prohíbe la transmisión de determinados contenidos en los eMessages y rechazará los mensajes que considere inapropiados. Debe familiarizarse con los contenidos permitidos y prohibidos antes de utilizar el servicio de eMessaging.

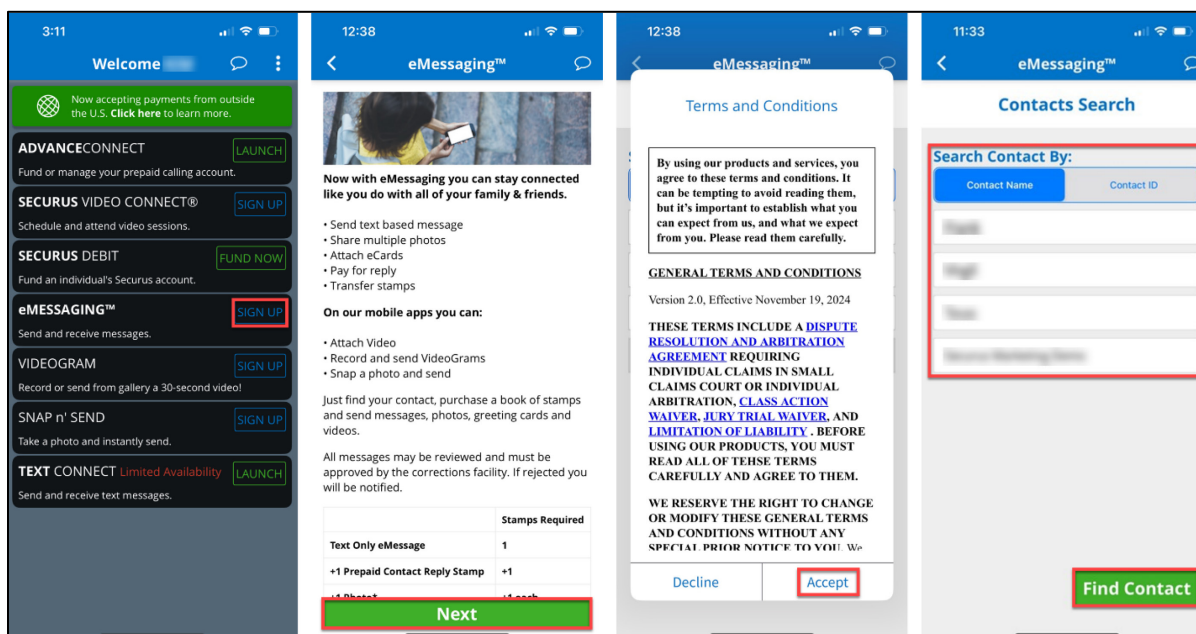
Si se rechaza un mensaje, una foto o un VideoGram que ha enviado, o si se rechaza una respuesta de su ser querido, usted recibirá una notificación en la bandeja de entrada de eMessaging indicando el motivo del rechazo. **Los sellos no se reembolsarán si se rechazan los mensajes o los archivos adjuntos.**

Registro en eMessaging

En la pantalla principal del menú de Securus Mobile, localice el recuadro “eMessaging” y pulse “Registrarse”.

Revise la breve [descripción general de eMessaging](#) y toque “Siguiente”. Se le mostrarán los [Términos y condiciones](#). Asegúrese de leerlos detenidamente y luego elija si los [acepta](#).

Ahora está listo para agregar a su ser querido como contacto de eMessaging. Puede buscar por [nombre o número de identificación del CDCR](#), seleccione el [estado](#) y el nombre de la [instalación](#), y luego toque “Buscar contacto”.



En la siguiente pantalla, [toque el nombre de su ser querido en los resultados](#) de la búsqueda y, luego, “[Confirmar](#)”. El mensaje de “éxito” confirma que su ser querido ha sido

agregado y ofrece un enlace para comprar sellos de inmediato, si lo desea. En breve le guiaremos a través del proceso de compra de sellos.

Si aún no ha agregado sus imágenes de identificación, se le pedirá que lo haga en estos pasos. Revise la información de las páginas 6 y 7 para obtener más detalles.

Acceso y uso de eMessaging

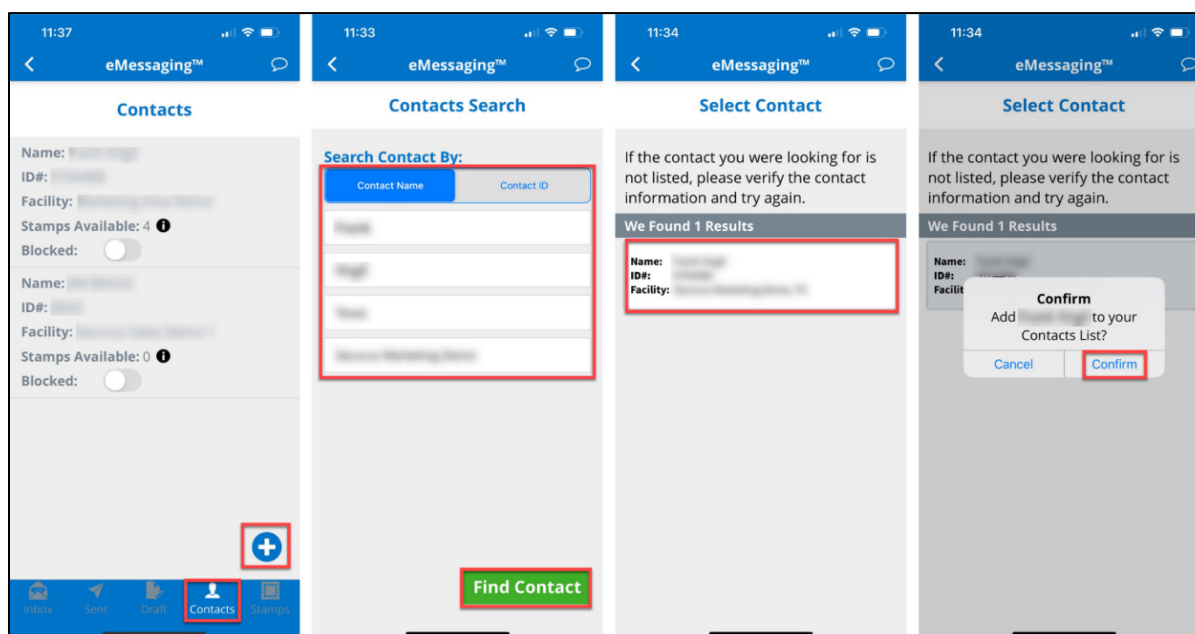
Después de completar los pasos de inscripción descritos anteriormente, el menú principal de Securus Mobile ahora mostrará "Iniciar" en el recuadro de eMessaging.

Al iniciar eMessaging, se le llevará a su bandeja de entrada, donde también encontrará **pestañas en la parte inferior de la pantalla** para navegar:

- **Bandeja de entrada** muestra un índice de los mensajes que le ha enviado su ser querido. Simplemente toque el mensaje para abrirlo y leerlo.
- **Enviados** muestra un índice de los mensajes que ha enviado. Simplemente toque el mensaje para abrirlo y leerlo.
- **Borradores** muestra los mensajes que ha comenzado a redactar pero que no ha enviado. Simplemente toque el mensaje para abrirlo y leerlo.

Contactos

Esta pantalla mostrará todos los contactos de eMessaging que haya agregado anteriormente. Para agregar otro contacto de eMessaging, vaya a la pantalla "Contactos" y toque el signo "+". Puede **buscar** por nombre o número de identificación del CDCR.



Complete los campos que se muestran y toque "Buscar contacto". En la siguiente pantalla, toque el nombre de su ser querido en los resultados de la búsqueda y luego "Confirmar".

Sellos

Los mensajes Securus eMessages se pagan mediante la compra de un paquete de "sellos". Desde la pestaña "Sellos", puede comprar sellos, ver el historial de sellos y ver su balance actual de sellos. [Haga clic para revisar los precios actuales de los sellos en las instalaciones del CDCR.](#)

Compra de sellos

Para comprar su paquete de sellos, [inicie sesión](#) en su cuenta de Securus Mobile y toque "Iniciar" en eMessaging. Toque "Sellos" en la parte inferior de la pantalla y luego "Comprar sellos".

Ingresa su [contacto](#) de eMessaging, seleccione un [nivel de paquete](#) y toque "Siguiente". Complete los [datos de facturación y pago](#) (no ilustrados en los pasos que aparecen abajo), revise su compra y confirme la transacción tocando "Enviar". Toque "Continuar" en la pantalla de confirmación para regresar al menú de eMessaging.

The image displays four sequential screenshots of the Securus eMessaging mobile application interface, illustrating the stamp purchase process. Red boxes highlight key interactive elements in each step.

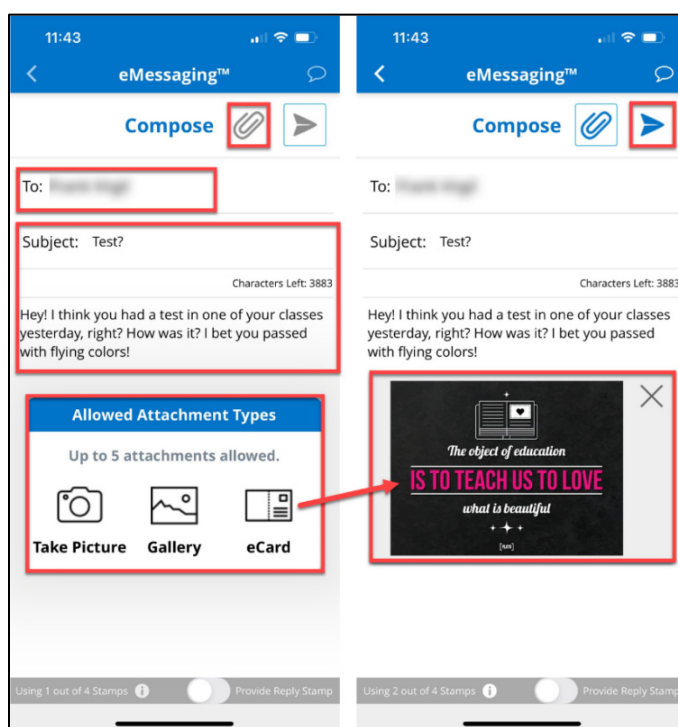
- Screenshot 1 (Stamps):** Shows the 'Stamps' tab selected in the bottom navigation bar. A green button labeled 'Purchase Stamps' is highlighted. An attention message is displayed at the top.
- Screenshot 2 (Purchase Stamps):** Shows the 'Purchase Stamps' screen. A red box highlights the 'Contact Name' input field. Another red box highlights the stamp package selection options: '5 Stamps Package (\$...)', '10 Stamps Package (\$...)', '20 Stamps Package (\$...)', and '50 Stamps Package (\$...)'. A 'Next' button is at the bottom.
- Screenshot 3 (Purchase Stamps):** Shows the 'Purchase Stamps' screen with a 'Payment Summary' section. A red box highlights the 'Submit' button at the bottom.
- Screenshot 4 (Purchase Stamps):** Shows the 'Purchase Stamps' screen with a confirmation message. A red box highlights the 'Continue' button at the bottom.

Nota: Los paquetes de sellos mostrados arriba son solo con fines ilustrativos y no representan los paquetes disponibles en las instalaciones del CDCR.

Enviar y recibir eMessages

Ahora que se ha registrado y ha comprado un paquete de sellos, ¡ya puede empezar a escribir!

Para enviar (o leer) un mensaje electrónico, [inicie sesión](#) en su cuenta de Securus Mobile y “Inicie” eMessaging. Se le dirigirá a su bandeja de entrada. Toque el icono del “[lápiz](#)” para empezar a redactar un mensaje. [Seleccione a su ser querido](#) de sus contactos y [escriba su mensaje](#). Puede añadir hasta cinco archivos adjuntos a su mensaje, incluyendo fotos (tomadas en directo o subidas desde la galería de su dispositivo) o un eCard (tarjeta electrónica) de nuestro catálogo tocando el icono del “[clip](#)”. Cuando haya terminado, toque el icono “[enviar](#)”.



Al redactar un mensaje, el sistema solo le permitirá continuar si tiene sellos en su cuenta. Si no tiene sellos, verá un mensaje emergente que le indicará que compre un nuevo paquete (se muestra a la derecha).

Como se mencionó anteriormente, **si comienza a redactar un mensaje pero no lo envía, se guardará como borrador.**



Puede abrir el mensaje desde la pantalla "[Borradores](#)", terminar de redactarlo y enviarlo como se ha descrito anteriormente.

Los **mensajes enviados** se conservan y se pueden ver en la pantalla "[Enviados](#)".

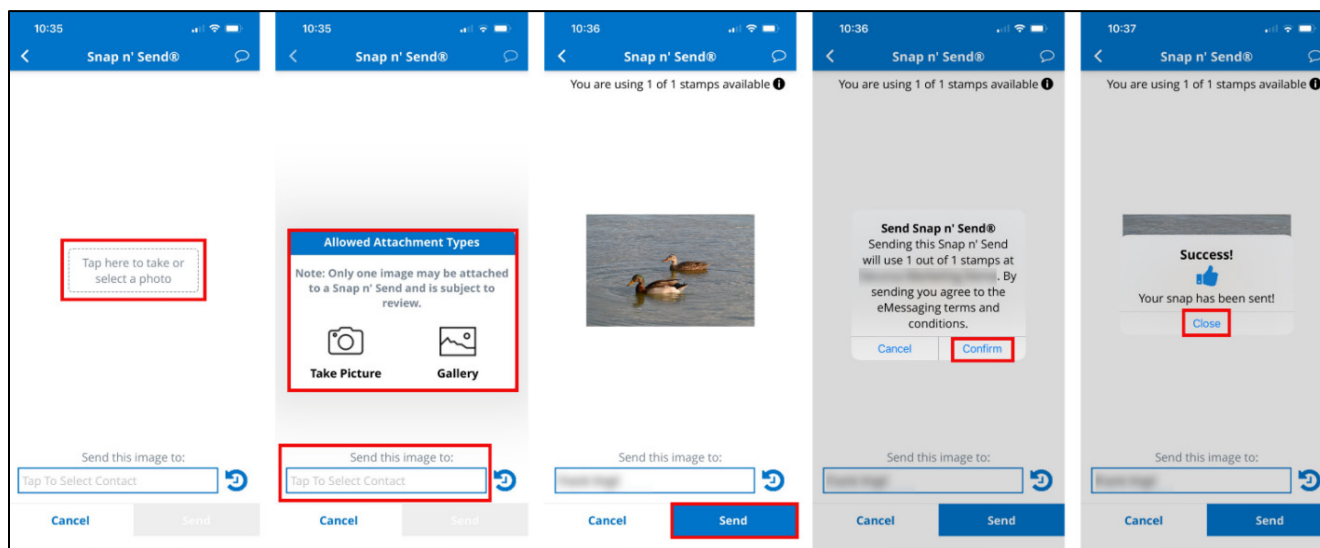
Los **mensajes entrantes** se pueden ver en la pantalla "[Bandeja de entrada](#)".

Consejo útil: Si tiene activadas las notificaciones de eMessaging, recibirá una alerta cuando se reciba un nuevo mensaje. Más información sobre las notificaciones más adelante...

Snap n' Send

La aplicación móvil de Securus le permite **enviar una foto a su ser querido sin incluir un mensaje escrito**, a través de la función Snap n' Send. La foto se envía por medio de la plataforma de eMessaging utilizando su paquete de sellos. **Su ser querido recibirá la foto en su bandeja de entrada de eMessaging y la imagen aparecerá en su carpeta de "Enviados" dentro de eMessaging.**

Para comenzar, [inicie sesión](#) en Securus Mobile y toque "[Iniciar](#)" en **Snap n' Send** desde el menú principal. Puede tomar una foto en el momento o seleccionar una desde la galería de su dispositivo tocando la opción preferida en "[Toque aquí para tomar o seleccionar una foto](#)". [Seleccione a su ser querido](#) de su lista de contactos y toque "[Enviar](#)". [Confirme](#) la acción y cierre el mensaje emergente de "[Éxito](#)".

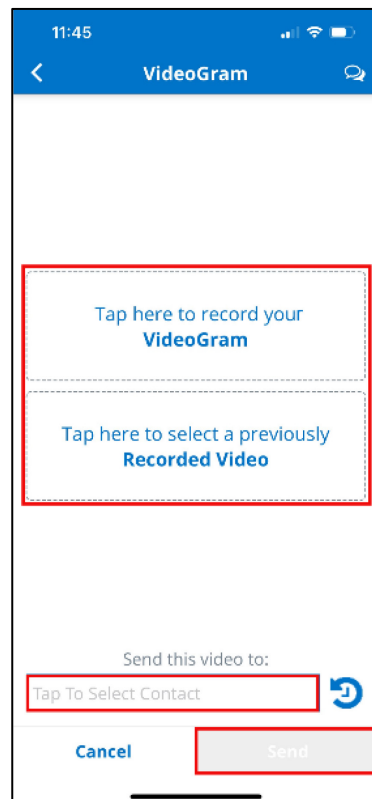


VideoGram

De manera similar, la aplicación móvil le permite **enviar un video de 30 segundos** a su ser querido a través de nuestra función VideoGram. El video también se puede grabar en vivo o seleccionar de su galería y, nuevamente, se **envía a través de la plataforma eMessaging utilizando sellos de su paquete**.

Para empezar, [inicia sesión](#) en Securus Mobile y “**Inicia VideoGram**” desde el menú principal. [A continuación, sigue los mismos pasos descritos anteriormente para Snap n’ Send.](#)

Todos los mensajes se graban y se conservan, y pueden ser monitoreados y divulgados según lo exija la ley. **Si usted es abogado, no utilice el sistema de mensajería escrita de Securus para comunicarse con su cliente encarcelado.**

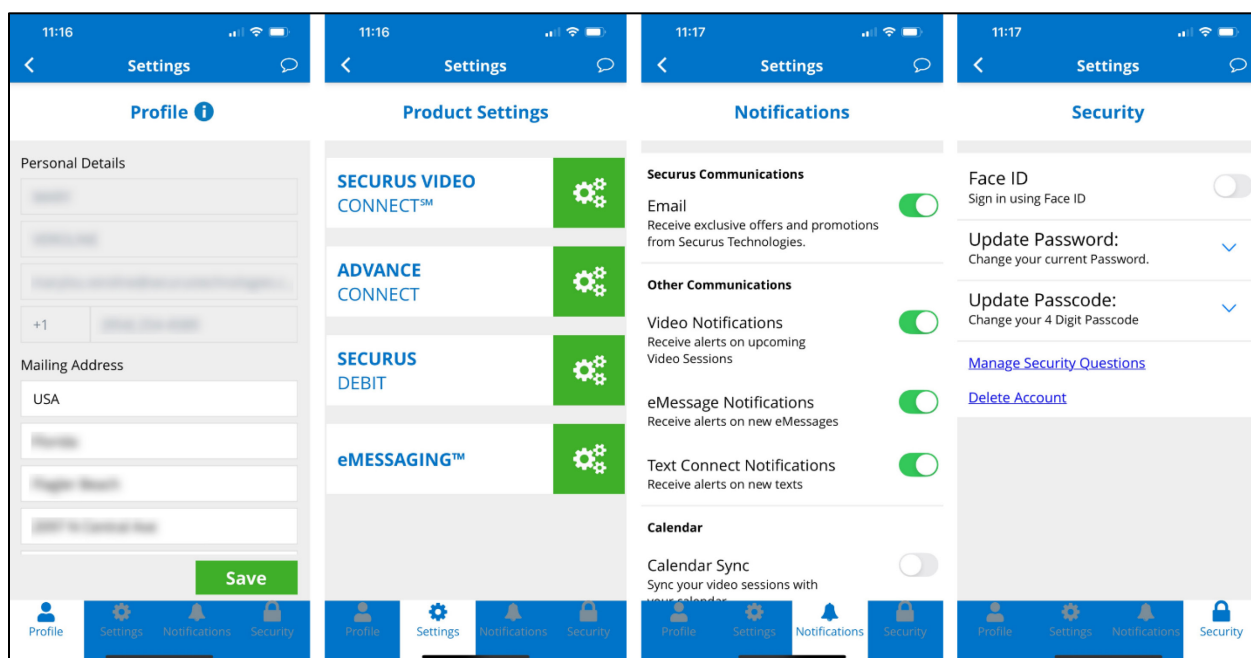
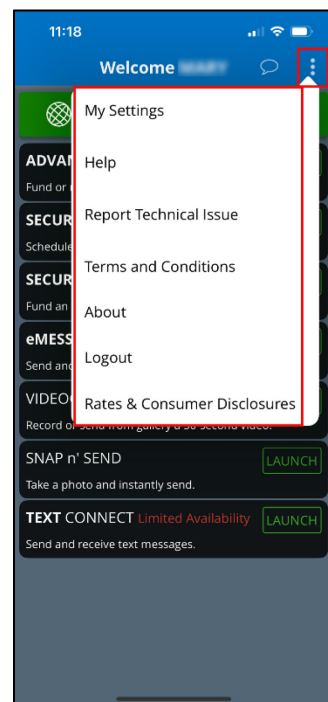


ADMINISTRACIÓN DE LA CONFIGURACION DE LA APLICACIÓN

Puede ajustar la configuración de la aplicación y de la cuenta, **incluyendo la activación o desactivación de las notificaciones push**, la actualización de las credenciales de inicio de sesión y el id facial/táctil, la revisión de los términos y condiciones, la consultar las tarifas de comunicación actuales y reportar problemas técnicos desde el ícono de tres puntos (elipsis) de la pantalla del menú principal.

Dentro de la opción “mi configuración”, las pestañas de la parte inferior le ayudan a navegar por los ajustes disponibles para:

- Perfil
- Configuración
- Notificaciones
- Seguridad



SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Esperamos sinceramente que esta Guía del usuario haya respondido muchas de sus preguntas; no obstante, queremos recordarle que estamos a su disposición para ayudarle durante la transición y en todo momento. Si tiene alguna pregunta que no hayamos abordado, tiene a su disposición los siguientes recursos adicionales:

- Preguntas frecuentes sobre productos CDCR: www.securushelp.com
- Enviar una pregunta: www.securushelp.com/submit-a-question
- [Términos y condiciones para familiares y amigos](#)
- Teléfono del Centro de atención al cliente: 866-949-0290
- Otros métodos de contacto: www.securustech.net/contact-us

Securus tiene como prioridad avanzar continuamente en la tecnología que respalda la educación, la comunicación, el bienestar y las oportunidades de reintegración de su ser querido. Los servicios descritos en esta guía son ejemplos de ese compromiso. ¡Por favor, háganos saber si podemos ayudarle!