



# FAQ

## The New TWC Child Care Attendance Automation System

### **What is Child Care Attendance Automation?**

Child Care Attendance Automation, or CCAA, is the new way of reporting child care attendance and absences. Parents and guardians confirm that the care was provided to their children, by using a swipe card and either a telephone or a card-reading machine called a Point of Service (POS) device.

### **How does CCAA work?**

Parents and guardians receive a swipe card. Providers receive either a card-reading machine or access to a telephone reporting system. When you use your card on either the provider's POS device or the provider's telephone, the child's arrival or departure from care is automatically recorded.

### **Who gets a POS device, and who uses the phone?**

Licensed child care centers are given POS devices. Child Care homes use the telephone reporting system.

### **Do I have to use the CCAA system?**

Yes. TWC will only pay providers for care that was recorded in CCAA.

### **What happens if I'm not able to report my child's attendance?**

You can catch up on missing days by using "Previous Check-In" and "Previous Check-out". You can go back 7 days, including today, to report previous attendance.

### **Can other people drop off or pick up my child?**

Yes. Families can get up to four cards for people who are authorized by the parent or guardian to drop off or pick up their children from child care.

### **How do I get cards?**

When your child has an approved referral, we mail you a card. If you need more than one card, or if you need a replacement for a lost or damaged card, ask your TWC child care representative.

### **I have children at different providers. Do I need more than one card?**

No. The card will work at any provider location where the family has an active child care referral.

### **Can I give my card to my provider and let them do this reporting for me?**

No. Giving your card to someone else is a misuse of the card. It can result in termination from the program or criminal prosecution.

### **What if I do not report attendance or absence within seven days?**

You may be responsible for paying your provider.

### **How do I report absences for my child?**

1. You can report absences from any phone, any where.
2. You can use a phone for absence reporting even if your provider uses a POS device for attendance reporting.
3. You can also report absences on the POS device at your provider. Besides being able to go back 7 days to report an absence, you can also report absences for 3 days into the future.

### **What if I need help?**

1. Call the number on the card (866-960-6496) for any issues with your card or PIN.
2. If the POS device doesn't seem to be working, tell your provider so they can report the problem.
3. If CCAA says that your child isn't eligible, talk to your TWC child care representative.



# FAQ

## El nuevo sistema de automatización de la asistencia del niño a la guardería infantil del TWC

### ¿Qué es la automatización de la asistencia del niño a la guardería infantil?

La automatización de la asistencia del niño al cuidado infantil, o CCAA, es una nueva forma de reportar la asistencia y las ausencias de la guardería infantil. Los padres y guardianes confirman que el cuidado fue proporcionado a sus niños, usando una tarjeta de acceso y un teléfono o una máquina que lee la tarjeta, llamada dispositivo de punto de servicio; POS.

### ¿Cómo funciona el CCAA?

Los padres y guardianes reciben una tarjeta. Los proveedores reciben o bien una máquina que lee las tarjetas o acceso a un sistema de reportar por teléfono. Cuando usted usa su tarjeta en el dispositivo POS del proveedor o en el teléfono del proveedor, la entrada o salida del niño, a la guardería infantil, es grabada automáticamente.

### ¿Quién recibe el dispositivo POS y quién usa el teléfono?

A los centros autorizados para el cuidado infantil, se les proporcionan dispositivos POS. Los hogares del cuidado de niños utilizan el sistema de información del teléfono.

### ¿Tienen ustedes que usar el sistema CCAA?

Sí. TWC solo les pagará a los proveedores por el cuidado que sea grabado en el CCAA.

### ¿Que pasa si o puedo reportar la asistencia de mi niño?

Usted puede actualizar los días de ausencia, usando "Entrada previa" y "Salida previa". Puede retroceder hasta 7 días, incluyendo el día de hoy, para reportar ausencias previas.

### ¿Pueden otras personas llevar o pasar por mi niño?

Sí. Las familias pueden obtener hasta cuatro tarjetas para personas que están autorizadas por el padre o guardián para llevar o pasar por sus niños, a la guardería de cuidado infantil.

### ¿Cómo obtengo estas tarjetas?

Cuando su niño tiene un referido aprobado, le enviamos su tarjeta por correo. Si necesita más de una tarjeta, o si necesita reemplazar una tarjeta perdida o dañada, pregúntele a su representante de cuidado infantil del TWC.

### Tengo niños en diferentes proveedores. ¿Necesito más de una tarjeta?

No. La tarjeta funciona en el local de cualquier proveedor donde la familia tiene un referido en vigencia, para el cuidado infantil.

### ¿Le puedo dar mi tarjeta a mi proveedor para que haga el reporte en mi lugar?

No. Darle su tarjeta a otra persona es un uso indebido de la tarjeta. Eso puede resultar en que le despidan del programa o en procesamiento criminal.

### ¿Qué pasa si no reporto la asistencia y/o la ausencia en el plazo de siete días?

Usted puede ser responsable de pagar su abastecedor.

### ¿Cómo reporto las ausencias de mi niño?

1. Usted puede reportar las ausencias desde cualquier teléfono, y cualquier lugar.
2. Usted puede usar un teléfono para reportar la ausencia aun si su proveedor usa el dispositivo POS para reportar la asistencia.
3. También puede reportar las ausencias usando el dispositivo POS de su proveedor. Además de poder retroceder 7 días para reportar una ausencia, usted puede también reportar ausencias hasta 3 días futuros.

### ¿Qué tal si necesito ayuda?

1. Llame al número que aparece en la tarjeta (866-960-6496) para cualquier asunto con su tarjeta o PIN.
2. Si el dispositivo POS no parece estar funcionando, hágase saber a su proveedor para que reporte el problema.
3. Si el CCAA dice que su niño no es elegible, hable con su representante de cuidado infantil del TWC.