

# Preguntas frecuentes sobre Family Access

Todas las preguntas frecuentes asumen que tiene acceso al programa.

<p><i>Por favor, explique cómo se creó mi nombre de usuario...</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su inicio de sesión es una combinación de las primeras 5 letras de su apellido y las primeras 3 letras de su nombre seguidas de un número de 3 dígitos. Por ejemplo, John Wayne sería WAYNEJOH000 y si tuviéramos otro nombre similar, como Johnny Wayne el número de 3 dígitos diferenciaría a los dos: WAYNEJOH001.</li> <li>• En el caso de apellidos cortos: Dado que el inicio de sesión necesita 5 letras desde el apellido, la persona con un apellido de 2, 3 o 4 letras tendrá espacios ingresados para igualar 5. Ejemplo: Joe Mann es: MANN JOE000 con un espacio después del apellido. Sue Cox sería: COX SUE000 (con dos espacios añadidos después del apellido). Ron Le sería: LE RON000 (con tres espacios después del apellido).</li> </ul>
<p><i>¿Qué opción elegir en el menú desplegable de la pantalla de inicio de sesión?</i></p>	<p>Haga clic en la flecha hacia abajo debajo de la información de inicio de sesión que dice "Área de inicio de sesión" y seleccione "Acceso a familias/estudiantes"</p>
<p><i>¿Qué pasa si mi nombre cambia?</i></p>	<p>Notifique a la escuela y proporcione una identificación para cualquier cambio de nombre que se realice.</p>
<p><i>Mi nombre de usuario o contraseña no funciona o ¿qué pasa si lo olvidé?</i></p>	<p>Si ha introducido su dirección de correo electrónico en el sistema, puede hacer clic en el botón ¿ <i>Olvidó su nombre de usuario o contraseña?</i> en la parte inferior de la pantalla de inicio de sesión y siga las instrucciones.</p>
<p><i>¿Puedo cambiar mi nombre de usuario/nombre de usuario o contraseña?</i></p>	<p>No, no puede cambiar su inicio de sesión. Sí, puedes cambiar tu contraseña. Una vez que inicie sesión, haga clic en el botón Información de la <i>cuenta en la</i> barra de herramientas en la parte superior de la pantalla. A continuación, haga clic en el <i>botón Cambiar mi contraseña.</i></p>
<p><i>¿Puedo cambiar mi dirección de correo electrónico?</i></p>	<p>Sí, también puede actualizar su dirección de correo electrónico haciendo clic en el <i>botón Información</i> de la cuenta en la barra de herramientas en la parte superior de la pantalla. A continuación, haga clic en el botón <i>Botón Cambiar mi correo electrónico</i> .</p>
<p><i>Solo puedo ver a uno de mis hijos cuando me conecto...</i></p>	<p>Póngase en contacto con la escuela a la que asiste su estudiante para obtener ayuda. <i>Es posible que se requiera una identificación con foto.</i></p>
<p><i>No tengo acceso... o Se deniega mi acceso.</i></p>	<p>Póngase en contacto con la escuela a la que asiste su estudiante para ver si hay alguna razón por la que se le negó el acceso.</p>

<p><i>Cuando miro la calificación de mi estudiante y luego hago clic en el enlace de la calificación numérica para ver las tareas que componen esa calificación, no puedo ver la pantalla</i></p>	<p>Póngase en contacto con la escuela a la que asiste su estudiante para obtener ayuda. Es posible que deba verificar la configuración de su navegador de Internet para ver si permite ventanas emergentes. Es posible que también deba ponerse en contacto con su proveedor de servicios de Internet para obtener ayuda adicional.</p>
<p><i>No puedo ver los botones para cambiar mi contraseña o actualizar mi correo electrónico en Skyward Family Access.</i></p>	<p>Estos botones se encuentran en la pantalla Información de la cuenta. Si no puede verlos, es posible que la resolución en la pantalla de su computadora sea demasiado baja. Si está configurado en 800 por 600, intente cambiar la resolución a una configuración más alta (por ejemplo, 1024 por 768). Esto debería resolver su problema. De lo contrario, es posible que deba ponerse en contacto con el fabricante de su computadora o con el departamento de soporte técnico del software del sistema operativo.</p>
<p><i>No hay un botón CERRAR SESIÓN en la pantalla.</i></p>	<p>El botón <b>Cerrar sesión</b> se encuentra en la esquina superior derecha de la página. Si no puede ver el botón, es posible que la resolución en la pantalla de su computadora esté demasiado baja. Si está configurado en 800 por 600, intente cambiar la resolución a una configuración más alta (por ejemplo, 1024 por 768). Ahora debería poder ver el <b>botón Cerrar sesión</b>. Si aún no puede ver el botón, es posible que deba ponerse en contacto con el fabricante de su computadora o con el departamento de soporte técnico del software del sistema operativo para obtener ayuda adicional.</p>