



SMART tag™ Parent App

Preguntas frecuentes por defecto

P: No puedo vincular a mi estudiante. La aplicación dice que mi estudiante aún no ha sido vinculado a una cuenta de padre principal. ¿Qué puedo hacer?

R: Si se inscribe como co-padre, póngase en contacto con el padre principal para que pueda completar la registración. Una vez que estén registrados y vinculados al estudiante, puede volver a enviarles su solicitud de co-padres. Si cree que usted debería ser el padre principal, póngase en contacto con su distrito escolar tal y como se indica en el centro de ayuda del Parent App.

P: He enviado la solicitud para vincular a mi estudiante y todavía aparece como pendiente. ¿Cómo puedo conseguir que se apruebe?

R: El padre principal debería haber recibido una notificación sobre la solicitud del co-padre. Si es posible, póngase en contacto con él padre principal y pídale su aprobación. Si el padre principal ignora la solicitud o no la aprueba, por favor contacte su distrito escolar que aparece en el centro de ayuda del Parent App.

P: ¿Cómo puedo añadir más estudiantes a mi cuenta?

R: En la sección "Cuenta" de la aplicación, seleccione "Vincular otro estudiante" e indique la información del estudiante. Si usted es el padre principal del estudiante (su correo electrónico y/o número de teléfono se encuentran en el Sistema de Información Escolar), será reconocido y podrá proceder a vincular al estudiante. Si no puede vincular a su estudiante, por favor póngase en contacto con el distrito escolar como se indica en el Centro de Ayuda del Parent App. Si el estudiante ya está vinculado a un padre principal, puede registrarse como co-padre y enviar la solicitud al padre principal. El padre principal o el distrito pueden aprobar la solicitud.

P: ¿Tengo los mismos privilegios si soy co-padre?

R: Al igual que los padres principales, los co-padres también pueden ver el perfil del alumno, las rutas asignadas, supervisar la actividad de los viajes y suscribirse a SMART Alerts. Las únicas funciones a las que los co-padres no tienen acceso son añadir/editar tutores (si el distrito lo permite) y aprobar a otros co-padres. Si cree que usted debería ser el padre principal, por favor contacte con la información de soporte del distrito que aparece en el centro de ayuda de Parent App.

P: Mi cónyuge u otros familiares desean crear su propia cuenta de Parent App. ¿Cómo se crea uno?

R: Cualquiera puede inscribirse para ser co-padre de un estudiante siempre y cuando 1) el padre principal haya completado su registro en la aplicación y haya vinculado al estudiante y 2) el padre principal o el Distrito escolar apruebe la solicitud de co-padre. Descargue SMART tag™ Parent App y cree una cuenta. Vincule manualmente al estudiante ingresando la identificación del estudiante, la fecha de nacimiento y el nombre de la escuela. Envíe la solicitud de co-padre. El estudiante aparecerá como "pendiente" en la cuenta del co-padre hasta que se apruebe la solicitud.

P: ¿Cómo añado/edito la lista de tutores autorizados que pueden recoger a mi estudiante en su parada de autobús?

Dependiendo de la configuración del distrito.

Opción 1:

R: Ponte en contacto con la información de asistencia de tu distrito escolar que aparece en el Centro de ayuda de Parent App. Ellos podrán actualizar la lista de tutores por usted.

Opción 2:

R: Sólo los titulares de cuentas de padres principales pueden realizar cambios en la información de los tutores. Si usted es el progenitor principal, puede realizar cambios en "Guardianes" al iniciar sesión en su cuenta de Parent App. Si es co-padre, puede ponerse en contacto con el progenitor principal o el distrito escolar para que haga los cambios por usted.

P: ¿Cómo puedo actualizar mis datos personales, como el nombre, la dirección de correo electrónico o el número de móvil?

R: Ponte en contacto con tu distrito escolar a través de la información de asistencia que aparece en el Centro de ayuda de Parent App.

P: La dirección de mi alumno es incorrecta. ¿Cómo puedo corregirlo?

R: Ponte en contacto con tu distrito escolar a través de la información de asistencia que aparece en el Centro de ayuda de Parent App. Tendrá que confirmar que su sistema de software de enrutamiento se ha actualizado a la nueva dirección correcta del Sistema de Información de estudiantes del distrito escolar. Una vez confirmada, su nueva dirección también se actualizará en el sistema SMART tag™ en un plazo de 24 a 48 horas.

P: ¿Podrá mi estudiante viajar en autobús si pierde su tarjeta SMART tag™?

R: SMART tag™ ha sido diseñado con la capacidad de cargar y descargar a los estudiantes incluso si han extraviado su tarjeta. Por favor, póngase en contacto con su distrito escolar para conocer su política específica o las normas de viaje en autobús.

En caso de que extravió de la tarjeta, le rogamos que la sustituya lo antes posible. La carga y descarga manual de los estudiantes ralentiza el proceso y puede causar retrasos significativos en la ruta.

P: ¿Qué son las SMART Alerts y cuándo se envían?

R: Las "SMART Alerts" son notificaciones push que te mantienen informado de la actividad de tu alumno. Puedes elegir qué tipo de SMART Alerts quieres recibir. La configuración se realiza por alumno.

- Las alertas de llegada se envían cuando un autobús se dirige a su parada para recoger o dejar a un estudiante (las alertas de bajada sólo se envían si el estudiante ha subido al autobús). Puede personalizar cuándo se enviarán las alertas (por defecto 20 minutos). Tenga en cuenta que si su parada está cerca del depósito de transporte o de la escuela de donde viene el autobús, puede recibir alertas dentro de una ventana de tiempo más pequeña, a pesar de la configuración elegida.

Descargo de responsabilidad: El sistema SMART tag™ utiliza la ubicación GPS del autobús y la hora estimada de llegada a su parada para enviar estas alertas. El tiempo de las alertas puede verse afectado por factores fuera de nuestro control; incluyendo, pero no limitado a las condiciones del tráfico, los servicios de comunicación, la precisión de la ruta y las horas de inicio de la ruta.

- Las alertas de subida y bajada le permiten saber cuándo el estudiante ha escaneado al subir y bajar del autobús.

P: ¿Dónde puedo encontrar la hora de parada designada para mi alumno?

R: En la aplicación, ve al perfil del estudiante y luego a "Rutas Asignadas".

P: ¿Por qué no recibo SMART Alerts?

R: Puede haber varias razones por las que no reciba las SMART Alerts. Por favor, verifique la siguiente información para asegurarse de que todo está configurado correctamente.

- Comprueba que las notificaciones push están activadas. Cuenta > Notificaciones push.
- Compruebe que las SMART Alerts están activadas para cada alumno y cada ajuste que haya seleccionado (A la escuela/A casa/Carga/Descarga).
- Compruebe que se ha asignado una(s) ruta(s) a su estudiante.
- Compruebe que la(s) ruta(s) asignada(s) a su alumno coincide(n) con la(s) ruta(s) real(es) que está(n) utilizando.
- Si su estudiante dejó de viajar en autobús durante un período prolongado (normalmente 30 días, pero puede ser configurado por los distritos), es posible que se haya convertido en un estudiante inactivo. Las SMART Alerts sólo se envían a los estudiantes activos y se detienen cuando se vuelven inactivos. Esto debería reiniciarse cuando el estudiante vuelva a utilizar el autobús.

Si la información anterior es correcta y sigue sin recibir las SMART Alerts, póngase en contacto con la información de asistencia de su distrito que aparece en el Centro de ayuda de Parent App.

P: ¿Qué recibiré en mi bandeja de entrada?

R: Su bandeja de entrada contendrá notificaciones sobre el estado de su estudiante de subida/bajada/llegada del autobús (dependiendo de su configuración). Además, si su centro escolar

envía alguna notificación, puede que la recibirá en su bandeja de entrada de Parent App y/o en su bandeja de entrada de correo electrónico (si su correo electrónico está en el Sistema de Información Escolar) dependiendo del modo de comunicación que elija su distrito.