

Guía de referencia para padres/tutores

-¿A quién debo llamar o que acción debo tomar para obtener resultados más rápido?

Last Updated: 08/28/2020

Tema principal	Problema	Dependencia o persona responsable	Notas
Inscripción en línea	Inicio de sesión en el portal	NEISD Help Desk Soporte Técnico (210) 356-4357	Por favor, póngase en contacto con el Soporte Técnico de NEISD para hablar directamente con un técnico ya que el servicio de soporte no puede enviar información de contraseñas a través correo electrónico o en respuesta a un reporte interpuesto en Soporte Técnico!
	Inscripción/ Verificación de documentos	El personal asignado de la escuela	Comuníquese con la oficina de la escuela y solicite hablar con la persona que puede ayudarle con la verificación de documentos de inscripción o el estado de la inscripción. Nota: El Servicio de Soporte Técnico NEISD no tiene acceso a esta información y solo puede referirlo a la escuela nuevamente.
	Estado de la inscripción		
	Carga de documentos	Padre/tutor (Puede requerir la visita a la escuela)	Consulte la Guía del usuario de carga de documentos en www.neisd.net/docupload ***Si no puede completar la carga, póngase en contacto con la oficina de la escuela para concertar una cita para entregar los documentos en persona***
Acceso a Skyward Family Access	Horarios de los estudiantes	Estudiante/Padre/Tutor (Puede requerir ayuda del consejero)	Para ver los horarios: Por favor, inicie sesión en https://www.neisd.net/skyward Para cambios o conflictos en los horarios: Por favor, comuníquese con el consejero asignado a su estudiante.
	Problemas con el inicio de sesión	NEISD Help Desk Soporte Técnico (210) 356-4357	Por favor, póngase en contacto con el servicio de Soporte Técnico de NEISD para hablar con un técnico directamente, ya que el servicio de Soporte Técnico no puede enviar información de contraseñas a través de correo electrónico o en respuesta a un reporte interpuesto en <i>Help Desk</i> (Soporte Técnico).
	Lento o no responde	Padre/tutor (Puede requerir la visita a la escuela)	Por favor, visite https://www.neisd.net/skyward para obtener la información más reciente del estado de la situación.
	¿Cómo puedo...? /Preguntas generales	Padre/Tutor (utilizando la Guía de Usuario)	Por favor, visite https://www.neisd.net/skyward para ver las Guías de usuario Skyward si todavía necesita asistencia, póngase en contacto con el Soporte Técnico al (210) 356-4357.
	Estudiante que no aparece/múltiples cuentas	El Procesador de Datos de la escuela (la ayuda de su especialista en procesamiento de datos asignado)	Por favor póngase en contacto con el Procesador de la escuela ya que es el único individuo que puede resolver estos asuntos. El soporte Técnico de NEISD no tiene el acceso a esta información y sólo le puede referirlo a la escuela nuevamente. NOTA: La causa principal por la cual los estudiantes no aparecen y/o aparecen varias cuentas es que los estudiantes están registrados en diferentes cuentas primarias. (por ejemplo, John B. Doe es diferente de John Doe cuando se trata del nombre del titular de la cuenta.)
Préstamos de equipo tecnológico para estudiantes	Recogida/devolución de equipo o dispositivos	Página Web de la escuela/Administración de la escuela	La administración de la escuela establece las fechas y horas para la recogida/devolución del equipo de tecnología. Toda la distribución y recolección de equipo de tecnología se realiza a nivel plantel escolar.
	Solución de problemas con el equipo tecnológico en préstamo	NEISD Help Desk Soporte Técnico (210) 356-4357	Un padre/tutor/estudiante que este experimentando problemas con su equipo tecnológico en préstamo de NEISD debe ponerse en contacto con el Soporte Técnico de NEISD para obtener asistencia básica para la solución de problemas con la tecnología en sí. Si se garantiza un intercambio de equipo, se le pedirá que programe una hora para una cita con la administración de la escuela.
	Intercambio de equipo en préstamo	Administración de la escuela u otra persona designada por la escuela	El padre/tutor/estudiante que ha tomado en préstamo un equipo tecnológico del campus debe ponerse en contacto con la escuela para organizar el intercambio del dispositivo que no está operando y/o se le ha indicado que lo haga después de ponerse en contacto con el servicio de Soporte Técnico. Tenga en cuenta que la cantidad de equipos tecnológicos es limitado y no hay garantía de que recibirá el mismo tipo de dispositivo a cambio.

Guía de referencia para padres/tutores

-¿A quién debo llamar o que acción debo tomar para obtener resultados más rápido?

Last Updated: 08/28/2020

Tema principal	Problema	Dependencia o persona responsable	Notas
Contraseña del estudiante	Restablecimiento o cambio de contraseña	<p>Cambio: Estudiante/padre</p> <p>Restablecer: Miembro del personal de la escuela</p>	<p>Cambio: Por favor, visite https://office.com e inicie sesión con las credenciales de los estudiantes de NEISD. Haga clic en el icono de engranaje en la esquina superior derecha y seleccione <i>CHANGE YOUR PASSWORD</i>.</p> <p>Restablecer: Póngase en contacto con el maestro de su alumno o con un administrador de la escuela y pídale que restablezca la contraseña si se le ha olvidado.</p>
Notificaciones de NEISD	No estoy recibiendo mensajes de NEISD eBlasts o alertas de texto a través de Blackboard	<p>Padre/tutor autocomprobación (podría necesitar asistencia del procesador de datos de la escuela si usted no puede editar su información) (podría necesitar ayuda OPT-IN del Soporte Técnico)</p>	<p>Por favor, inicie sesión en Skyward en https://www.neisd.net/skyward, haga clic en el icono <i>Student Profile</i>, y verifique que su correo electrónico(s) y teléfono(s) sean correctos. Si estos no son correctos, por favor corrijalos haciendo clic en el enlace <i>EDIT</i> junto a su "<i>YOUR FAMILY INFORMATION</i>" y luego guarde sus cambios. Posteriormente usted debe comenzar a recibir notificaciones dentro de las 24 horas posteriores a la corrección.</p> <p>Si usted no pudo corregir su información de contacto: Por favor contacte al Procesador de Datos de su escuela para ingresar su información en el sistema.</p> <p>Si su información ya esta correcta y usted aun no esta recibiendo notificaciones: Por favor, póngase en contacto con el Soporte Técnico de NEISD al (210) 356-4357 para que puedan comprobar sus preferencias de notificaciones OPOTAR POR RECIBIR/OPTAR POR DEJAR DE RECIBIR (OPT-IN/OPT-OUT).</p>
	Encuestas para padres	Autocomprobación del padre /tutor	<p>Revise la pestaña que aparece en la pagina web del Distrito en https://www.neisd.net para ver si hay un enlace para la encuesta a la cual no tuvo acceso.</p> <p>Por favor, inicie sesión en Skyward en https://www.neisd.net/skyward, haga clic en el icono de <i>Student Profile</i>, y verifique que su(s) correo(s) electrónico(s) y número(s) de teléfono sean correctos. Corrijalos haciendo clic en el enlace <i>EDIT</i> junto a "<i>YOUR FAMILY INFORMATION</i>" y luego guarde sus cambios. Debe comenzar a recibir los mensajes pertinentes* dentro de las 24 horas posteriores a la corrección; sin embargo, no recibirá la notificación que ya pasaron. Si no puede editar su información de contacto, póngase en contacto con el Procesador de Datos para corregir su información en el sistema en Skyward</p> <p>Después de agotar estas opciones, puede enviar un correo electrónico a survey@neisd.net para obtener más ayuda.</p> <p><small>*Algunas de las encuestas podrían enviarse únicamente a grupos específicos de padres (es decir, encuesta de padres de escuela primaria), a un grupo de muestra (un cierto % de contactos con los padres), o a solo un padre/tutor para limitar las respuestas a una encuesta por familia/estudiante.</small></p>