

**Aplicación MyEd: preguntas frecuentes**

**P1. Descargué la aplicación y agregué la escuela hoy, ¿por qué no puedo ver los detalles de mi hijo?**

Debe esperar toda la noche para que los sistemas se actualicen y carguen los datos del niño en la sección Estudiante de la aplicación.

**Q2. Descargué la aplicación y agregué la escuela hace más de 24 horas, ¿por qué no puedo ver los detalles de mi hijo en la sección Estudiante?**

Hay varias razones por las que esto puede suceder, para resolver el problema, consulte la guía a continuación:

¿Está registrado como contacto de Prioridad 1 en el registro de su hijo en la escuela?

Sí, comuníquese con la escuela para verificar que el número de teléfono móvil que está utilizando coincida con el que figura en el registro de su hijo.

No/no sé: comuníquese con la escuela para verificar esto y actualizar el registro si es necesario

. registros de los estudiantes, tendrá que esperar toda la noche para que los cambios surtan efecto.

Una vez que se hayan realizado las actualizaciones necesarias y haya esperado toda la noche para que los cambios surtan efecto, en el caso poco frecuente de que aún no pueda acceder a los detalles de su hijo, comuníquese con la escuela para que el problema pueda derivarse al Soporte técnico de MyEd para tratar de resolver el problema.

**Q3. Tengo acceso a los detalles de mi hijo en la aplicación pero mi esposo/esposa/pareja no, ¿pueden 2 padres/cuidadores tener acceso al mismo estudiante en la aplicación?**

Sí, siempre que ambos padres estén configurados como contactos de Prioridad 1 en el registro del niño, ambos pueden tener acceso. Comuníquese con la escuela para verificar el registro de su hijo y actualizarlo cuando sea necesario.

**Q4. Tenía la aplicación en otro teléfono y podía ver los detalles de mi hijo, pero la puse en un teléfono nuevo y ahora no puedo ver sus detalles, ¿por qué no funciona en mi nuevo teléfono?**

¿Has cambiado tu número de móvil? Si es así, deberá comunicarse con la escuela para actualizar el registro de su hijo para que se vincule a la aplicación. Recuerde que luego deberá esperar toda la noche para que los datos de su hijo se carguen en la aplicación.

**P5. Ya tengo un hijo en la aplicación, ¿por qué no puedo ver a mi otro hijo que acaba de ingresar a la escuela?**

Solo verá los detalles de su hijo en la aplicación una vez que esté registrado y haya comenzado en la escuela. Si este es el caso, consulte la orientación en las preguntas 1 y 2 anteriores.

**P6. ¿Por qué algunos botones están atenuados en la sección Estudiante?**

Esto simplemente significa que no hay información actual disponible para el estudiante bajo este botón.

**P7. ¿Puedo proteger la aplicación MyEd con un código PIN?**

Sí, vaya a la configuración en la aplicación (toque el pequeño cuadrado formado por 3 líneas horizontales cortas) allí puede seleccionar la configuración de seguridad y establecer un código PIN o Face ID para acceder.

**P8. ¿Se pueden traducir los mensajes de/a diferentes idiomas?**

Sí, sin embargo, no todos los idiomas están disponibles y solo se traducirán los mensajes, no los archivos adjuntos ni los formularios. Comuníquese con la escuela para ver si su idioma está disponible y podemos configurarlo para usted si lo está.

**P9. La escuela me envió un formulario para completar pero eliminé el enlace, ¿dónde puedo encontrar el formulario?**

Vaya a la sección Estudiante de la aplicación y toque el botón Formularios para acceder a los formularios que le han enviado. Tenga en cuenta que si toca un formulario y recibe un mensaje de que ha caducado, significa que ha vencido la fecha límite.

**P10. Hay dos ventanas de mensajes, ¿cuál debo usar?**

Para reportar ausencias, use la ventana 'Línea Directa de Ausencias', para todo lo demás use la ventana 'Kelmscott School'.

**P11. ¿Recibiré una respuesta cuando informe la ausencia de mi hijo a través de la aplicación?**

Si necesitamos más detalles, nuestro Oficial de Asistencia se comunicará con usted. Es útil si en el momento en que informa la ausencia, proporciona una fotografía/captura de pantalla de cualquier evidencia que tenga para respaldar la ausencia, como una tarjeta de cita.

**P12. ¿Puedo actualizar los detalles a través de la aplicación?**

Sí, en la configuración hay un botón de 'actualizar detalles' que puede usar para informarnos sobre un cambio en su nombre, dirección de correo electrónico y número de contacto. Tenga en cuenta lo siguiente cuando actualice los detalles:

▫ NO debe actualizar usando ninguno de los detalles de su hijo, por ejemplo, no puede usar la dirección de correo electrónico o el número de teléfono de su hijo

▫ Los cambios se verifican antes de que se actualicen los registros, así que no presione el botón botón de enviar varias veces

▫ Si cambia su número de teléfono, lo llamaremos para verificar este cambio

Si tiene dificultades o problemas que no están cubiertos en la sección anterior, comuníquese con info@kelmscott.waltham.sch.uk con 'MyEd Query' en la línea de asunto. Proporcione tantos detalles como sea posible con su consulta, cuando corresponda, como el dispositivo que está utilizando, la versión de MyEd que está utilizando (que se puede encontrar tocando el pequeño cuadrado formado por 3 líneas horizontales cortas en la página principal de la aplicación). pantalla) y capturas de pantalla de cualquier mensaje de error, etc. para respaldar su consulta. Estos detalles pueden ser necesarios para escalar un problema al soporte técnico de MyEd. Gracias