

Comunicación para padres / Preguntas frecuentes

[Encuesta, programación y entrega](#)

[Chromebook, cargador, punto de acceso \(hardware\)](#)

[Problemas de cuenta y soporte](#)

Encuesta, programación y entrega

How do I get the survey?

¿Cómo consigo la encuesta?

La encuesta se envió a los padres/tutores de estudiantes en los grados de 3ro - 8vo. La encuesta puede estar en la carpeta de no deseado(Spam)/basura, por lo que los padres deben verificar esas carpetas antes de contactar la dirección de correo electrónico.

Póngase en contacto con survey@austinisd.org para solicitar el reenvío de la encuesta.

Si aún no pueden encontrar el enlace, envíeles el enlace:

https://austinisd.co1.qualtrics.com/jfe/form/SV_2h763zylWaqDcxf

También se harán disponible copias en papel y serán distribuidas en los puntos de distribución del servicio de alimentos durante la semana.

¿Cómo puedo obtener una copia impresa de la encuesta?

Los padres pueden comunicarse con el Apoyo Tecnológico para Padres 512-414-9187. Desafortunadamente, debido a la seriedad de Covid-19, no podemos hacer arreglos alternativos para las entregas en este momento.

Completé la encuesta y mis necesidades han cambiado. ¿Cómo lo ponemos al día?

Use el enlace: https://austinisd.co1.qualtrics.com/jfe/form/SV_2h763zylWaqDcxf o ingrese información actualizada. Los padres también pueden comunicarse con el Apoyo Tecnológico para Padres 512-414-9187, enviar un correo electrónico a parenttechsupport@austinisd.org, o enviar una solicitud, utilizando la aplicación de Apoyo para Padres en el portal. De esa manera se puede crear un incidente que tenga información sobre la entrega de la computadora portátil/punto de acceso a internet o de sus preferencias actualizadas.

¿Cuándo recibirá mi hijo(a) un Chromebook?

Según las respuestas de la encuesta (en papel o por correo electrónico), las entregas de Chromebooks, cargadores y/o punto de acceso a internet serán programadas para la entrega. Debido a la enorme solicitud de equipo, no podemos proporcionar una fecha y hora. Sin embargo, una vez que se seleccione su ubicación para la entrega, recibirá un correo electrónico el día de la entrega. Estamos trabajando en todas las solicitudes lo más rápido posible, agradecemos su paciencia.

¿Cuándo se programa la entrega del aparato de computación para mi hijo?

Estos se programan activamente en función de los resultados de la encuesta. En este momento, no podemos identificar la fecha / hora específica. Los padres / tutores son contactados por correo electrónico el día de la entrega.

No estoy en casa durante el día para recibir el aparato de computación programado para la entrega a mi hijo. ¿Cómo puedo hacer los arreglos para la recepción de los dispositivos?

Desafortunadamente, debido a la seriedad de Covid-19, no podemos hacer arreglos alternativos para las entregas en este momento. Puede ponerse en contacto con nuestro soporte técnico para padres 512-414-9187 (o enviar un correo electrónico a parenttechsupport@austinisd.org) para que se pueda crear un incidente de ServiceNow para que podamos contactarlo en otro momento una vez que podamos organizar tipos de entrega alternativos.

¿Qué pasa si nos perdimos nuestra entrega? ¿Cómo podemos volver a la lista?

Las entregas perdidas se vuelven a ingresar en la rotación para una entrega reprogramada. También puede comunicarse con el Soporte técnico para padres 512-414-9187 (o enviar un correo electrónico a parenttechsupport@austinisd.org) para que se pueda crear un incidente de ServiceNow para solicitar un intento de reenvío. Los padres / tutores serán contactados por correo electrónico el día de la entrega reprogramada.

¿Cómo se entregan los Chromebooks?

Un empleado de Austin ISD entregará el aparato de computación a su puerta. No es necesario que abandone su hogar. Un empleado de AISD tocará el timbre / llamará a la puerta y retrocederá más de 6 pies. Una vez que usted haya recogido el Chromebook, el empleado abandonará las instalaciones. Si el Chromebook no se recoge, el empleado lo recupera y lo vuelve a colocar en el autobús. Para reprogramar una entrega, consulte la información a continuación.

Mi dirección es diferente o me he mudado a una ubicación diferente desde donde quiero que me entreguen mi computadora portátil.

La encuesta le permitirá indicar una dirección diferente.

Quiero una computadora portátil para mi hijo(a), pero no quiero que AISD la entregue. Me gustaría programar una hora para recogerla.

Desafortunadamente, debido a la seriedad de Covid-19, no podemos hacer arreglos alternativos para las entregas en este momento. Puede contactar al Departamento de Servicios Técnico para Padres 512-414-9187, enviar un correo electrónico a parenttechsupport@austinisd.org, o enviar la solicitud utilizando la aplicación Apoyo Tecnológico para Padres (Parent Technology Support) en el portal para que se pueda crear un incidente; para que podemos contactarlo en otro momento una vez que se organicen otros tipos de entrega alternativos.

¿El padre programó un horario y necesita cambiarlo?

Desafortunadamente, debido a la seriedad de Covid-19, no podemos hacer arreglos alternativos para las entregas en este momento. Puede contactar al Departamento de Servicios Técnico para Padres 512-414-9187, enviar un correo electrónico a parenttechsupport@austinisd.org, o enviar la solicitud utilizando la aplicación Apoyo Tecnológico para Padres (Parent Technology Support) en el portal para que se pueda crear un incidente; para que podemos contactarlo en otro momento una vez que se organicen otros tipos de entrega alternativos.

Recibí un correo electrónico el miércoles diciendo que mi computadora portátil Chromebook estaba en camino. Aún no está aquí. ¿Me brincarán en la lista?

Hacemos nuestro horario de entrega la noche antes de cada día. Nuestros conductores trabajan para entregar todos los dispositivos según el horario. Desafortunadamente, debido al tráfico, el clima y otras circunstancias inesperadas, a veces nos retrasamos. Será reprogramado automáticamente lo antes posible y se le enviará uno. Recibirá un correo electrónico cuando haya sido reprogramado.

Mi hijo es un estudiante transferido fuera del distrito (o actualmente estamos fuera del estado) y me pregunto si el Chromebook aún se entregaría.

Estamos entregando a los estudiantes que residen en Austin ISD primero. Una vez que los completemos, comenzaremos a trabajar fuera de los límites de nuestra ciudad. El plan de entrega fuera de los límites de nuestra ciudad no se ha desarrollado en este momento.

Chromebook, cargador, punto de acceso (hardware)

Tengo una computadora portátil que ya no funciona. ¿Cómo la reparo?

En este momento, no tenemos una forma de recuperar el aparato de computación de forma segura. Los padres / estudiantes deben conservar el aparato de computación hasta que se proporcione información en una fecha posterior. Puede comunicarse con el Departamento de Servicios Técnicos para Padres 512-414-9187, enviar un correo electrónico a parenttechsupport@austinisd.org, o enviar la solicitud utilizando la aplicación de Soporte de Tecnología para Padres en el [portal](#) para que se pueda crear un incidente.

Mi hijo dejó su Chromebook en la escuela. ¿Cómo recuperamos eso o él / ella obtiene uno nuevo

Programaremos la entrega de un nuevo Chromebook debido a la imposibilidad de acceder o obtener el Chromebook ya emitido del campus. El padre / tutor puede ingresar esta solicitud en este formulario:

https://austinisd.co1.qualtrics.com/jfe/form/SV_2h763zyIWaqDcxf

Mi hijo recibió anteriormente un Chromebook y ahora está perdido. ¿Cómo puedo obtener uno nuevo?

Programaremos la entrega de un nuevo Chromebook debido a la imposibilidad de acceder o obtener el Chromebook ya emitido del campus. El padre / tutor puede ingresar esta solicitud en este formulario:

https://austinisd.co1.qualtrics.com/jfe/form/SV_2h763zyIWaqDcxf

Mi hijo/hija necesita un nuevo cargador de computadora portátil, ¿dónde puedo conseguir uno nuevo?

Puede comunicarse con el Departamento de Servicios Técnicos para Padres 512-414-9187, enviar un correo electrónico a parenttechsupport@austinisd.org, o enviar la solicitud utilizando la aplicación de Soporte de Tecnología para Padres en el [portal](#) para que se pueda crear un incidente. Será contactado una vez que podamos programar la entrega.

Tenemos WiFi en nuestra casa, pero es inconsistente (o lento, o tenemos demasiadas personas usándolo). ¿Puede mi hijo obtener un aparato de punto de acceso?

En este momento, tenemos un suministro limitado de aparatos de puntos de acceso y estamos trabajando para entregar estos dispositivos a los estudiantes que no tienen capacidad wifi. Una vez que los proporcionemos a los estudiantes sin acceso a Internet, o obtengamos más aparatos de puntos de acceso, distribuiremos más. Puede comunicarse con el Departamento de Servicios Técnicos para Padres 512-414-9187, enviar un correo electrónico a parenttechsupport@austinisd.org, o enviar la solicitud utilizando la aplicación de Soporte de Tecnología para Padres en el [portal](#) para que se pueda crear un incidente para hacernos saber que le gustaría uno debido a la lentitud del wifi actualmente disponible en su hogar.

¿Dónde puedo acceder a la conexión Wi-Fi gratuita disponible en los autobuses de AISD?

A partir del miércoles 8 de abril (excepto el 10 de abril), los autobuses se estacionarán en los siguientes lugares desde las 8 a.m. hasta las 2 p.m.

- Sureste
 - 10701 S IH 35 & 10505 S IH 35 (Onion Creek Apts & Bridge at Asher Apts)
 - 1601 E. Slaughter Ln. (River Ridge Community)
 - Uphaus Early Childhood Center
 - Metz Elementary
- Norte (terminal de Nelson)
 - 8800 & 8900 N. IH 35 (Avesta & Capella Apartments)
 - 5701 Johnny Morris Rd. (Pecan Park Mobile Homes)
 - 7000 Decker Ln. (Huntington Meadows Apartments)
 - 1601 E. Anderson Ln. (Creekwood Apartments)
 - 1901 E. Anderson Ln. (Avesta Apartments)
 - 1044 Norwood Plaza (Paddock at Norwood Apartments)
- Sur (Terminal Saegert)
 - 4701 Monterey Oaks Blvd. (Monterey Oaks Apartments)
 - 815 W. Slaughter Ln. (Trails at the Park)
 - 8405 Old Bee cave Rd. (Southwest Trails Apartments)

Problemas de cuenta y soporte

¿Cómo pueden los padres y los estudiantes solicitar apoyo?

Los padres pueden llamar al 512-414-9187 o enviar un correo electrónico a parenttechsupport@austinisd.org.

Los padres y los estudiantes tendrán una aplicación de apoyo en su cuenta del portal. La aplicación se llama "Apoyo Tecnológico para Padres" (Parent Technology Support) y "Apoyo Tecnológico para Estudiantes" (Student Technology Support.)

A partir del 13 de abril, los padres y los estudiantes pueden "chatear" con un representante de servicio al cliente.

Sitio web de Apoyo: <https://www.austinisd.org/technology/help>

El inicio de sesión de mi hijo utilizando la "S" más el número de estudiante no funciona para iniciar sesión en la computadora.

Haga que su hijo(a) inicie sesión con la dirección de correo electrónico del estudiante.

¿Dónde puedo obtener la dirección de correo electrónico de mi hijo(a)?

Puede comunicarse con el Departamento de Servicios Técnicos para Padres 512-414-9187, enviar un correo electrónico a parenttechsupport@austinisd.org, o enviar la solicitud utilizando la aplicación de Soporte de Tecnología para Padres en el [portal](#) para que se pueda crear un incidente.

¿Por qué no puedo encontrar una aplicación que el maestro de mi hijo me dijo que seleccionara en el Portal?

Los padres iniciaron sesión con su propio inicio de sesión, no con el del estudiante o viceversa.

¿Por qué no puedo iniciar sesión en la cuenta del Portal de mi hijo, que permanece conectada en mi cuenta de padre?

El padre debe volver a conectarse al portal y elegir "cerrar sesión".

Mi otro estudiante tiene una computadora portátil (por ejemplo, una en LASA, otra en la secundaria /primaria) ¿Pueden ambos compartir o cada uno de ellos necesitará su propia computadora portátil?

Sí, está bien que los estudiantes compartan una computadora portátil.

¿La dirección de correo electrónico de mi hijo no funciona?

Puede comunicarse con el Departamento de Servicios Técnicos para Padres 512-414-9187, enviar un correo electrónico a parenttechsupport@austinisd.org, o enviar la solicitud utilizando la aplicación de Soporte de Tecnología para Padres en el [portal](#) para que se pueda crear un incidente. Actualizaremos el indicador para permitir que su hijo(a) tenga acceso a las aplicaciones de instrucción.