

Preguntas frecuentes sobre *SafeStop*

¿Qué es *SafeStop*?

SafeStop es una aplicación que permite a los padres hacer un seguimiento del autobús escolar en el que van sus hijos. *SafeStop* ofrece un mapa que le permite ver exactamente en qué parte del recorrido se encuentra el autobús escolar de su hijo. También incluye los horarios de llegada previstos para cada parada, lo que permite consultar fácil y rápidamente cuándo llegará el autobús, y controlar el recorrido de ida y vuelta a la escuela de su hijo.

¿Cómo me registro en *SafeStop*?

Para comenzar, puede abrir *SafeStop* o descargar la aplicación *SafeStop* en [App Store](#) o [Google Play](#). Haga clic en "Create an Account" (Crear una cuenta) y, luego, siga los pasos para completar el registro. Asegúrese de tener el número de ID de estudiante de su hijo cuando esté listo para registrarse.

¿Cómo recibo notificaciones?

Cuando descargue la aplicación *SafeStop*, tiene la opción de recibir notificaciones *push*. Las notificaciones *push* son mensajes que aparecen en el dispositivo móvil, incluso cuando la aplicación no está abierta. Si ya descargó la aplicación anteriormente y ahora desea recibir notificaciones *push*, puede configurar esta preferencia en la configuración del teléfono.

Nota: Dentro de la aplicación, se pueden ver todas las alertas y todos los mensajes presionando el ícono de la casilla de mensajes en la esquina superior derecha del panel.

Cuando ingreso mi correo electrónico para crear una cuenta, aparece "Invalid Email Format" (Formato de correo electrónico inválido).

El mensaje "Invalid Email Format" aparecerá hasta que haya terminado de escribir y confirmar su correo electrónico. Si aún recibe este mensaje de error, asegúrese de que no haya espacios antes o después de la dirección de correo electrónico.

¿Qué es la raya roja que continúa cargándose en la parte superior de la pantalla en mi cuenta?

La raya roja le permite saber cuánto tiempo tardará el sistema en recibir información actualizada sobre el autobús de su hijo. El sistema busca la ubicación más reciente del autobús cada 30 segundos. Si el autobús se encuentra en camino y no lo ve moverse en la pantalla luego de que el sistema se haya actualizado por lo menos tres veces, infórmelo a través de la aplicación utilizando la función "Report an App Issue" (Informar un problema con la aplicación) en su cuenta.

¿Cómo restablezco mi contraseña?

Puede restablecer su contraseña abriendo la aplicación *SafeStop* o visitando www.SafeStopApp.com/web y haciendo clic en el enlace "Forgot Password" (Olvidé mi contraseña). Se enviará un enlace para restablecer la contraseña a su correo electrónico.

¿Cómo agrego una subcuenta a mi cuenta de *SafeStop*?

Si necesita una cuenta adicional para otro familiar o cuidador a fin de acceder a *SafeStop*, siga estos pasos:

- Abra la aplicación *SafeStop* e inicie sesión utilizando su correo electrónico y contraseña.
- Presione el ícono "Settings" (Configuración) en la esquina inferior derecha de la pantalla.

- Seleccione “Manage Account” (Administrar cuenta).
- Seleccione el HISD.
- Haga clic en “Manage Sub-Accounts” (Administrar subcuentas).
- Ingrese la dirección de correo electrónico del usuario adicional y asígnele una contraseña.

A partir de ese momento, esa persona debería poder descargar la aplicación *SafeStop* e iniciar sesión utilizando las credenciales que acaba de crear.

El localizador de autobuses de la Vista del mapa no funciona y el ícono del autobús no se mueve en el mapa. ¿Qué significa?

Si la Vista del mapa no funciona en la aplicación *SafeStop*, utilice la función “Report an App Issue” (Informar un problema con la aplicación) y trabajaremos para solucionar el problema lo antes posible. Mientras tanto, asegúrese de estar en la parada en el horario programado para no perder el autobús.

En *SafeStop*, se asigna un autobús a su recorrido.

¿Por qué no veo el ícono del autobús en la Vista del mapa?

Por razones de seguridad, solo puede hacer un seguimiento del autobús cuando el recorrido está en progreso. Si el recorrido del autobús de su hijo no está en progreso, el mapa solo mostrará un marcador en la ubicación de la parada y puede aparecer con mucho zoom. Cuando su recorrido vuelva a comenzar, el mapa alejará el zoom y aparecerá el ícono del autobús. Si el recorrido está en progreso y aún no ve el ícono del autobús, informe el problema utilizando la función “Report an App Issue” (Informar un problema con la aplicación).

Recibí un mensaje en el que se indica que mi hijo no se encuentra en el sistema de *SafeStop*. ¿Qué significa?

Si recibe un mensaje que indica que su hijo no se encuentra en el sistema de *SafeStop*, es posible que actualmente su hijo no sea elegible o no esté registrado para los servicios de transporte. Si considera que el mensaje que recibió es incorrecto, comuníquese con el centro de llamadas de Atención al Cliente por medio de *Let's Talk!* para verificar la elegibilidad y el número de ID de estudiante de su hijo. Una vez que haya verificado el número de ID de estudiante y el registro, regrese a la aplicación *SafeStop* para completar el proceso de registro.

Ya completé el registro, pero la pantalla está vacía.

Si ve la opción “Add A Bus Stop” (Agregar una parada de autobús) en la parte inferior de la página principal, deberá seleccionar la primera. Desde allí, puede buscar su parada de autobús ingresando su domicilio. Debería aparecer una lista de los recorridos, cada uno con paradas de autobús disponibles que puede agregar a su cuenta. Si no ve esta opción en la parte inferior de la pantalla, utilice la función “Report An App Issue” (Informar un problema con la aplicación) para avisar que la información de su recorrido o parada de autobús es incorrecta o está incompleta.

No puedo ver la parada o el recorrido guardado en mi cuenta.

Lo más probable es que el recorrido no tenga un autobús asignado en ese momento o que el recorrido ya no se encuentre activo. Si no hay un autobús asignado al recorrido, la parada guardada desaparecerá temporalmente hasta que se asigne un autobús a ese recorrido. Si el recorrido ya no se encuentra activo, se lo notificará.