

## Preguntas Frecuentes acerca de AlertNow

Abajo hay un resumen de las preguntas frecuentes y asuntos acerca de las transmisiones de AlertNow.

### ¿Cómo se usa AlertNow?

AlertNow permite al Centro Administrativo y a cada escuela del Distrito enviar información importante a los padres y al personal por teléfono y correo electrónico. Situaciones de emergencia, demoras escolares o cancelaciones debidas al tiempo inclemente son enviadas por el Centro Administrativo. Durante el año escolar 2009-2010, cada escuela usará AlertNow para contactar a los padres y al personal acerca de eventos especiales, horarios de evaluación, distribución de boletas de calificaciones, visitas anuales a las escuelas, autobuses demorados, viajes educativos, etc.

### ¿Como padre o tutor de un estudiante inscrito en el Distrito Escolar 62, necesitare registrarme para recibir mensajes de AlertNow?

Si usted es padre o tutor de un estudiante inscrito en el Distrito Escolar 62, no es necesario registrarse para el sistema AlertNow de notificación de padres. TODOS los padres y tutores de estudiantes inscritos en la división escolar están automáticamente inscritos en este sistema de comunicación. Lo motivamos a contactar a la secretaria de la escuela de su hijo cuando usted cambie de números de teléfono o direcciones de correo electrónico.

### ¿Cómo notifica AlertNow a los padres/tutores?

Como padre/tutor de un estudiante, es importante que usted comprenda cómo se le entregan los mensajes.

- ✓ Para mensajes de no emergencias, usted recibirá una llamada telefónica lo más probable al teléfono de su casa
- ✓ Si ocurre una emergencia de la escuela, además de llamarlo a su casa, también será notificado mediante los varios números de teléfono que usted ha anotado en el formulario de inscripción de su hijo
- ✓ Además de ser notificado por teléfono durante una emergencia de la escuela, también recibirá mensajes por correo electrónico, si fue anotado en el formulario de inscripción de su hijo
- ✓ El sistema de notificación tiene la capacidad de llamar a cinco de sus números de teléfono (casa, alternativo o celular y trabajo) y de enviar mensajes hasta a cinco diferentes cuentas de correo electrónico para padres/tutores que viven con el estudiante o que reciben copias de reportes del estudiante.
- ✓ Múltiples números de teléfono y direcciones de correo electrónico se usarán solamente para notificarle durante una emergencia de la escuela, cierre o cancelación.

### ¿Cómo se envían los mensajes AlertNow al personal?

AlertNow es usado para comunicarse con el personal de un modo puntual durante una emergencia, cierre de la escuela o cancelación debido al tiempo inclemente. Para todos los miembros del personal, los mensajes de AlertNow se entregan así:

- ✓ Mensajes de emergencia, cancelación o demora – usted recibirá múltiples mensajes que se envían al teléfono de su casa, teléfono celular y correo electrónico personal (si fue proveído). En estos casos, tal mensaje será generado por el Centro Administrativo. Si usted tiene Identificación de Llamadas, el número 411-000-000 aparecerá en la pantalla.
- ✓ Los mensajes y recordatorios generados por la escuela se envían a su número de teléfono principal y al correo electrónico si el remitente lo selecciona. El número de teléfono de la escuela de su hijo aparecerá en la pantalla.

### ¿Cómo sé si he recibido un mensaje de AlertNow?

- ✓ Si usted tiene Identificación de Llamadas, para un mensaje de emergencia, 411-000-0000 aparecerá en la pantalla.
- ✓ Si usted tiene Identificación de Llamadas, para cierres de las escuelas, cancelaciones o demoras debidas al tiempo inclemente 411-000-0000 aparecerá en la pantalla.
- ✓ Si usted tiene Identificación de Llamadas, para anuncios escolares generales y recordatorios el número de la escuela de su hijo aparecerá en la pantalla.
- ✓ AlertNow dejará un mensaje en cualquier contestador automático de teléfono o correo de voz.
- ✓ Si el mensaje de AlertNow para de tocar, oprima cualquier tecla de 1-9 y el mensaje volverá a tocar desde el principio.
- ✓ Si se envía un correo electrónico, el renglón con el tema incluirá el título del anuncio.

### ¿Qué debo de hacer si no recibo una llamada telefónica de AlertNow?

Uno de los motivos de no recibir una llamada telefónica es posiblemente que su información no esté actualizada. Si usted no recibe una llamada vía el teléfono de su casa:

- ✓ Se pide a los padres que contacten al personal de la oficina en la escuela de su hijo para asegurar que el número de teléfono esté correcto.
- ✓ El personal debe de contactar a Recursos Humanos del Distrito 62, 1595 o [limosani@d62.org](mailto:limosani@d62.org), para asegurar que la información de contacto esté correcta.

### El mensaje empezó a tocar y luego se paró. ¿Por qué?

AlertNow utiliza el software más avanzado de la industria de Detección de Contestadores Automáticos de Teléfono. El sistema empieza la transmisión inmediatamente al descolgar

el teléfono; simultáneamente escucha por interrupciones. Si el sistema no se interrumpe por ruido o alguien hablando dentro de los primeros 3.5 segundos, el mensaje ha sido enviado. Si el sistema detecta un saludo más largo de unos pocos segundos, el sistema trata éste como si fuera un mensaje que sale de un contestador automático de teléfono y parará, esperará un silencio (generalmente después del pip) y luego volverá el mensaje para que se pueda grabar en su totalidad.

Aunque el software es 98% exacto en distinguir personas versus máquina, errores pueden ocurrir si la persona dice repetidamente “bueno” o si contesta en un ambiente ruidoso (p. ej., tránsito, niños jugando, música o televisión fuerte, perro ladrando, etc.). Generalmente en estas situaciones, el sistema deja de enviar el mensaje. Está esperando silencio para volver a empezar el mensaje. En un ambiente ruidoso, donde el silencio no se puede obtener, los receptores de la llamada pueden oprimir el número 1 en su teléfono y el mensaje será enviado desde el comienzo sin interrupción.

### **¿Qué tal si la línea está ocupada o no contesta?**

El sistema AlertNow tratará de llamar hasta cuatro veces (dependiendo de las configuraciones de la cuenta) a cada número, con tres minutos entre cada llamada. Si no se envía el mensaje después del cuarto intento, la escuela es notificada de esto en el reporte de envíos.

### **¿Por qué está mi contestador automático de teléfono grabando solamente la mitad del mensaje?**

Si el saludo del contestador automático de teléfono es esporádico con varios períodos de silencio o no empieza a enviar el mensaje dentro de 3 segundos, es posible que el sistema lo interprete como una persona y empiece a enviar el mensaje antes de que la máquina haya empezado a grabar. Esto resultará en una grabación de silencio (si el mensaje de AlertNow termina enviando el mensaje antes de que la máquina empiece a grabar) o de solamente la última porción del mensaje de AlertNow. Los padres pueden simplemente volver a grabar su mensaje de salida para que no haya pausas. Alternativamente, si el contestador automático de teléfono está programado para grabar por una cantidad específica de tiempo (p.ej., 30 segundos) y el mensaje de AlertNow es más largo, esto también resultará en un mensaje cortado. La solución recomendada es programar su máquina para grabar por más tiempo.

Para los contestadores automáticos de teléfono y sistemas de voz de correo donde es necesario entrar un número de buzón, AlertNow no puede dejar un mensaje.

### **Mi Identificación de Llamadas indicó que hubo una llamada del Distrito o la de la escuela, pero no hubo ningún mensaje. ¿Por qué?**

El sistema llamará a una línea hasta seis veces. Si su contestador automático de teléfono está programado para contestar hasta los siete o más señales de llamada, es posible que el mensaje no sea enviado a su máquina. Por lo tanto, lo motivamos a programar su máquina para que suene seis veces o menos. Otra posibilidad es que haya una pausa o

silencio substancial en el mensaje de salida de su contestador automático de teléfono, causando que el sistema de AlertNow envíe su mensaje antes de que la máquina empiece a grabar. Por favor asegúrese que el saludo sea consistente para facilitar el envío exitoso del mensaje.

### **¿Por qué no aparecen el nombre y/o número de teléfono de la escuela en la Identificación de Llamadas?**

AlertNow pasa la información de la identificación de llamadas a las compañías de teléfono locales, pero aquellas compañías deciden o no pasarla a sus clientes. Además, diferentes compañías de teléfono locales procesan la información de la identificación de llamadas de manera diferente. Algunas proveen el nombre asociado con el número y otras no. Por ejemplo, una compañía de teléfonos puede requerir que una persona se suscriba a “Identificación Avanzada de Llamadas” para recibir el nombre de la escuela con el número de teléfono. Afortunadamente, no tenemos control sobre esto.

### **¿Llamará el sistema a los números de teléfono con extensiones?**

El sistema AlertNow es capaz de marcar extensiones, pero no podemos garantizar el éxito de tal llamada. En primer lugar, las reglas estrictas deben ser seguidas al entrar el número en el sistema AlertNow. Deben de entrarse como diez dígitos, un espacio, una x minúscula luego el número de la extensión. Segundo, si el sistema telefónico del receptor requiere navegación del menú (tal como, “Oprima 1 si sabe la extensión del individuo”) AlertNow no podrá entregar la llamada.

### **Tengo un aparato o servicio de protección contra los televendedores. ¿Cómo afectará eso a la llamada?**

Aparatos tales como TeleZapper y servicios de la compañía de teléfonos tales como Privacy Manager o Privacy Director están específicamente diseñados para prevenir que las llamadas “desconocidas” progresen hasta el teléfono del cliente. Las llamadas iniciadas a través de AlertNow muestran 411-000-0000 en la identificación de llamadas, el cual es un número no estándar “desconocido”, que inicia la mayoría de los servicios de manejo de privacidad.

El software de AlertNow está diseñado para distinguir entre la contestación de una persona y la de un contestador automático de teléfono, no para navegar por los servicios de manejo de privacidad. Los padres o personal pueden contactar a su compañía de teléfonos para pedir que el 411-000-000 sea agregado a su lista de llamadas permitidas.

### **¿Tiene una pregunta, sugerencia o comentario acerca de AlertNow?**

Como padre o miembro del personal, es importante que usted nos contacte cuando las cosas van como las planeamos y cuando necesitamos hacer ajustes. Si usted tiene alguna pregunta, sugerencia o comentario acerca de AlertNow, por favor envíenos un correo electrónico a [alertnow@d62.org](mailto:alertnow@d62.org).

Recuerde, en el caso de una emergencia, siempre consulte el sitio Web del Distrito 62, [www.d62.org](http://www.d62.org), para anuncios.

(Revisado, 8/26/09)