

APP ESCUELA SEGURA PARA



Manual de Usuario



Manual Usuario App escuela Segura © 2020 Derechos Reservados SINNO Smart Innovation

Español (Latino) | Versión: 4.4

Índice de contenido

💡	¡Bienvenidos a Escuela Segura!	4
💡	Previo a la descarga	4
	Credencial Inteligente Escuela Segura.....	5
	Primeros pasos ¿Cómo descargar la aplicación?.....	5
	App Escuela Segura.....	5
💡	Descarga e Instalación.....	7
	¡Abre tu App ES!.....	8
	Recepción y Elección de Mensajes.....	8
	Menú de Ayuda.....	9
	INTERFAZ SEGÚN EL TIPO DE CUENTA	10
	Cuenta de usuario tutor.....	10
	Pre-Registro.....	10,11,12
	Selección de Región o Área.....	12,13,14
	Iniciar Sesión.....	14
	CURP de usuario y estudiante para registro.....	15
	Interfaz de Aplicación Usuario Tutor.....	16
	Primera Impresión	
	Descripción de ventana principal.....	16
	Descripción de Funciones.....	17
	a.- Nombre y/o Número de Usuario.....	17
	b.- Mensaje y Número de Mensajes.....	17,18,19
	Menú de ayuda. - Bandeja de entrada (Mensajes).....	19
	1.- Sincronizar mis mensajes.....	20
	.- Archivar todos los mensajes.....	20
	3.- Ver mensajes archivados.....	20
	4.- ¿Necesitas ayuda?	20
	c.- Menú de Ayuda Ventana Principal.....	21
	Opciones en el menú ayuda de la ventana principal.....	22
	1.- Ver mis órdenes de pago.....	22
	Generar código de acceso.....	22
	Actualizar mis datos.....	23
	4.- ¿Necesitas ayuda?	24
	5.- Acerca de:	24
	6.- Cambiar sesión.	24
	7.- Cerrar sesión.	25
	d.- Imagen estudiante. (Ventana de registro - ingreso/egreso escolar.....	25
	Opciones en el menú ayuda de la ventana de registros.26	
	1.- Sincronizar registros.....	26
	2.- Pagar credencial en OXXO.	27
	Instrucciones para realizar el pago en tiendas OXXO.....	28
	3.- Tutores asignados.....	28
	3.- Necesitas ayuda.....	30
	Información del estudiante. (nombre/escuela/matricula)	30
	f. – Cámara y conexión internet escolar.....	30
	g. – Número de estudiantes asignados como tutor.	32
	h.- Estudiante sin credencial escolar y/o fotografía.....	32
	i-j.- Aviso y Logotipo.....	32
	33 Notificaciones.....	33
	33 Tipos de Notificaciones.....	33

34	FAQ - Preguntas frecuentes.....	34
37	EQUIPO ESCUELA SEGURA.....	37
37	Servicio de atención a usuarios y soporte técnico.....	37
37	Visítanos.....	37

¡Bienvenidos a Escuela Segura!

Escuela Segura. Es un sistema tecnológico diseñado con el objetivo de generar protección y seguridad al estudiante, prevenir y atender de forma rápida y oportuna situaciones de alto riesgo, brindar tranquilidad a padres de familia y personal docente, detectar con anterioridad patrones de conducta y mal comportamiento en estudiantes para que, por medio de alertas, puedan ser canalizados a tiempo y mejorar su rendimiento académico disminuyendo así la deserción escolar. El sistema a su vez brinda un vínculo de comunicación efectiva, directa, unilateral y en tiempo real entre las instituciones educativas, docentes, directivos escolares, autoridades competentes, padres de familia y estudiantes garantizando un frente de acción y compromiso solidario, que nos invita a ser partícipes en la búsqueda de mejores soluciones y mayores oportunidades en pro de nuestra comunidad estudiantil.

La App ES, es una herramienta de apoyo para el sistema Escuela Segura, que facilita y aporta recursos para lograr los objetivos y metas propuestos. La aplicación es completamente gratuita y da un servicio extra a todos los usuarios, docentes y directivos de los planteles educativos.

El correcto funcionamiento del sistema es prioridad y nos involucra a todos. Su importancia radica principalmente en el interés común, de brindar mejores herramientas para la seguridad y protección del alumnado en general. El compromiso genera la garantía de una tranquilidad que no teníamos y un apoyo ahora existente para mejorar y estimular el interés en la educación.

La App escuela segura, está en una constante mejora y preparada para actualizarse conforme las necesidades lo requieran. Por ser un sistema nacido y creado del ingenio Mazatleco, su mantenimiento, reparación, atención, actualización y mejoras son prácticamente inmediatas. Como Sinaloenses, sabemos hacer las cosas bien y no escatimamos en el esfuerzo, tecnología o calidad cuando de Escuela Segura se trata. El equipo cuenta con personal altamente preparado, con experiencia, liderazgo, interés y la capacidad de generar resultados más allá de los problemas o dificultades. Creemos y trabajamos bajo una ideología de integridad, compromiso, humildad y servicio hacia nuestra comunidad, que con su apoyo y confianza nos han dado la oportunidad de servirles. Continuaremos como hasta ahora, impulsando la educación de nuestro país con la firme convicción de que esa, es la forma correcta para tener un mejor futuro y una mejor calidad de vida.

Previo a la descarga

Cuenta Usuario Tutor.

Las cuentas de usuario tutor, son para padres de familia y/o personas de suma confianza asignadas como tutores para recibir la información en tiempo real y confidencial del estudiante. Para crear una cuenta de este tipo, el usuario debe

proveer y/o actualizar su información de contacto en el plantel educativo para que puedan ser dados de alta en el sistema.

Cada alumno tiene permitido tener 3 tutores, estos son elegidos por los padres de familia quienes otorgan un permiso especial para crear una cuenta de usuario y el acceso a información general del estudiante por medio de notificaciones. La información que los usuarios reciben es proporcionada únicamente por el personal académico y puede ser de carácter individual y/o de grupo. Por medio de notificaciones y mensajes, los maestros, directores, asesores y/o personal académico tienen la capacidad de informar de forma inmediata al padre de familia las observaciones, quejas, problemas o mensajes urgentes respecto al desempeño del estudiante, así como también las actividades y/o avisos de juntas y eventos extracurriculares.

La credencial estudiantil en este tipo de cuentas juega un papel indispensable al ser utilizada por los estudiantes al ingreso y egreso del plantel educativo, los tutores y/o padres de familia reciben de manera inmediata por medio de notificaciones la hora exacta en el que su hijo (a) entra o sale de la escuela, garantizando así la tranquilidad de saber que han llegado a salvo a su escuela o van en camino a casa.

Credencial Inteligente Escuela Segura.

La credencial inteligente es la identificación oficial y certifica a los jóvenes como estudiantes y miembros activos de la institución o plantel educativo. La credencial es personalizada e intransferible y está diseñada para múltiples servicios gracias a su chip integrado que permite la gestión y almacenamiento de la información biométrica del usuario para protegerlo de falsificaciones o replicas. La variedad de factores que integran la credencial proporciona soluciones convergentes de acceso físico y lógico que al utilizarse en el torniquete o lector de acceso generan la ubicación en tiempo real permitiendo al sistema emitir la notificación en corto tiempo.

La credencial se solicita desde la aplicación dentro de la cuenta de usuario generando la orden de compra e impresión y una vez completado el proceso se entrega directamente en la escuela en un lapso aproximado de diez días hábiles.

VISTA FRONTAL CREDENCIAL OFICIAL





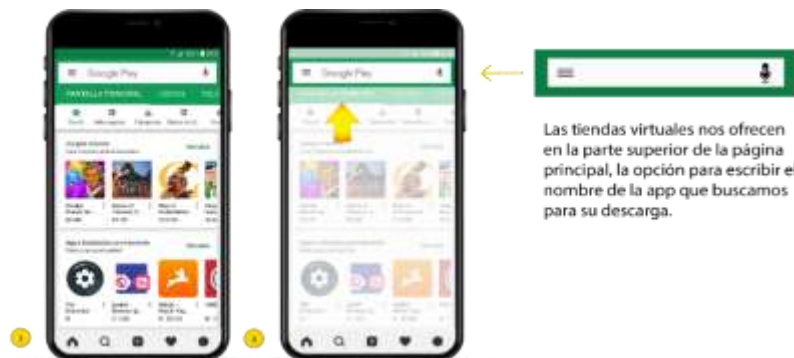
Primeros pasos

¿Cómo descargar la aplicación?

La Aplicación Escuela Segura, está disponible de forma gratuita desde Google Play (Play Store) para teléfonos con sistema operativo Android y App Store para los de sistema iOS. Para descargarla ingresamos a cualquiera de las dos plataformas e iniciamos el proceso de búsqueda, descarga e instalación.



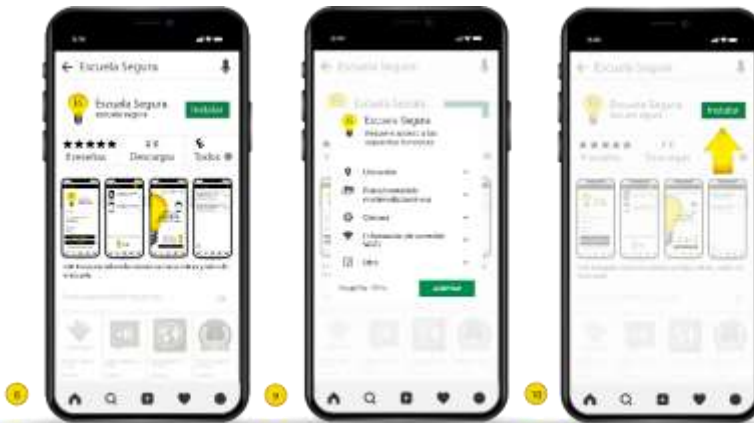
Dentro de las tiendas virtuales (En este ejemplo Play Store) nos vamos al buscador que se encuentra en la parte superior y escribimos el nombre de la aplicación. - Escuela Segura.





Descarga e Instalación. -

La plataforma nos abre la ventana con las especificaciones e información de la App Escuela Segura, y al seleccionar instalar, se abre un recuadro pidiendo autorización para que la aplicación descargue todas sus funciones y pueda trabajar correctamente. Después de aceptar, volvemos al recuadro anterior para iniciar el proceso de descarga e instalación.



Una vez que el proceso de instalación y descarga hayan finalizado, se habilita la opción de "Abrir" para que, desde ahí al seleccionarla, nos redirija a la página principal de nuestra Aplicación.

¡Abre tu App ES!

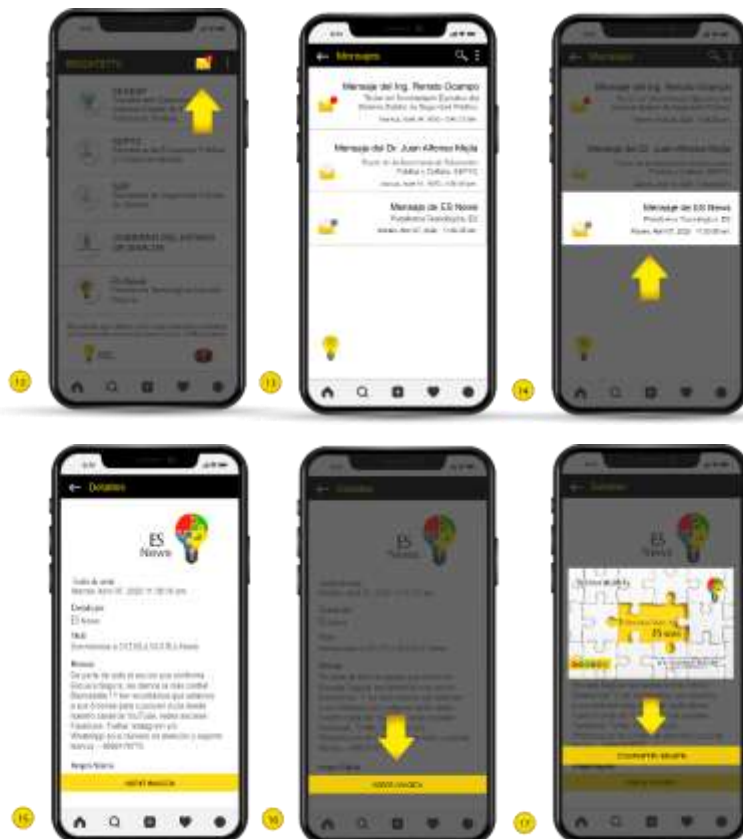
El icono de Escuela Segura (💡) ya se encuentra en el menú tu teléfono móvil y desde ahí puedes ingresar las veces que quieras sin necesidad de hacer todo el proceso de nuevo.

El Icono de la aplicación es fácil de reconocer e identificar, su imagen es un foco amarillo con las iniciales ES en su interior. Esta imagen, es el logotipo que representa la marca Escuela Segura utilizando una gama de 3 colores, Amarillo, Blanco y Negro. Solo en ocasiones o eventos especiales y para fines de mercadotecnia, vas a encontrar el logotipo en un color distinto.



Recepción y Elección de Mensajes.

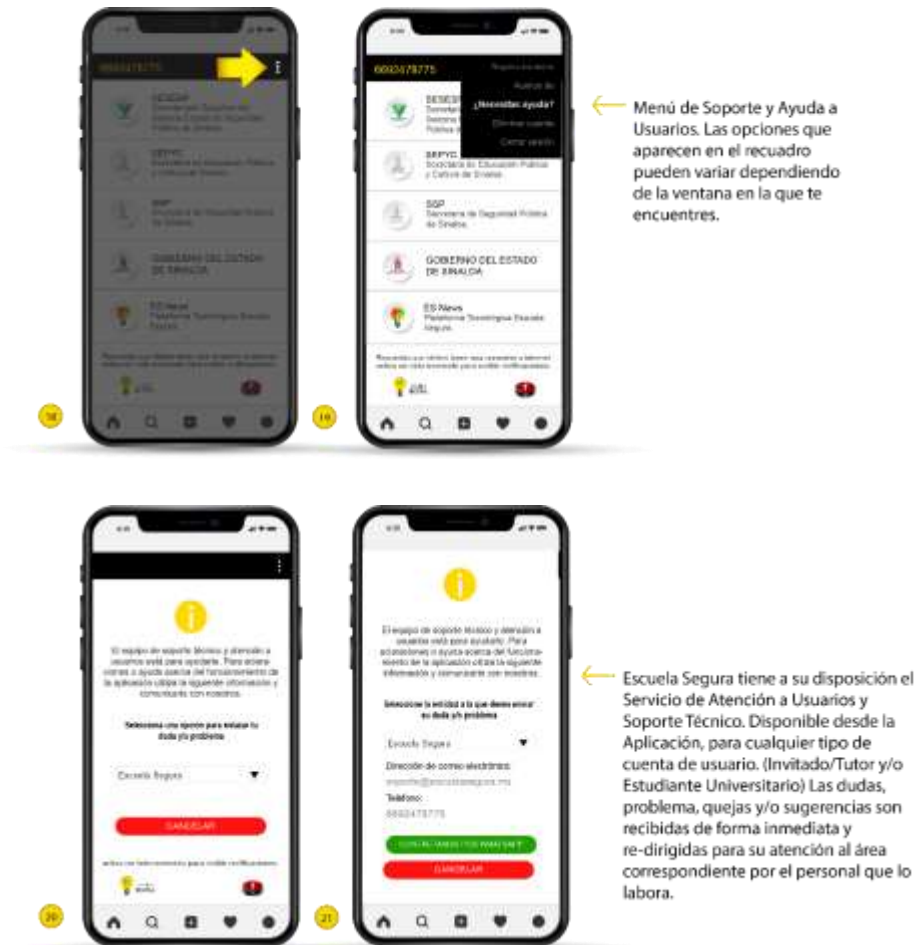
En la parte superior derecha de la ventana principal, se encuentra el icono de mensaje (sobre amarillo) al seleccionarlo el sistema abre la ventana con la descripción de cada uno de ellos para dar al usuario la facultad de abrirlos según su elección.



Al abrir el mensaje aparece la información detallada de la nota, así como los datos de envío (fecha, hora, remitente y asunto) El formato de información puede variar (texto/documento PDF/Imagen/Video/Link) dependiendo del remitente y asunto, y el sistema te da la opción de abrir el formato y/o compartirlo por medio de tus redes sociales o mensaje Whats App.

Menú de Ayuda.

Del mismo modo que cualquier otro tipo de cuenta, ya sea de Invitado, Estudiante Universitario y/o Tutor, el menú de ayuda lo puedes encontrar en la parte superior derecha de cualquiera de las ventanas del interfaz. Las opciones en los menús de ayuda pueden variar dependiendo de la ventana en la que te encuentres, pero sin excepción dentro de las opciones vas a encontrar la de “Necesitas Ayuda” Esta opción te permite en caso de algún problema o duda, comunicarte directamente con el servicio de Atención y Soporte Técnico a Usuarios para ser atendido por un asesor.



INTERFAZ SEGÚN EL TIPO DE CUENTA

Cuenta de usuario tutor.

Para tener una cuenta de usuario Tutor dentro de la Plataforma Escuela Segura, es necesario por seguridad, ser autorizado previamente por la Institución y/o Plantel Educativo. Al momento de inscribir al alumno, personal académico pedirá información de contacto de al menos uno de los padres ya sea para actualizar o ingresar al sistema, está agregada al sistema generar el permiso que se requiere para crear una cuenta de usuario tutor. Cada alumno tiene permitido tener tres tutores que pueden ser dados de alta por medio de la escuela o el mismo padre de familia desde la aplicación en su cuenta de usuario.

Es importante mencionar que:

- 💡 Las cuentas de Usuario Tutor son solo para mayores de edad.
- 💡 Los estudiantes NO tienen permitido crear una cuenta de este tipo.
- 💡 Mantener la contraseña en un lugar seguro y evitar el acceso a extraños.
- 💡 En caso de pérdida o robo del móvil, es necesario reportarlo al plantel educativo y al Centro de Servicio y Atención a Usuarios de Escuela Segura.
- 💡 Los tutores secundarios son personas de suma confianza y son quienes en caso de alguna emergencia pueden ser contactados y tienen la posibilidad de tomar decisiones.
- 💡 Mantener la información de contacto actualizada en el plantel educativo.
- 💡 En caso de ingresar a su cuenta de usuario desde un dispositivo ajeno, asegurarse de cerrar sesión de forma correcta.
- 💡 Asegurarse de que el estudiante use la credencial escolar al ingreso y egreso del plantel educativo.

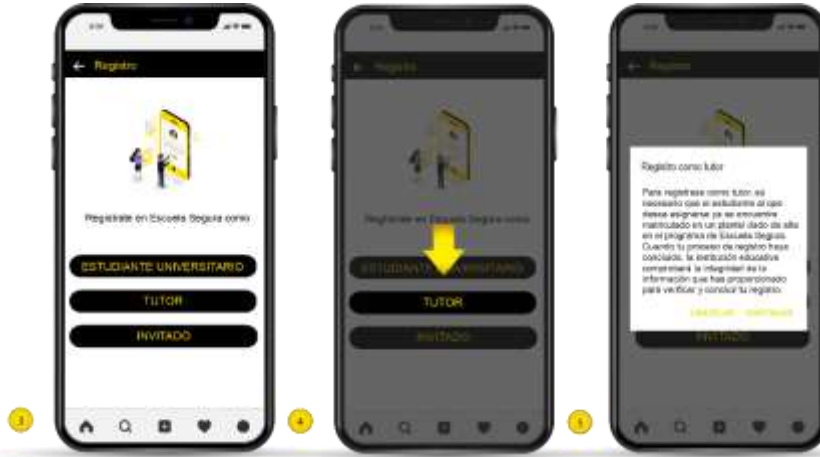
En caso de que el usuario este registrado como tutor de dos o más estudiantes, estos van a aparecer en la misma cuenta de usuario (misma sesión) sin importar que grado académico que estén cursando o si son de diferente plantel educativo asociado.

Pre-Registro.

El procedimiento (paso 1 y 2) es el mismo para cualquiera de las tres cuentas, hasta que el usuario seleccione la que le corresponda.



Seleccionando la opción "Regístrate" el sistema te re-direcciona a la ventana de opciones de cuenta. Este paso es el mismo para todos los usuarios, independientemente del tipo de cuenta que se desee crear.



← Información Solicitada para Registro
(Cuenta Usuario Tutor)

Correo Electrónico
Número de Teléfono.
CURP de Tutor.
CURP Estudiante.
Contraseña.
Confirmar Contraseña.

← Política de Privacidad

Una vez completado el pre-registro y autorizado el ingreso por parte del plantel educativo, el usuario podrá entrar a su cuenta desde la ventana principal de la aplicación, escribiendo su número de usuario (número de teléfono) y contraseña.



← Si el número no se encuentra dado de alta o registrado en la base de datos escolar, el sistema rechazará el ingreso, solicitando al usuario reportar el problema en el plantel educativo.

Si el número está registrado y verificado por la institución académica, se puede continuar con los siguientes pasos; Selección de región o área y Contraseña (elegida por el usuario durante el proceso de registro)

Selección de Región o Área.

La región que se debe elegir es la que corresponda a tu área geográfica o plantel educativo. En la mayoría de las ocasiones aparecer de manera predeterminada, de lo contrario es necesario seleccionar la que corresponda. Si el nombre del plantel o institución educativa a la que pertenece el estudiante no aparece dentro de las opciones, en necesario se comunique al centro de atención y soporte técnico Escuela Segura para ser atendido. Si el usuario es tutor de dos estudiantes en diferentes planteles educativos puede cambiar de un plantel a otro sin necesidad de cerrar la cuenta seleccionando desde el menú de ayuda la opción "Cambiar de Sesión" (Al respecto puedes encontrar más información en este manual. - FAQ Preguntas Frecuentes).



Es importante llenar los espacios correctamente y no dejar ninguno en blanco, el sistema arroja mensaje en caso de error y no permite avanzar hasta que no sea corregido.



Al seleccionar la región, esta queda registrada y guardada en el sistema y aparece de forma predeterminada en el recuadro, sin necesidad de volver a seleccionarla la próxima vez que el usuario ingrese.

Contraseña.

La contraseña es personal y responsabilidad del usuario, este tiene la opción de elegirla desde el proceso de registro. La contraseña no puede ser mayor o menor de 6 dígitos, pudiendo utilizar números, letras (mayúsculas/minúsculas) y/o ambas. Si por error se ha escrito mal en más de tres ocasiones, recomendamos cerrar y abrir la aplicación y empezar de nuevo.

Al escribir la contraseña los dígitos aparecen en forma de círculo negro para proteger la privacidad del usuario. Pero se brinda la opción de activar el icono Smart Stay (Fijado Inteligente) en caso de que el usuario prefiera ver el texto tal y como se escribe.



La contraseña es la que el usuario eligió durante el proceso de registro. No puede ser mayor ni menos de 6 dígitos y puede contener números, letras (mayúsculas/minúsculas) y/o utilizar ambas.

En caso de que el usuario haya olvidado su contraseña, deberá comunicarse al centro de atención y soporte técnico de Escuela Segura para que personal de apoyo pueda restablecerla desde el sistema. Para ingresar el usuario debe utilizar la contraseña genérica - **abc123** (con minúsculas y sin espacio) y cambiarla por una de su elección de 6 dígitos.

Iniciar Sesión.

Con el número de usuario, la selección de área o plantel educativo y contraseña escritos correctamente el usuario puede ingresar a su cuenta seleccionando "Iniciar Sesión"



En la ventana principal de la cuenta de usuario tutor, aparece la imagen e información del o los estudiantes asignados por parte del plantel educativo al número de teléfono o nombre de usuario que se utilizó para el ingreso a la cuenta.

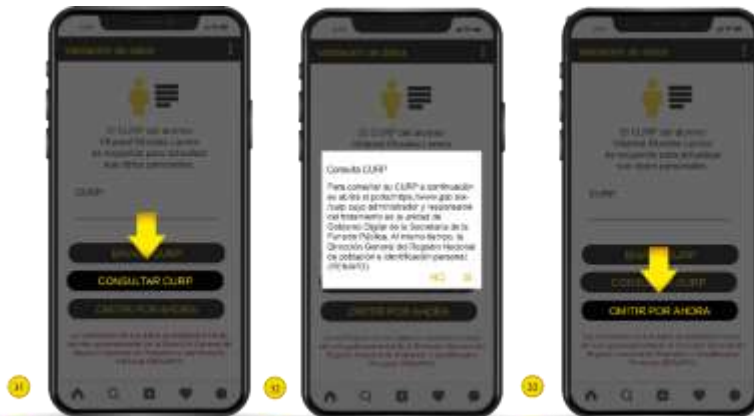


CURP de usuario y estudiante para registro.

Para los usuarios que no fueron registrados con CURP por parte del plantel educativo, el sistema los redirecciona a la ventana de registro de CURP antes de abrir la ventana principal. La información requerida del CURP es para validar la información de los datos, eliminar que desconocidos accedan y corregir errores en los registros, esta validación se hace a través del sitio Gubernamental de la Dirección General del Registro Nacional de Población e Identificación Personal (RENAPO). Una vez que se ingrese la Clave Única de Registro de Población, el usuario puede seleccionar “Enviar CURP”



En caso de no contar con dicha información, el usuario puede seleccionar “Consulta tu CURP” y después “SI” Para ser redireccionado al link externo del portal oficial de la RENAPO y proceda con la solicitud de Código. El sistema también da la opción de omitir este paso, sin embargo, cada que el usuario ingrese le va a pedir esta información hasta que se proporcione. En caso de no hacerlo por un tiempo, el sistema puede suspender la cuenta temporalmente.



Interfaz de Aplicación Usuario Tutor

Primera Impresión

¡Bienvenido a tu cuenta tutor App Escuela Segura!

Es importante conocer las funciones, características, herramientas e interfaz de las cuentas para poder desplazarse y utilizarlas correctamente para aprovechar los servicios e información que esta ofrece.

Descripción de ventana principal. –

- a. Número de usuario o tutor.
- b. Mensajes y número de mensajes recibidos.
- c. Menú de ayuda.
- d. Imagen estudiante.
- e. Nombre del estudiante, nombre de la escuela y matrícula escolar.
- f. Cámara, código QR y conexión internet escolar.
- g. Número de alumnos asignados al tutor.
- h. Credencial escolar.
- i. Aviso Escuela Segura.
- j. Logotipo.





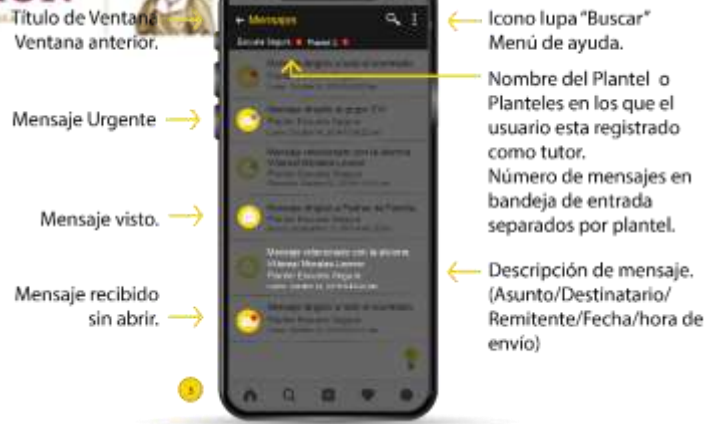
Descripción de Funciones

Cada función tiene el propósito de ayudar al usuario a encontrar de forma rápida y fácil la información que necesite y pueda de forma organizada estar al día con lo que sucede en el plantel educativo con respecto a él o los estudiantes asignados.

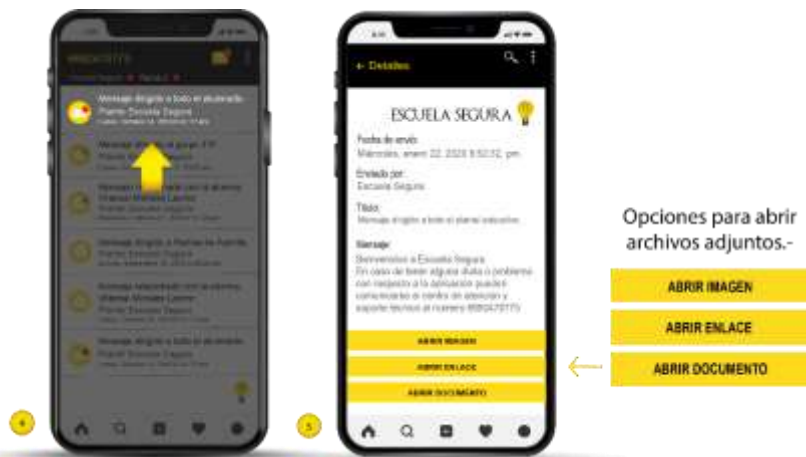
a.- Nombre y/o Número de Usuario. Como lo hemos ilustrado a lo largo de este manual, el número o nombre de usuario está ubicado en la parte superior izquierda. Si el usuario cambia su número de móvil, es necesario reportarlo y actualizar la información en la institución o plantel educativo.

b.- Mensaje y Número de Mensajes. En la parte superior derecha de la ventana principal, podemos ver el icono de mensaje representado con un sobre de color amarillo, si existe algún mensaje sin leer en la bandeja de entrada el icono incluirá un círculo rojo, escrito con número la cantidad de mensajes recibidos que no han sido vistos. Al hacer "click" en el sobre para seleccionarlo, el sistema redirecciona al usuario a la ventana principal de la bandeja de entrada, donde podrá encontrar todos los mensajes ordenados por fecha empezando por el último recibido. En esa ventana el usuario podrá ver en la parte superior el título de la ventana donde se encuentra, el icono de "lupa" o buscar, el menú de ayuda, nombre del plantel o los planteles en los que el usuario está registrado como tutor, número de mensajes sin leer separados por plantel, tipo de mensaje (urgente, sin abrir, abierto) y la descripción detallada de cada uno de ellos (asunto, fecha, hora de envío y remitente)





En la bandeja de entrada los mensajes aparecen con un círculo rojo en la parte superior cuando estos no se han abierto o están sin leer, con un círculo gris y signo de exclamación cuando son de carácter urgente o de remitente externo y cuando el sobre (imagen) aparece abierto quiere decir que el mensaje ya fue visto. También en la parte superior de la ventana principal se encuentra el icono de “lupa” para que los usuarios puedan buscar por título el mensaje que deseen ver de forma más rápida. Para regresar a la bandeja de entrada se selecciona el icono (flecha) “back” o regresar, este icono se encuentra en la parte superior derecha de la ventana seguido del título de la ventana “Detalles” Para abrir los mensajes, se selecciona el recuadro descriptivo y el sistema abre el mensaje seleccionado en una ventana independiente. El contenido de los mensajes puede ser solo texto o contener datos adjuntos según lo haya enviado el remitente. El sistema da la opción para abrir los datos adjuntos dependiendo del tipo de archivo (Imagen PNG, JPG, Link externo y/o PDF)



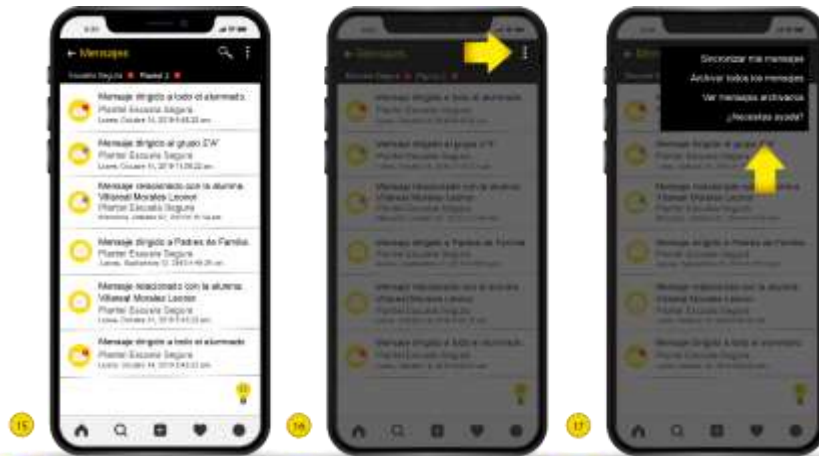
Al abrir el mensaje los usuarios tienen la opción de compartir los documentos adjuntos recibidos, seleccionando la opción “Compartir Documento” para luego elegir el medio o plataforma de envío (Whats App, Facebook, Instagram, Twitter, Snapchat, Gmail etc.) Las opciones de envío las ofrece el menú del móvil dependiendo de las aplicaciones agregadas en el celular por parte del usuario y la información enviada es recibida por el destinatario de forma inmediata. Si el archivo adjunto es un link o video el sistema redirecciona a los usuarios al portal del remitente (YouTube/Redes Sociales/Canal o plataforma oficial del Plantel Educativo) Para salir o regresar a la ventana de entrada, se selecciona la opción “Cerrar” que se encuentra en la parte inferior del mensaje.



Para regresar a la Bandeja de Entrada el usuario puede seleccionar la opción “cerrar” y con flecha “back” a la ventana principal sin necesidad de cerrar sesión o salir de la aplicación.

Menú de ayuda. - Bandeja de entrada (Mensajes)

- 🔔 Sincronizar mis mensajes.
- 🔔 Archivar todos los mensajes.
- 🔔 Ver mensajes archivados.
- 🔔 ¿Necesitas ayuda?



1.- Sincronizar mis mensajes. Esta opción actualiza la información recibida en las carpetas de entrada y organiza los mensajes sin leer en la parte superior de la bandeja. Los mensajes no representan espacio en el almacenamiento del móvil, y no pueden ser eliminados por motivos académicos, pero el sistema brinda la opción para archivarlos dejando solo en la bandeja de entrada los mensajes nuevos.

2.- Archivar todos los mensajes. Los mensajes no pueden ser eliminados por motivos académicos, pero el sistema brinda la opción de archivarlos dejando solo en la bandeja de entrada los mensajes nuevos. Todos los mensajes archivados se guardan en una subcarpeta o ventana independiente.

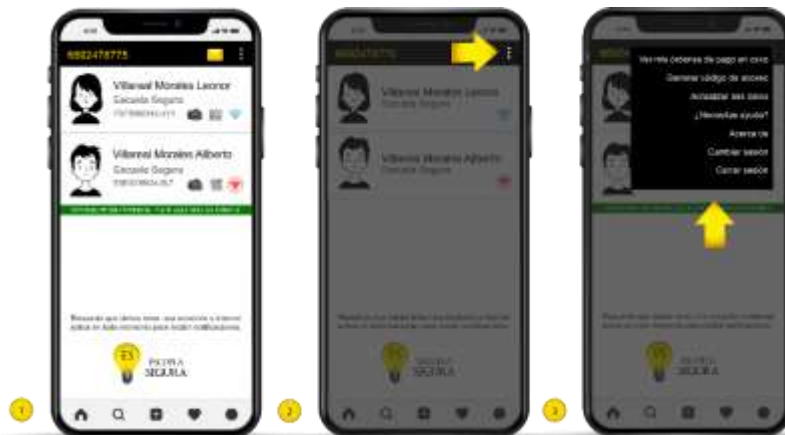
3.- Ver mensajes archivados. Para abrir esa ventana independiente se selecciona la opción "Ver mensajes archivados" desde ahí, los usuarios pueden leer los mensajes viejos y al seleccionar la opción "Desarchivar todos" los mensajes regresan a la bandeja de entrada como originalmente estaban.

4.- ¿Necesitas ayuda? Como en todas las ventanas dentro del interfaz, cada menú incluye la opción ¿Necesitas Ayuda? Para que en caso de alguna duda o problema los usuarios puedan recibir atención del personal de Escuela Segura en el servicio de atención y soporte técnico ya sea por medio de correo electrónico o mensaje Whats App.





C.- Menú de Ayuda Ventana Principal. Cada menú de ayuda ofrece opciones distintas dependiendo de la ventana donde el usuario se encuentre. En la ventana principal de la aplicación, el menú está ubicado en la parte superior derecha, representado con tres puntos de color blanco. Para abrir el recuadro de opciones, el usuario debe seleccionar los tres puntos blancos haciendo click en ellos.



Opciones en el menú ayuda de la ventana principal. -

- 💡 Ver mis órdenes de pago en Oxxo.
- 💡 Generar código de acceso.
- 💡 Actualizar mis datos.
- 💡 ¿Necesitas ayuda?
- 💡 Acerca de
- 💡 Cambiar sesión.
- 💡 Cerrar sesión.

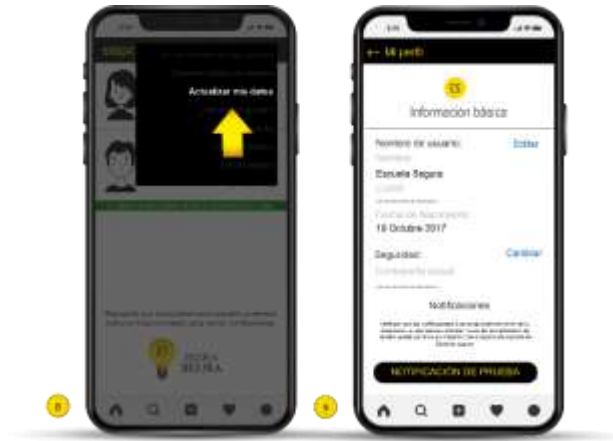
1.- Ver mis órdenes de pago. Las órdenes de pago son el historial a detalle e información sobre el estado de las solicitudes de compra para credenciales hechas en las tiendas OXXO. Guardar esa información sirve como comprobante y respaldo en caso de algún problema o mal entendido. Al presionar el folio o número de pedido, se mostrará más información al respecto. Las solicitudes de compra hechas por medio de la aplicación que no son completadas por los usuarios expiran en 30 días hábiles.



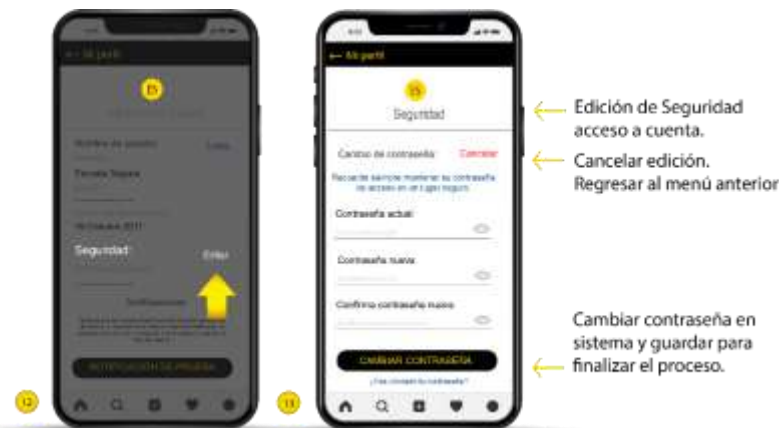
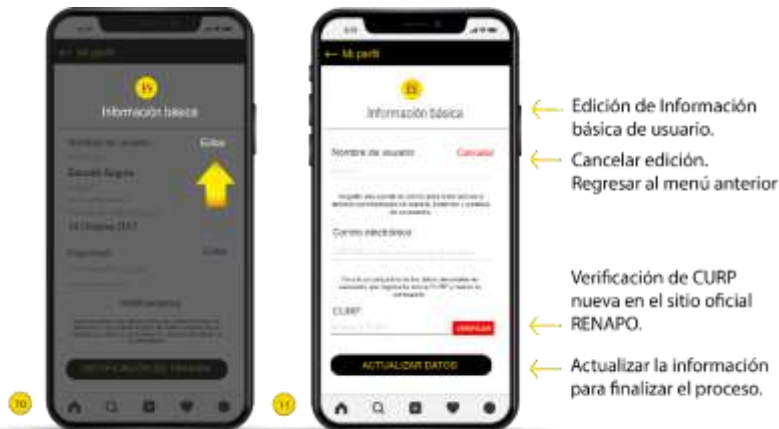
2.- Generar código de acceso. Los códigos de acceso generados desde la sesión son uso exclusivo de los tutores. Se utilizan para entrar y salir del plantel educativo, sustituyendo la credencial que se requeriría, para poder tener el acceso. Así mismo genera el registro comprobable de asistencia a juntas escolares, eventos de asistencia obligatoria y extras. Al momento de solicitar el código, el sistema envía una imagen con un código QR. (Quick Response Code) El código (imagen) se desliza por el lector a una distancia de 4 a 10 centímetros y este lo escanea para decodificar la información y generar el acceso o egreso.



3.- Actualizar mis datos. Esta opción permite a los usuarios modificar y/o actualizar la Información básica de su perfil y mejorar la seguridad de su cuenta actualizando el cambio de contraseña. La notificación de prueba es recibida por el usuario como confirmación de que la información agregada a sido correcta.



Al seleccionar editar los usuarios pueden ingresar la información que desean cambiar, es necesario que al ingresar la nueva CURP está sea verificada en el sitio oficial de la RENAPO seleccionando la opción "Verificar" y actualizar mis datos para que sean guardados en el sistema.



4.- ¿Necesitas ayuda? En caso de que el usuario requiera de ayuda o tiene alguna duda, puede seleccionar esta opción para enviarnos un mensaje vía WhatsApp al servicio de atención a usuarios y soporte técnico. Desde ahí personal de Escuela segura, podrá guiar, asesorar y/o resolver el problema.



5.- Acerca de: Breve descripción de lo que es Escuela Segura. Si se requiere más información con respecto al programa y sus beneficios, puedes encontrarnos en las páginas oficiales de redes sociales, (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn) página web (www.es.com.mx) canal YouTube (Escuela Segura) y/o contactarnos vía mensaje por WhatsApp o llamada al número teléfono 6692478775.



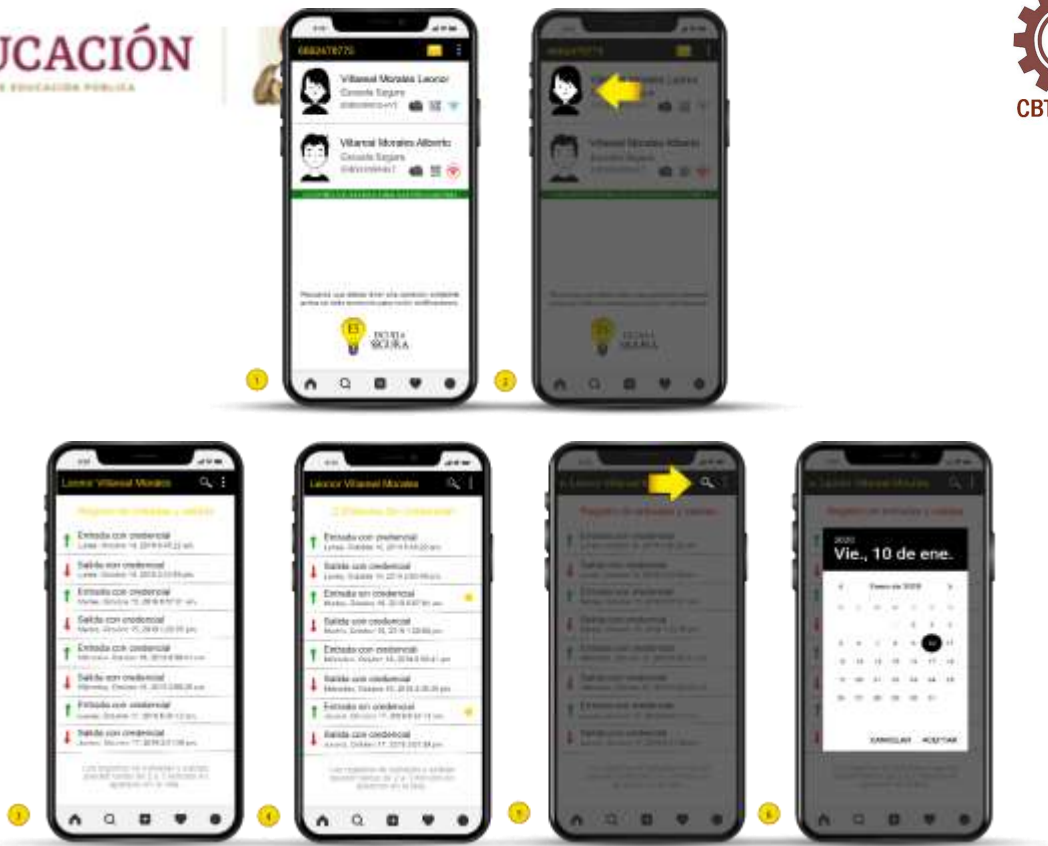
6.- Cambiar sesión. En caso de ser tutor de uno o más estudiantes en diferentes escuelas asociadas al programa Escuela Segura, la opción de “Cambiar sesión” facilita el intercambio de cuentas entre una o varias escuelas sin necesidad de salir o cerrar sesión. Al seleccionar esta opción se abre una ventana con los logotipos de los planteles educativos o regiones en las que el usuario ha sido registrado como tutor. Al seleccionar cualquiera de ellas, el usuario es enviado directamente a la ventana principal de su cuenta.



7.- Cerrar sesión. No es necesario cerrar sesión si el acceso es siempre desde el mismo móvil personal. En caso de que el móvil sea de uso compartido y/o se utilice un móvil distinto, es importante que al terminar el usuario cierre sesión y elimine la opción recordar contraseña.



d.- Imagen estudiante. (Ventana de registro - ingreso/egreso escolar) La imagen que se muestra en la App de los estudiantes es la misma que aparece en su credencial escolar inteligente Escuela Segura. Seleccionando la imagen el usuario puede ingresar a la ventana de registros. Esa ventana muestra a detalle las entradas y salidas del estudiante dentro del plantel educativo. El desglose de información incluye la hora exacta, fecha (día, mes y año) además especifica si el alumno ingreso y/o egreso del plantel con o sin credencial, a los estudiantes nunca se les va a negar el acceso, pero es de suma importancia que utilicen su credencial diario y correctamente. El estudiante tiene que asegurarse de que está pasando su credencial por el lector y que los datos que arroja en la pantalla son correctos. Es importante hacer hincapié en el uso de la credencial y entender que su uso es prioridad para la seguridad y tranquilidad de todos. En la ventana de registros los usuarios pueden buscar mediante calendario fechas específicas, seleccionando el icono de "lupa" o buscar y/o ingresar al menú de ayuda para ver las diferentes opciones que ofrece.



Opciones en el menú ayuda de la ventana de registros.

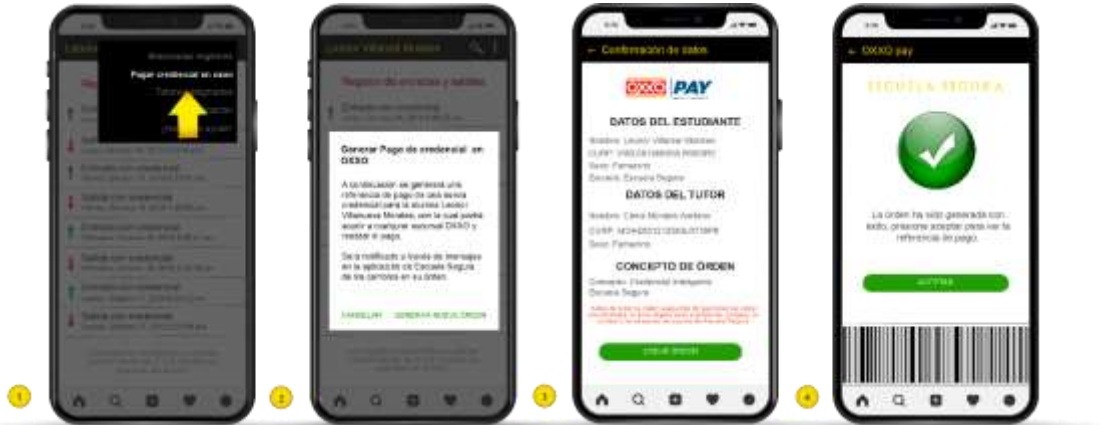
- 💡 Sincronizar registros.
- 💡 Pagar credencial en OXXO.
- 💡 Tutores asignados.
- 💡 Ubicación.
- 💡 ¿Necesitas ayuda?



1.- Sincronizar registros. La sincronización de registros actualiza la información y organiza el número de registros recibidos por fecha, empezando por el último registro capturado en los lectores.



2.- Pagar credencial en OXXO. La credencial estudiantil se tramita desde la cuenta de usuario, solicitando su orden de compra en el menú de opciones. Estas órdenes de compra son exclusivas e independientes dependiendo del estudiante. Al seleccionar la opción “Pagar credencial en OXXO” aparece la ventana de confirmación, para que el usuario autorice la referencia y se genere la orden de compra en el sistema. Inmediatamente después se muestra la información detallada con el fin de corroborar que todos los datos sean correctos, confirmando la compra haciendo click en “Crear orden” Si el proceso fue finalizado con éxito el usuario recibirá un mensaje y notificación con el número de referencia y código de barras necesario para el pago en cualquier tienda OXXO de la comunidad.



La información de compra, proceso y referencia de pago pueden ser compartidas seleccionando el icono “Compartir” que aparece en rojo. El mensaje llegara al destinatario seleccionado como cualquier otra conversación en su chat de Whats App. Recomendamos guardar esta información, al menos hasta la entrega física de credencial en caso de aclaraciones o dudas. Al finalizar la orden de compra los usuarios recibirán por medio de mensaje y notificación toda la información necesaria para realizar el pago, junto con las opciones “Ver referencia de orden” y “Escuchar referencia” esta información queda guardada en el sistema y en la cuenta de usuario y puede ser consultada en cualquier momento seleccionando la opción “Ver mis órdenes de pago OXXO” dentro del menú de ayuda.





Si el usuario tiene una orden activa y no a concurrido el tiempo estimado para la finalización del proceso y entrega de credencial, el sistema no dará opciones para solicitar una nueva, a menos que el primer proceso pendiente termine o caduque (3 semanas) En caso de que el usuario finalice la compra realizando el pago y requiera su cancelación, tendrá que comunicarse lo más pronto posible al servicio de atención a usuarios y soporte técnico de Escuela Segura para detener el proceso e iniciar la devolución de la compra.

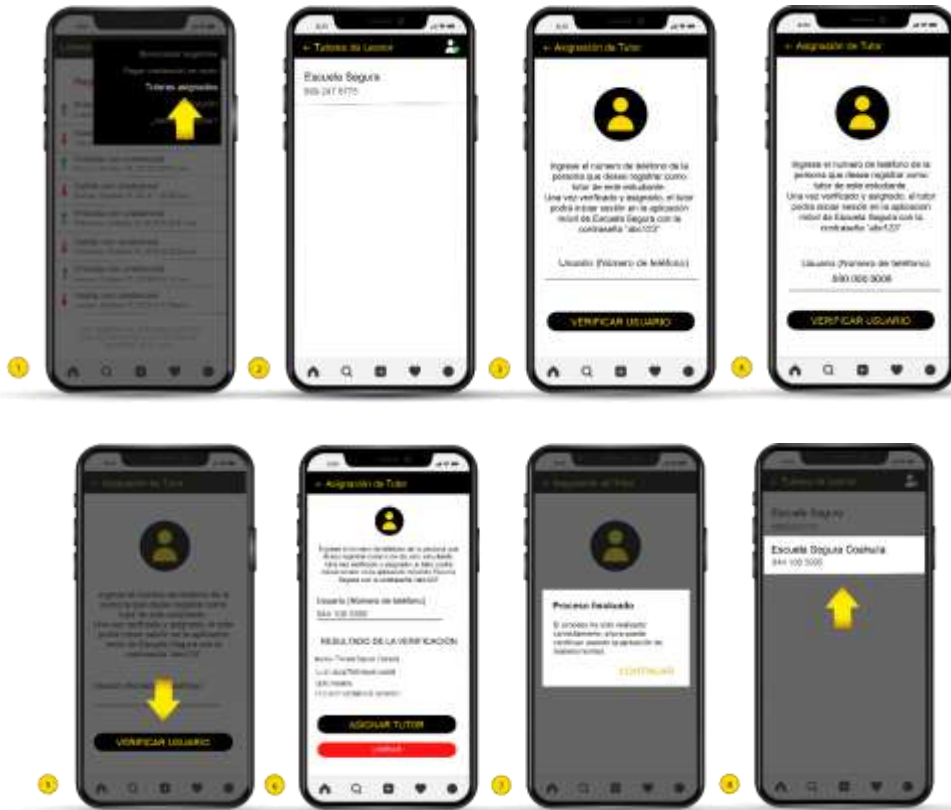


Instrucciones para realizar el pago en tiendas OXXO.

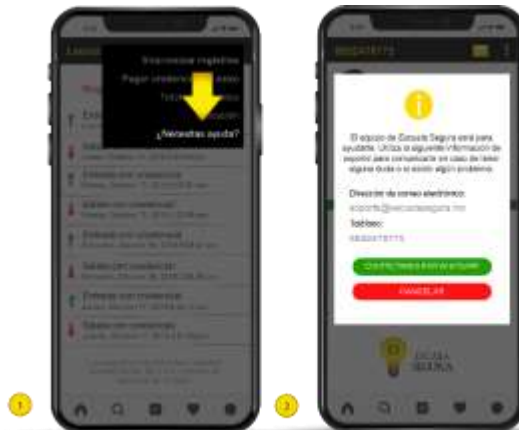
1. Acude a tu tienda OXXO más cercana.
2. Indica en la caja que quieres realizar un pago de OXXO PAY.
3. Dicta al cajero el número de referencia para que lo tecleé directamente en la pantalla de venta o enséñale el código de barras.
4. Realiza el pago correspondiente.
5. Al confirmar tú, el cajero te entregara un comprobante impreso.
6. Verifica que los datos y cobro sean correctos.
7. Conserva tu ticket para cualquier duda o aclaración.
8. Al completar los pasos recibirás una notificación confirmando tu pago.

3.- Tutores asignados. Los planteles educativos son el primer filtro y los encargados de iniciar el registro y/o actualización de la información de los tutores e ingresar la información a la base de datos. El segundo filtro es por medio de la App en la cuenta de usuario seleccionando en el menú de ayuda la opción "Tutores asignados" Esta opción brinda al padre de familia la responsabilidad y el derecho de asignar si lo desea, a las personas que, en responsabilidad compartida, pueden ayudarle a estar mejor informado y al pendiente de los estudiantes y de lo que pasa en la escuela. Los tutores asignados se

muestran en la misma ventana. Los tutores no pueden ser eliminados desde la aplicación, para eso el tutor (padre del estudiante) tiene que solicitarlo en el número de soporte técnico y atención a usuarios de Escuela Segura y/o en el plantel educativo. Cada alumno tiene permitido tener 3 tutores como máximo, con preferencia a los padres (mamá/papá) y una persona adicional seleccionada por cualquiera de los padres.



3.- Necesitas ayuda. Los usuarios siempre podrán contar con el servicio de atención y soporte técnico en caso de tener problemas o necesitar asesoría para completar algún proceso dentro de la aplicación.



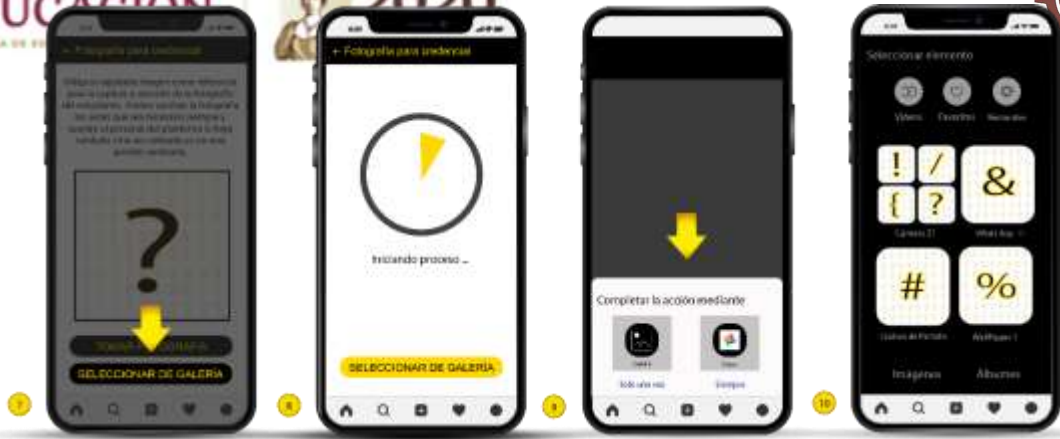
e. – Información del estudiante. (nombre/escuela/matricula) Dependiendo del número de estudiantes registrados al usuario, será el número de recuadros de información. Si existe algún error en los datos debe ser reportado al número de soporte técnico y atención a usuarios para solicitar su corrección.



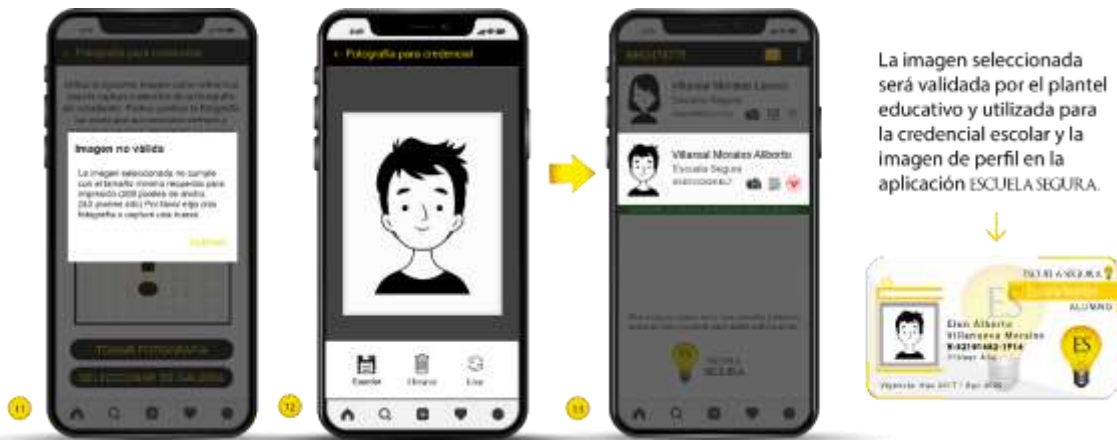
f. – Cámara y conexión internet escolar. Estos tres iconos se encuentran al lado de la información del estudiante, la cámara facilita el cambio de imagen para la credencial escolar y para el perfil en la aplicación. Los estudiantes tienen la opción de seleccionar su imagen desde la galería del móvil o haciendo la captura.



El usuario puede tomar las capturas que desee seleccionando la opción "REINTENTAR" Una vez capturada la imagen indicada se selecciona "ACEPTAR" para que la imagen pueda ser guardada en el sistema.

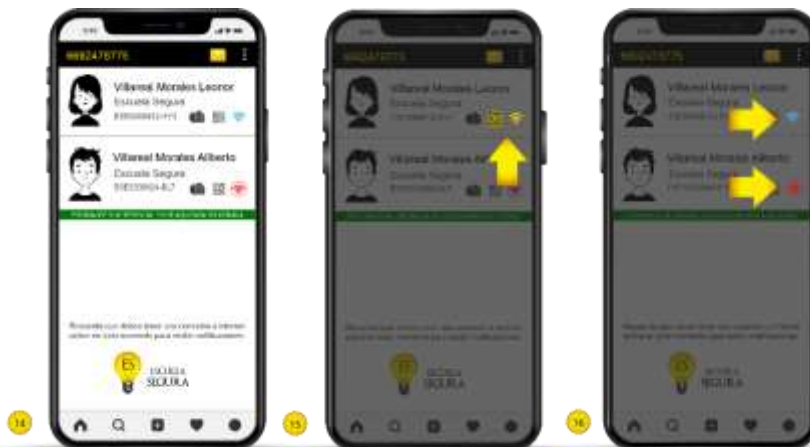


La imagen debe cumplir el tamaño mínimo requerido de 180 PX de ancho x 140 PX de altura, para su impresión en credencial. Si la imagen seleccionada por el usuario no cumple con estas características el sistema mostrara el mensaje con la descripción del fallo y la opción para seleccionar alguna otra.



Una vez impresa la credencial, los usuarios si quieren hacer cambios en la imagen deberán tramitar una credencial nueva haciendo todo el proceso desde el principio. La credencial tiene una vigencia de 1 año escolar (2 semestres)

El código QR es solo para personal de los planteles educativos. Para recibir las notificaciones y/o mensajes en la aplicación, es necesario contar con una conexión a internet como cualquier otra aplicación. Eso aplica también al plantel educativo que es de donde se genera la información que los usuarios reciben. En la aplicación se muestra si la escuela cuenta con Internet, tiene internet funcionando o si tiene problemas de conexión. El icono aparece en color azul si el plantel educativo cuenta con este servicio y en rojo cuando no tiene internet. Si esto te aparece en tu aplicación puedes reportarlo al número de soporte técnico y atención a usuarios de Escuela Segura.



g. – Número de estudiantes asignados como tutor. Dependiendo del número de estudiantes que el usuario tenga registrados como tutor será el número de recuadros de información que se muestran en la aplicación. Si los estudiantes registrados pertenecen a diferentes planteles educativos, estos se mostrarán en cuentas o sesiones distintas y el usuario solo deberá de cambiar de sesión desde el menú de ayuda.



h.- Estudiante sin credencial escolar y/o fotografía. Si el estudiante no tiene credencial escolar o fotografía de perfil el sistema muestra un recuadro en color verde debajo de la información del estudiante, para guiar y ayudar a los usuarios en el proceso de solicitud y/o captura de imagen. Una vez que los usuarios realicen los proceso el recuadro desaparece automáticamente.



i-j.- Aviso y Logotipo Escuela Segura. El logotipo que muestra tu cuenta de usuario varía dependiendo de la escuela, región o área geográfica a la que pertenezcan los estudiantes. Cada escuela es independiente en cuanto a logotipo e información.



Notificaciones.

Las notificaciones se envían en tiempo real y brinda una conexión directa con las actividades de los estudiantes, así como eventos e información importante del del plantel educativo, como, por ejemplo, entradas y salidas, juntas de padres de familia, actividades curriculares y extracurriculares, novedades, avisos escolares y/o urgentes de suspensión o cancelación de clases, reportes independientes del alumno, grupo o escuela, reporte de calificaciones, requerimientos, información etc. El número de notificaciones se verá reflejado en el icono de escuela segura instalado durante la descarga en el menú del móvil y desde la cuenta de usuario en la bandeja de entrada de mensajes y en la ventana de registros. La escuela como cliente y usuario del programa tiene la facultad de utilizar él envió de mensajes ya sea de forma independiente por estudiante, por grupo o a toda la sociedad estudiantil. La mayoría de la información recibida en las cuentas de usuario está dirigida a los tutores y es enviada por el plantel educativo, maestros, directivos y/o personal académico.

Tipos de Notificaciones:

- 🔔 Entradas.
- 🔔 Salidas.
- 🔔 Mensajes de la escuela.
- 🔔 Avisos App.
- 🔔 Pagos y/o órdenes de pago.
- 🔔 Avisos Escuela Segura.





FAQ - Preguntas frecuentes.

Preguntas Frecuentes.

1.- ¿La información que recibo en mi cuenta de usuario es segura?

Si, la información que reciben los usuarios es personal, y esta dirigida al tutor o padre de familia registrado en el plantel educativo. Cada usuario tiene el control absoluto del ingreso de su cuenta utilizando su propia contraseña

2.- ¿Cuánto cuesta la aplicación?

La aplicación Escuela Segura es completamente gratuita. Los mensajes y notificaciones no generan ningún costo para los usuarios.

3.- ¿Me aparece un mensaje usuario verificado?

Si al iniciar el registro para crear la cuenta de usuario aparece un recuadro con el texto usuario verificado, es porque el plantel ya dio de alta el número en el sistema y genero los permisos para que usted pueda crear una cuenta de usuario.

4.- ¿Me aparece un mensaje Usuario NO verificado?

Si al ingresar el número aparece el mensaje "Usuario NO verificado" quiere decir que el plantel educativo todavía no tiene la información que necesita para dar de alta al tutor. En este caso es necesario que el usuario acuda o llame al plantel para actualizar sus datos.

5.- ¿No me deja ingresar la contraseña?

Si el usuario olvido su contraseña o esta no puede ser ingresa puede llamar al centro de atención a usuarios y soporte técnico de Escuela segura para solicitar la restauración de contraseña desde sistema.

6.- ¿Me aparece un mensaje de "verifica tus datos"?

Cuando el sistema te pide verificar tus datos, es porque la información que se ingresó no es la correcta.

7.- ¿Cómo me registro como tutor?

Para registrarte como tutor tienes que asistir o llamar al plantel educativo al que perteneces para ingresar y/o actualizar los datos de contacto y ser dado de alta en el sistema.

8.- ¿No sé cuál es mi región?

La región o área es el nombre de la escuela o cliente.

9.- ¿De quién es la CURP que tengo que ingresar?

Para poder tener una cuenta de usuario tutor, es necesario ingresar las dos CURPS, la del tutor y la del estudiante.

10.- ¿Qué hago si no tengo mi código CURP?

Si al momento del registro no se cuenta con esta información, los usuarios pueden seleccionar la opción "Consultar mi CURP" para que redireccionado a la página oficial de la RENAPO puedan obtener el código o clave única de registro de población.

11.- ¿Solo me aparece uno de mis hijos?

Si los estudiantes pertenecen al mismo plantel educativo, es probable que alguno de ellos no tenga el número registrado como tutor, en ese caso el tutor deberá llamar o acudir al plantel para que este ingrese la información y pueda ser dado de alta como tutor del estudiante faltante.

12.- ¿Cómo puedo ver a mis hijos, si estudian en diferente escuela?

Si los estudiantes están inscritos en diferentes planteles educativos, el usuario tiene que cambiar de sesión dentro de la aplicación. Eso puede hacerse desde el menú principal de ayuda, seleccionando la opción cambiar de sesión.

13.- ¿No me aparecen los registros de entrada y salida de mi hijo (a)?

Esto puede pasar por varias razones; Una es que la credencial no esté siendo pasada correctamente por el lector al momento de ingresar o egresar del plantel educativo, que el plantel no tenga conexión a internet o exista un problema técnico y/o que el usuario no cuente con internet activo. Cualquiera que sea las razones es importante que los usuarios reporten al centro de atención a usuarios y soporte técnico de *escuela segura* el problema para darle solución lo más pronto posible.

14.- ¿Olvide mi contraseña?

En caso de olvidar la contraseña, los usuarios tienen que llamar al servicio de atención a usuarios y soporte técnico de *escuela segura* para que el personal la restablezca desde sistema.

15.- ¿Cuántos tutores puedo agregar?

Cada estudiante tiene permitido tener tres tutores como máximo.

16.- ¿Cambie de celular?

Al cambiar de móvil y número de celular, es importante actualizar la información en el plantel educativo o en el número de atención a usuarios y soporte técnico *escuela segura*,

para eliminar el número anterior y agregar como tutor el nuevo número. De lo contrario los mensajes y notificaciones seguirán llegando al número anterior.

17.- ¿Quiero cambiar de tutores?

Para hacer un cambio o eliminar tutores tienes que asistir al plantel educativo o por medio de nosotros para hacer las modificaciones en el sistema.

18.- ¿Se me perdió la credencial?

Si el estudiante pierde la credencial, el usuario tiene que reportarla como extraviada y hacer la solicitud de una nueva desde la aplicación en el menú de ayuda “pagar credencial en OXXO” y seguir las instrucciones.

19.- ¿Cómo borro el historial de registros?

El historial de registro de entradas y salidas NO se puede eliminar por cuestiones de seguridad.

20.- ¿Cómo borro el historial de mensajes?

Los mensajes no pueden ser eliminados de la bandeja de entrada, sin embargo, pueden ser archivados o guardados en otra subcarpeta para que solo queden los nuevos mensajes en la bandeja. Los mensajes archivados están en disposición del usuario desde el menú de ayuda, seleccionando la opción “ver mis mensajes archivados”

21.- ¿Cómo agrego un tutor?

Desde el menú de ayuda de la ventana de registros, seleccionando la opción “tutores asignados” Para agregar un tutor es necesario contar con la información de su número de teléfono y el CURP de la persona que se desea agregar.

22.- ¿Mi hijo cambio de escuela?

La baja y alta de estudiantes son responsabilidad del plantel educativo, ellos son los encargados de eliminar o agregar estudiantes en el sistema.

23.- ¿Qué tipo de información voy a recibir?

La información que los usuario reciben es de carácter escolar. Fecha de exámenes, calendario de actividades escolares, actividades extracurriculares, proyectos, calendario de juntas de padres de familia, Notificaciones de entradas y salidas por parte del estudiante en el plantel educativo etc.

24.- ¿Quién envía la información?

Los mensajes recibidos por el tutor son enviados desde el plantel educativo por parte del personal académico, directivos, maestros y/o asesores de grupo.

25.- ¿Todos recibimos la misma información?

No. La información puede ser distinta dependiendo del grupo, grado, maestros, carga académica y/o calendarios de actividades del estudiante. Algunos mensajes son generales para todo el plantel, pero en su mayoría los mensajes son individuales.

26.- ¿Para qué sirve la credencial?

La credencial es un documento oficial, que certifica e identifica al estudiante como miembro activo del plantel. La credencial también es la encargada de proporcionar la información de entradas y salidas del estudiante al utilizarla en los lectores de los planteles.

27.- ¿Por qué no puedo crear una cuenta para mi hijo (a)?

Las cuentas de tutores son exclusivas para tutores o padres de familia. Las cuentas de usuario estudiantes son exclusivas para mayores de edad o alumnos de nivel Universitario. En el caso de que los menores de edad quieran tener cuenta de usuario en Escuela Segura, pueden crear una cuenta de tipo invitado.

28.- ¿Qué pasa si no cuento con servicio de internet?

Los mensajes y notificaciones no van a ser recibidos si no se cuenta con un servicio de internet. Una vez que el usuario encuentre o restablezca su conexión va a poder recibir los mensajes y notificaciones.

29.- ¿Cómo reporto una falla o problema en mi cuenta de usuario?

Escuela Segura cuenta con un servicio de atención y soporte técnico con personal capacitado para ayudarle marcando o mandando mensaje via al Whats App número 6692478775

30.- ¿Dónde puedo encontrar más información o tutoriales?

Tenemos varios canales de comunicación activos donde los usuarios pueden acceder a información y tutoriales como, por ejemplo, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Whats App y YouTube.

EQUIPO ESCUELA SEGURA

Servicio de atención a usuarios y soporte técnico.

Escuela Segura tiene a tu disposición el número 6692478775 para atenderte en caso de cualquier duda o problema.

Visítanos.

Estamos ubicados en Rafael Buelna # 11, 2do. Piso Col. Sánchez Celis. Mazatlán Sinaloa, México.