

# Troubleshooting: Parent Isn't Receiving Notifications

(Parent Instructions)

**Who can use this?** Anybody signed into ParentSquare

[Find the most current version of this information in the Help Articles.](#)

(<https://parentsquare.zendesk.com/hc/en-us/articles/360041261092-Troubleshooting-Parent-Isn-t-Receiving-Notifications>)

**Parents should be seeing all of their children in one ParentSquare account and should be receiving notifications.**

ParentSquare gets data from the schools. Most schools put their data in a Student Information System (SIS) such as PowerSchool. ParentSquare syncs nightly with the SIS. Changes to parent names and contact information should be made in the SIS. ParentSquare will show those changes after the nightly sync.

- **Data tip:** Parents/guardians can share an email or phone number.
- **Sign in tip:** Parents can sign into ParentSquare on a computer web browser using their email or cell phone number. You can be on your computer and sign in with your cell phone number!
- **Notifications tip:** Add the following to your contacts to **prevent calls and emails from being marked as spam or junk:**
  - the school phone number.
  - the numbers 60710, 66458, 87366 & 36794 (Add them as additional phone numbers. These are the numbers that ParentSquare texts will come from.)
  - for email, see [Safe Senders Settings for ParentSquare](#).  
(<https://parentsquare.zendesk.com/hc/en-us/articles/29699807622029>)

## PARENTS

If you cannot sign into ParentSquare with your email or phone number, please contact your child's school.

If you can sign in, please follow these steps:

1. Check your email and phone number in ParentSquare. Click on **your name** in the top right and click **My Account**.  
If corrections need to be made, please contact your child's school with the correct information.
2. Check your Notification Preferences on **My Account** page. Are your notification preferences on?
3. Check your spam folder for emails from **donotreply@parentsquare.com**.
4. Add the domain **ParentSquare.com** or the email address **donotreply@parentsquare.com** to the safe senders list in your email client (Gmail, Yahoo, aol, etc.) You can search online how to do this.  
If using Gmail:
  - Go to Settings.
  - At the bottom of the pane, click Mail.
  - In the left pane, select Mail > Accounts > Block or allow.
  - Under Blocked Senders, select the address or domain you want to unblock, and then select.
5. Text the word **START to 66458**. This will resume text messaging to your phone.

## More Help Articles:

<https://parentsquare.zendesk.com/hc/en-us/articles/360041261092-Troubleshooting-Parent-Isn-t-Receiving-Notifications>

## Troubleshooting: Parent Isn't Receiving Notifications (Admin Instructions)

### ADMIN

If a parent reports that they aren't receiving notifications, you can follow these steps.

1. Check **Admin > Parents** (under Data Assistant is left sidebar.) Search for the parent's name. If the parent is not there, or if the parent is there but their information is wrong, you will need to update your SIS (Aeries, PowerSchool, etc). Please check ParentSquare the following day for the correction.
2. If the parent is listed with correct information, please click on their name to view their account page. Are there any warnings or errors flagged on their account page? If you get an error message that you can't fix, please contact ParentSquare Support with the parent's contact information and their error message.
3. Check the parent's **notification settings**. Turn on any notifications that might be off.
4. Check the **delivery statistics** of a post that went out to the whole school yesterday or earlier. (Delivery stats are still updating for posts sent today.) Search for the parent's name and view the status.
5. Ask the parent to add the parentsquare.com domain or donotreply@parentsquare.com to their email client's safe senders list. If their email status indicates "Spam Report" and the parent has verified that the address is correct and are no longer marking notifications as spam, navigate to their account page to resume sending emails to that address.
6. Ask the parent to send a text to the number 66458 with the message START. This will resume text messaging if they have blocked text messaging on their phone.

### Help Articles:

<https://parentsquare.zendesk.com/hc/en-us/articles/360041261092-Troubleshooting-Parent-Isn-t-Receiving-Notifications>

# Solución de problemas: los padres no reciben notificaciones

(Instrucciones para padres)

**¿Quién puede usar esto?** Cualquier persona que haya iniciado sesión en ParentSquare

[Encuentre la versión más actualizada de esta información en los artículos de ayuda.](#)

(<https://parentsquare.zendesk.com/hc/en-us/sections/360002201451-Padres-y-Tutores-Legales>)

## Los padres deberían ver a todos sus hijos en una cuenta de ParentSquare y deberían recibir notificaciones.

ParentSquare obtiene datos de las escuelas. La mayoría de las escuelas colocan sus datos en un sistema de información de estudiantes (SIS) como PowerSchool. ParentSquare se sincroniza todas las noches con el SIS. Los cambios en los nombres de los padres y la información de contacto deben realizarse en el SIS. ParentSquare mostrará esos cambios después de la sincronización nocturna.

1. **Sugerencia sobre datos:** los padres o tutores pueden compartir un correo electrónico o un número de teléfono.
2. **Consejo para iniciar sesión:** los padres pueden iniciar sesión en ParentSquare desde un navegador web de computadora usando su correo electrónico o número de teléfono celular. ¡Puedes iniciar sesión desde tu computadora con tu número de teléfono celular!
3. **Consejo para las notificaciones:** agrega lo siguiente a tus contactos para evitar que las llamadas y los correos electrónicos se marquen como spam o correo basura:
  - el número de teléfono de la escuela.
  - los números 60710, 66458, 87366 y 36794 (agrégalos como números de teléfono adicionales. Estos son los números desde los que se enviarán los mensajes de texto de ParentSquare).
  - para el correo electrónico, consulta la Configuración de remitentes seguros para ParentSquare. (<https://parentsquare.zendesk.com/hc/en-us/articles/29699807622029>)

## PADRES

Si no puedes iniciar sesión en ParentSquare con tu correo electrónico o número de teléfono, comunícate con la escuela de tu hijo.

Si puedes iniciar sesión, sigue estos pasos:

1. Verifica tu correo electrónico y número de teléfono en ParentSquare. Haz clic en tu nombre en la esquina superior derecha y luego en Mi cuenta.
2. Si es necesario realizar correcciones, comunícate con la escuela de tu hijo con la información correcta.
3. Revisa tus preferencias de notificaciones en la página Mi cuenta. ¿Están activadas tus preferencias de notificaciones?
4. Revisa tu carpeta de correo no deseado en busca de correos electrónicos de [donotreply@parentsquare.com](mailto:donotreply@parentsquare.com).

5. Agrega el dominio ParentSquare.com o la dirección de correo electrónico [donotreply@parentsquare.com](mailto:donotreply@parentsquare.com) a la lista de remitentes seguros en tu cliente de correo electrónico (Gmail, Yahoo, aol, etc.). Puedes buscar en línea cómo hacerlo.

Si usas Gmail:

- Ve a Configuración.
- En la parte inferior del panel, haz clic en Correo.
- En el panel izquierdo, selecciona Correo > Cuentas > Bloquear o permitir.
- En Remitentes bloqueados, selecciona la dirección o el dominio que deseas desbloquear y luego selecciona.
- Envía un mensaje de texto con la palabra START al 66458. Esto reanudará los mensajes de texto a tu teléfono.

## Artículos de ayuda:

<https://parentsquare.zendesk.com/hc/en-us/articles/360041261092-Troubleshooting-Parent-Isn-t-Receiving-Notifications>

## Solución de problemas: El padre no recibe notificaciones

(instrucciones para el administrador)

### ADMINISTRADOR

Si un usuario informa que no recibe notificaciones, puede seguir estos pasos.

1. Verifique Administrador > Padres (en Asistente de datos en la barra lateral izquierda). Busque el nombre del padre. Si el padre no está allí, o si el padre está allí pero su información es incorrecta, deberá actualizar su SIS (Aeries, PowerSchool, etc.). Verifique ParentSquare al día siguiente para ver la corrección.
2. Si el padre aparece con la información correcta, haga clic en su nombre para ver la página de su cuenta. ¿Hay alguna advertencia o error marcado en su página de cuenta? Si recibe un mensaje de error que no puede solucionar, comuníquese con el soporte de ParentSquare con la información de contacto del padre y el mensaje de error.
3. Verifique la configuración de notificaciones del padre. Active las notificaciones que puedan estar desactivadas.
4. Verifique las estadísticas de entrega de una publicación que se envió a toda la escuela ayer o antes. (Las estadísticas de entrega aún se están actualizando para las publicaciones enviadas hoy). Busque el nombre del padre y vea el estado.
5. Solicite al padre que agregue el dominio parentsquare.com o donotreply@parentsquare.com a la lista de remitentes seguros de su cliente de correo electrónico. Si el estado de su correo electrónico indica "Informe de spam" y el padre ha verificado que la dirección es correcta y ya no marca las notificaciones como spam, navegue a la página de su cuenta para reanudar el envío de correos electrónicos a esa dirección.
6. Solicite al padre que envíe un mensaje de texto al número 66458 con el mensaje INICIAR. Esto reanudará los mensajes de texto si ha bloqueado los mensajes de texto en su teléfono.

### Artículos de ayuda:

<https://parentsquare.zendesk.com/hc/en-us/articles/360041261092-Troubleshooting-Parent-Isn-t-Receiving-Notifications>