



Guía de Resolución de Problemas de Dispositivos de Aprendizaje a Distancia para Estudiantes 2020-2021

Acerca de los Dispositivos	2
El Acceso desde Casa y Dispositivos	2
Uso y Cuidado General del Dispositivo	3
Mantenimiento	3-4
Expectativas de Aprendizaje del	

Estudiante	5
Soluciones Básicas para el Chromebook	6-12
Soluciones Básicas para el iPad	13-17
Soluciones Básicas para el Hotspot	18
Perfiles PLA	19
Dispositivo Perdido, Extraviado o Robado	19

Acerca de los Dispositivos:

Esta guía contiene información de cómo usar los Dispositivos de la escuela, las expectativas de aprendizaje, cuidado de los Dispositivos y forma básica para solucionar simple problemas electrónicos.

Esta guía contiene información sobre el uso de dispositivos proporcionados por la escuela, expectativas de aprendizaje, cuidado y manejo del dispositivo y consejos básicos para la resolución de problemas.

Proporcionamos dispositivos a cada estudiante elegible con el fin de apoyar su educación. Cada estudiante recibe dispositivos y cargador eléctrico
Dispositivo

El Acceso desde Casa y Dispositivos:

Los padres / tutores que hayan firmado **el contrato de seguro "One2One"** deben conocer las responsabilidades financieras y de comportamiento que están aceptando.

La administración de la escuela, los directivos o el grupo de tecnología pueden restringir a el estudiante el acceso de tecnología desde casa.

Uso y Cuidado de los Dispositivos:

Cada Dispositivo tiene una identificación única compuesta de números. Esta identificación es asignada al estudiante y registradas por la administración de la escuela. PROHIBIDO TERMINANTEMENTE REMOVER CUALQUIER SERIE DE NUMEROS O IDENTIFICACION DEL DISPOSITIVO

En ningún momento deben de dejar los Dispositivos desatendidos o en áreas no seguras o sin cuidar (por ejemplo: and lockers o guarda libros o en el salón de clases). Tampoco se deben de dejarse en los automóviles, ya sea en la escuela o fuera de ella, o secciones de la escuela u otros lugares no seguros.

Mantenimiento:

- Usar un pedazo de tela suave para limpiar la pantalla.
- No exponer el Dispositivo a altas temperaturas de calor o frio.

- Cuidadosamente introducir y extraer cordones o cable dentro del Dispositivo.
- El cable para pasar corriente al Dispositivo debe ser tratado con cuidado, no se debe forzar, apretar, retorcer o jalar. Un uso brusco del cordón lo daña al punto que no transmite corriente al Dispositivo. Idealmente el cargador deberá estar en un solo lugar donde se usará para cargar el Dispositivo cada noche
- Mantener el Dispositivo cargado de corriente cada día para poder participar en el programa escolar a la distancia (**School/E-learning every day**).
- No escribir, dibujar ni poner calcomanías en el Dispositivo ni en la porta cargador del Dispositivo.
- Las pantallas del Chromebook y el iPad están hechas de vidrio por lo que son muy frágiles y sensitivas y se dañan fácilmente con un pequeño golpe o al ponerle poca presión. Si la pantalla se daña o agrieta no intente de reparar, en lugar comuníquese con el personal de la escuela o el técnico administrador.
- Use la funda o estuche del Slim Folio iPad con cuidado. Si las teclas en el teclado se rompen o se pierden el Folio iPad es más susceptible a dañarse.
- No abrir la caja donde se encuentra la tarjeta SIM. No quitar la tarjeta SIM del Verizon Hotspot

- No remover el protector o estuchede los Dispositivos. Los protectores y estuches son utilizados para proteger el Dispositivo.
- No darle mal uso al Dispositivo Verizon Hostpot. Cada Dispositivo tiene 22 GB de data y 4G LTE de velocidad. Una vez que se usa la 22 GB de data el Dispositivo empezara bajar la velocidad y trabajara muy lentamente.

Expectativas de Aprendizaje del Estudiante:

- Venir a la escuela/E-learning con el Chromebook completamente cargado y listo para un día de trabajo educativo.
- Traer todo el material requerido para cada clase al menos que la maestra, la asistente de maestra o la administración de la escuela indique lo contrario.
- El estudiante es responsable de completar todas las asignaturas requerida por clase aun cunando estén participando en E-Learning.
- Usar el Chromebook solamente para completar tareas/trabajos asignados por la maestra o maestro . No usar el Chromebook para actividades no relacionadas con la escuela.
- Reporte o avise cualquier problema/preocupación/pregunta a la administración de la escuela o a **IT Tech Team**:
support@akacomp.com

Si algo de lo estipulado arriba crea un problema, el estudiante será referido a la administración de la escuela y al director de tecnología.

Soluciones Básicas para el Chromebook:

Muchos problemas técnicos se pueden resolver fácilmente. Algunos de los más comunes son discutidos en esta página. Mas ayuda disponible comunicándose a support@akacomp.com un técnico le ayudara lo más pronto posible.

1. Para Cambiar configuración del teclado:

- a. En la pantalla en la parte baja seleccione time.
- b. Seleccione Configuraciones (Settings)  > Avanzado (Advanced).

Opcional: Para agregar otro idioma en el teclado, seleccione Añadir Lenguaje > (Add languages). Escoja el Idioma(s) a usar y seleccione Añadir.

- c. En la Sección "Idiomas y entrada" (" Languages and input") seleccione el Método de entrada (Input method) > Administrar métodos de entrada (Manage input methods).

- d. Seleccione el idioma que quiere usar haciendo un clic en las cajas próximas del teclado de idiomas.
 - e. Seleccione Atrás (Back) ← .
 - f. Seleccione el idioma que quiera usar con el teclado. Vera la palabra "Habilitado (Enabled)" abajo del teclado.
 - g. **Opcional:** Para ver todas las opciones de lenguaje del teclado en la pantalla, asegúrese que esta activado el “Opciones de "Mostrar entrada". Cambia el Idioma - Ayuda de Chromebook (Show input” options on the shelf. [Change language - Chromebook Help](#))
2. Si se gira la **Pantalla de Inicio (Home Screen)**:
- a. Ctrl-shift-recargar (Ctrl-shift-reload / refresh) rotará toda la pantalla 90 grados cada vez que se presione:



3. Si necesita eliminar un usuario de un Chromebook: En la pantalla de inicio de sesión de Chromebook, seleccione el perfil que desea eliminar. Junto al nombre del perfil, seleccione la flecha hacia abajo ▾ .
- a. Seleccione “Eliminar este usuario (Remove this user)”.
En el cuadro que aparece, seleccione Eliminar este usuario.

Nota: Cuando eliminas una cuenta, solo se elimina del Chromebook. La cuenta de Google en sí, incluidos sus datos y configuraciones, seguirá existiendo.

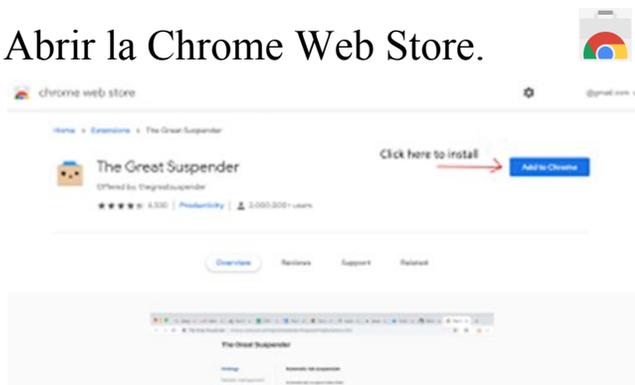
<https://support.google.com/chromebook/answer/1059260?hl=en>

4. No hay sonido en los auriculares:

- a. Asegúrese de que los auriculares estén conectados correctamente y que no haya suciedad en el enchufe.
- b. Asegúrese de que el botón de silencio no esté presionado.

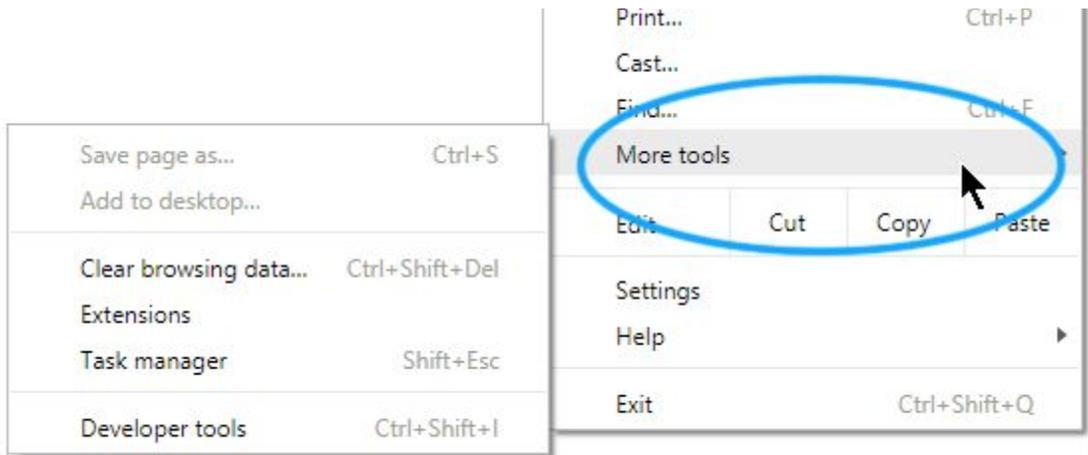
5. Añadir una aplicación o extensión:

a. Abrir la Chrome Web Store.



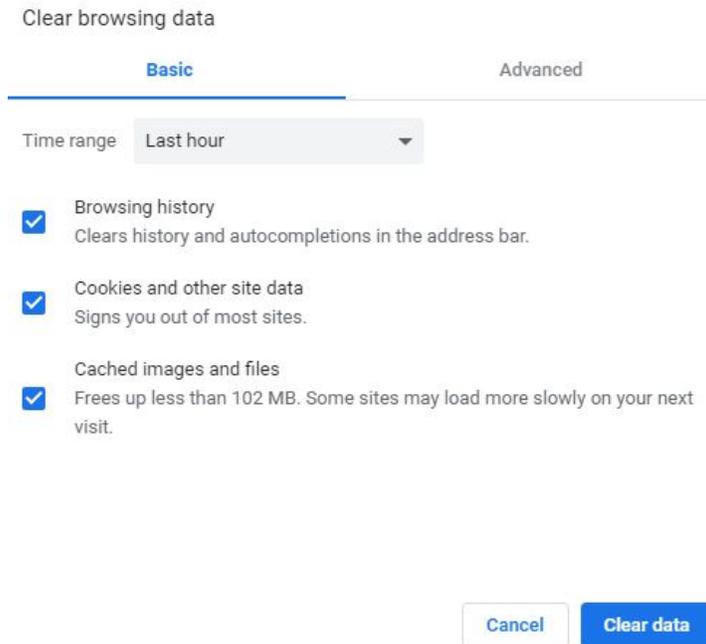
- b. En la columna de la izquierda, haz clic en Aplicaciones o Extensiones.
- c. Navega o busca lo que te gustaría agregar.

- d. Cuando encuentre una aplicación o extensión que desea añadir, haga clic en Añadir a Chrome.
-
6. Administra la configuración de tu extensión:
 - a. En Chrome, hacer clic ☰ > Mas herramientas > Extensiones.
 - b. **Nota:** Verás tus aplicaciones en tu lanzador y tus extensiones en Chrome como botones en la barra de herramientas.
-
7. Si el dispositivo está **funcionando lento en el navegador Chrome:**
 - a. Abra el menú de Chrome haciendo clic en ☰ en la parte superior derecha de la barra de herramientas del navegador.
 - b. Seleccione Más Herramientas.
 - c. Selecciona Borrar datos de navegación.



Nota: En el cuadro de diálogo que aparece, seleccione las casillas de verificación de los tipos de información que desea eliminar. (Haz todo)

- d. Use el menú en la parte superior para seleccionar la cantidad de datos que desea eliminar.

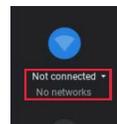


8. Conectar tu **Chromebook a Wi-Fi:**

a. En la parte inferior derecha, seleccione la hora.



b. Seleccione No conectado .



Nota: si ves el nombre de tu red Wi-Fi y la intensidad de la señal, tu Chromebook ya está conectada a Wi-Fi.

c. Habilitar el Wi-Fi. Nota: Su Chromebook buscará automáticamente las redes disponibles y se las mostrará en una lista.

d. Seleccione la red Wi-Fi segura .

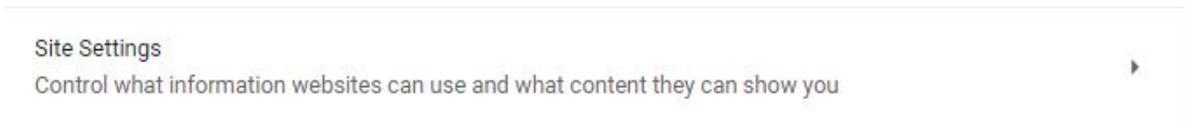
e. Escriba la contraseña de la red.

f. Seleccione Conectar

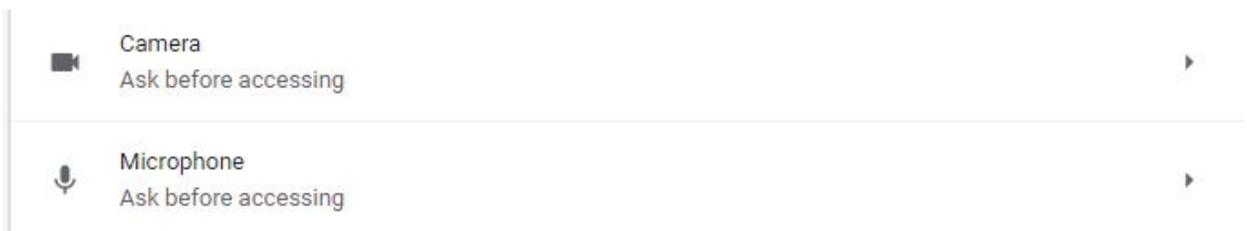


9. Cómo **activar la cámara y el micrófono**:

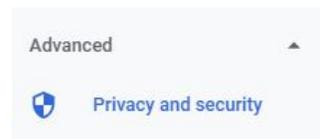
- a. Abra Chrome .
- b. En la esquina superior derecha, haz clic en Más  > Settings (Configuraciones) > Advanced Settings (Ajustes avanzados).
- c. En "Privacidad y seguridad", haz clic en Configuración del sitio.



- d. Haga clic en Cámara o Micrófono .



- e. Habilitar "Preguntar antes de acceder".



Ask before accessing (recommended)



Nota: Revise sus sitios bloqueados y permitidos.

- f. Para eliminar una excepción o permiso existente: A la derecha del sitio, haga clic en Eliminar .



- g. Para permitir un sitio que ya bloqueó: en "Bloqueado", seleccione el nombre del sitio y cambie el permiso de la cámara o el micrófono a "Permitir".



Soluciones Básicas para el iPad:

1. Realizar un **Reinicio (Reset)**:

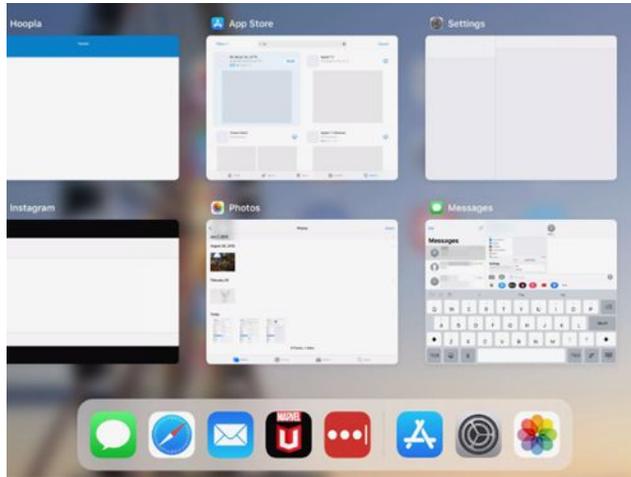
- a. Mantenga presionados el botón de encendido y el botón de inicio hasta que la pantalla se vuelva negra y aparezca una manzana (Apple) en la pantalla.
- b. Suelta los botones y espera a que el iPad se reinicie.



2. Cuando descubra que una **aplicación en particular se bloquea o se congela**:

- a. Cierra la aplicación.
- b. Haga clic en el botón de inicio  una vez para volver a la pantalla de inicio.

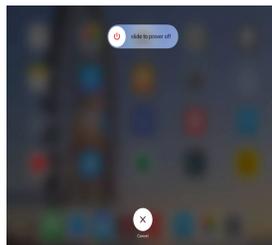
- c. Haga doble clic en el botón de inicio.  para ver todas las aplicaciones que se están ejecutando actualmente. (como se ve en la figura siguiente)



- d. Deslice el dedo hacia arriba en la aplicación que le está causando problemas, lo que cerrará la aplicación.
- e. Reinicie la aplicación para ver si el problema continúa.

3. Reinicia (Reboot) el iPad.

- a. Mantenga presionado el botón de reposo / activación en el borde superior del iPad para que aparezca un control deslizante que le permitirá apagar el iPad.



- b. Una vez que esté apagado, presione el botón de reposo / activación nuevamente para volver a encender el iPad



4. Conecte el iPad a una red Wi-Fi:

- a. Ir a la Configuración (Settings)  > Wi-Fi, luego encienda Wi-Fi.
- b. Toque uno de los siguientes:
- *Una red:* ingrese la contraseña, si es necesario.
 - *Otro:* se une a una red oculta. Ingrese el nombre de la red oculta, el tipo de seguridad y la contraseña.

Nota: Si  aparece en la parte superior de la pantalla, el iPad está conectado a una red Wi-Fi. (Para verificar esto, abra Safari para ver una página web). El iPad se vuelve a conectar cuando regresa a la misma ubicación.

5. Realice **una captura de pantalla**:

- a. Presione y suelte simultáneamente el botón superior y el



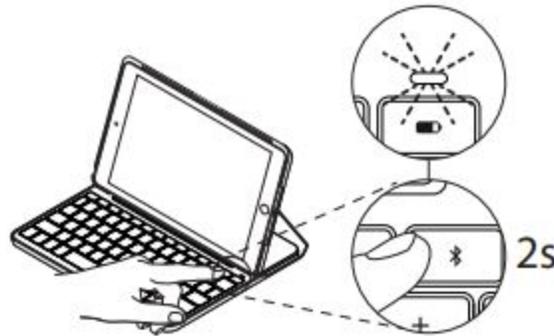
botón de Inicio.

6. Conexión de un teclado tipo Slim Folio a iPads:

- a. Seleccionar configuración > Bluetooth > Encender (On).
b. Seleccione "Slim Folio" en el menú de Dispositivos.
c. Si su iPad solicita un PIN, ingréselo usando el teclado (no en su iPad).
d. Cuando se establece una conexión exitosa, la luz de estado se vuelve azul fija por un corto tiempo y luego se apaga.

O

- a. Mueva la caja del teclado a la posición de mecanografía.
b. Seleccionar configuración > Bluetooth > Encender (On).
c. Presione el botón de conexión de Bluetooth durante 2 segundos hasta que la luz de estado parpadee en azul.



- d. Seleccione "Slim Folio" en el menú Dispositivos.
- e. Si su iPad solicita un PIN, ingréselo usando el teclado (no en su iPad).
- f. Cuando se establece una conexión exitosa, la luz de estado se vuelve azul fija por un corto tiempo y luego se apaga.

Status light indicators

Your keyboard case's status light provides information about the battery power and Bluetooth connection:



Indicador	Descripción
Verde	Las baterías tienen una carga adecuada.
Rojo	La energía de la batería es baja (menos del 10%). Reemplace las baterías.
Blanco Parpadeante	<i>Rápido:</i> El teclado está en modo de descubrimiento, listo para emparejarse <i>Lento:</i> El teclado está intentando volver a conectarse a su iPad.
Blanco Sólido	El emparejamiento o reconexión de Bluetooth se realizó correctamente

Soluciones Básicas para el Hotspot:

Conexión a su Jetpack de Verizon:

Su cuenta de Wi-Fi (SSID) y contraseña son predeterminados se pueden encontrar en la pantalla del Jetpack al encenderlo por primera vez.

1. Ver su nombre y contraseña de Wi-Fi:

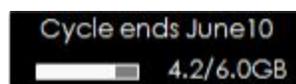
- a. Enciende tu Jetpack.
- b. Prensa  (Botón de encendido / menú) rápidamente cuando la pantalla está encendida.
- c. Presione una vez para obtener información sobre el uso de datos.
- d. Presione dos veces para el nombre de cuenta Wi-Fi.
- e. Presione tres veces para la contraseña.
- f. Presione cuatro veces para la guía de URL de configuración e información.
- g. Presione cinco veces para regresar a la pantalla de inicio.

2. Supervisión del **Uso de Datos**:



	Main Screen
Press  quickly 	
	Data Usage displayed
Press  quickly 	
	Wi-Fi Name displayed
Press  quickly 	
	Password displayed
Press  quickly 	
	Web UI Guide displayed
Press  quickly 	
	Back to Main Screen

- a. Presione el botón de Encendido / Menú una vez para ver el uso de datos y cuándo finaliza su ciclo de facturación.



Perfiles PLA

Debe tener los correos electrónicos emitidos por PLA en los dispositivos de la escuela. Se pueden encontrar en Configuración (Settings). No intente eliminar ningún perfil emitido por PLA.

Dispositivo Perdido, Extraviado o Robado

Desde el momento en que se entrega el dispositivo al estudiante hasta que se devuelve a la escuela, el estudiante es responsable de él. Si el dispositivo no se recupera, se le cobrará al estudiante por el reemplazo. Si el estudiante ha comprado un seguro, se pueden cubrir los gastos.

- Si el dispositivo se **pierde / falta o es robado**, el estudiante / tutor debe reportarlo a la oficina principal de la escuela.