



Apoyo tecnológico para el hogar para Padres y tutores

Queremos brindarle información que lo ayudará a apoyar a su hijo cuando use una Chromebook en casa durante el período de "Learn from home" (Aprende desde tu casa). Estos recursos podrían actualizarse frecuentemente, así que revise este documento seguido.

La "Mesa de ayuda de Learn from Home" se ha ampliado para ofrecer una línea telefónica dedicada a brindar apoyo técnico para estudiantes y familias en varios idiomas. Llame al 828-435-3480 o envíe un correo electrónico a learnfromhome@hcpsnc.org.

[Apoyo tecnológico para el hogar para Padres y tutores](#)

[Chromebooks](#)

[Google Classroom](#)

[Google Meet](#)

[iPads y iReady](#)

[Solución de problemas de Hotspot](#)

[Otros Recursos](#)

Chromebooks

- ***¿Cómo puede mi hijo acceder a Internet en un Chromebook de HCPS cuando esté en casa?***
 - Por favor siga las indicaciones de [K-2 directions](#) ([K-2 ESPAÑOL](#)), [3-5 directions](#) ([3-5 ESPAÑOL](#)) y [6-12 directions](#) ([6-12 ESPAÑOL](#)) para usar Chromebook en casa.
- ***¿Cómo puede mi hijo acceder a Clever (para LetterLand, iReady y más)?***
 - Abra Chrome Vaya a www.clever.com. Haga clic en "Iniciar sesión como estudiante". Elija "Iniciar sesión con Google". El estudiante ingresará su dirección de correo electrónico y contraseña de HCPS. Esto les dará acceso a todas las aplicaciones en Clever de su escuela.
- ***¿Cuál es la dirección de correo electrónico de mi hijo?***
 - El formato del correo electrónico es la primera inicial + apellido + los últimos 4 dígitos de la identificación del estudiante + @ stu.hcpsnc.org. (Ejemplo: bjohnson3883@stu.hcpsnc.org) Los estudiantes de primaria usan

su número de identificación de estudiante como contraseña. Los estudiantes de secundaria y preparatoria han establecido sus propias contraseñas. Si su hijo ha olvidado su contraseña, comuníquese con el maestro de su hijo.

- ***¿Qué hacemos si tenemos problemas técnicos?***

- Primero comuníquese con el maestro de su hijo. Luego veremos si necesitamos escalar el problema.

- ***¿Cuál es la mejor manera de cuidar un Chromebook?***

- No coloque bebidas o alimentos cerca de su Chromebook.
- Las temperaturas extremas o los cambios bruscos de temperatura pueden dañar un Chromebook. No deje su Chromebook en un vehículo.
- Cuando use su Chromebook, manténgala en una superficie plana y sólida. Esto permitirá que el aire circule a través de él. Por ejemplo, usar un Chromebook directamente sobre una cama puede causar daños debido al sobrecalentamiento.
- Cuando conecte una Chromebook, manténgala siempre conectada a un protector de corriente.
- Cuando recojas y lleves tu Chromebook, hazlo desde la parte inferior y de forma segura. Nunca agarres el Chromebook por la pantalla.
- No coloque lapiceros,, lápices u otros artículos en el teclado. Esto le ayudará a evitar romper la pantalla cuando la cierre.
- Para limpiar el Chromebook, utilice una proporción 1: 1 de agua y alcohol al 70%. Rocíe la mezcla sobre un paño de microfibra y frote ligeramente la superficie táctil, el teclado, la pantalla y el exterior del dispositivo. NO rocíe nada directamente sobre el Chromebook.

- ***¿Cuáles son algunos consejos básicos para la solución de problemas de Chromebooks?***

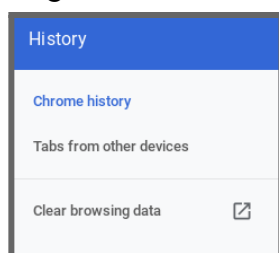
- Asegúrese de no tener muchas pestañas abiertas. Entre más pestañas tengas abiertas en tu Chromebook, más lenta será la computadora.
- Borra tu historial de navegación de tu Chromebook:

- Haga clic en el menú de tres puntos en la esquina superior derecha

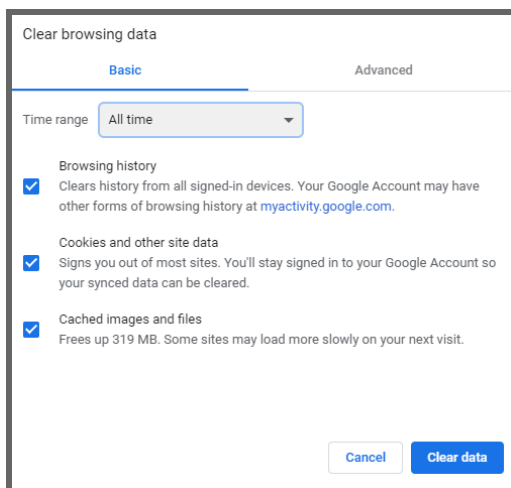
de Chrome.



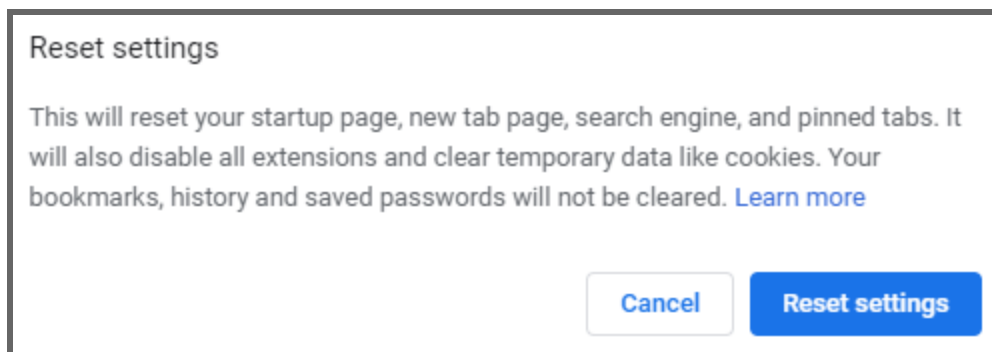
- Haga clic en la flecha situada junto a "History". Haga clic en "History" en la ventana que aparece a la izquierda.
- Haga clic en "Clear browsing data" a la izquierda.



- Cambie el menú desplegable de “Time Range” a “All time”.. Haga clic en “Clear Data”



- Restaurar la configuración del Chromebook a sus valores predeterminados:
 - Haga clic en el menú de tres puntos en la esquina superior derecha de Chrome. 
 - Haga clic en “Settings”.
 - Desplácese hasta la parte inferior de esta pantalla de Configuración y haga clic en “Advanced”.
 - Cuando las herramientas avanzadas se abran, desplácese hacia la parte inferior de nuevo.
 - Haga clic en la flecha situada junto a Restaurar la configuración a sus valores predeterminados originales.
 - Haga clic en “Reset settings”.



- *¿Puede mi hijo usar su Chromebook sin conexión?*
 - Asegúrate de configurar el Chromebook mientras esté en línea ANTES de intentar usarlo sin conexión. [Siga estas indicaciones para usar su Chromebook sin conexión.](#)
- *¿A mi hijo se le ha dado una memoria flash para usar con un Chromebook? ¿Cómo pueden administrar y trabajar con estos archivos?*

- [Sigue estas instrucciones para usar una unidad flash y Chromebook para completar las tareas sin conexión a internet..](#)
- *¿Qué hago si mi hijo ha perdido su tarjeta para ingresar a la computadora o si tiene problemas ingresando después de usar su tarjeta?*
 - [Vea nuestra Guia de Resolución de problemas con la tarjeta de ingreso.](#)
- *¿Qué hago si mi Chromebook se congela o si la pantalla no enciende?*
 - Mantenga presionado el botón de actualización  y presiona el botón de encendido. Suelta el botón de actualización cuando veas que tu chromebook comienza a encender.

Google Classroom

- *¿Qué es Google Classroom?*
 - El maestro de su hijo puede proporcionar tareas y recursos a través de Google Classroom. Google Classroom es un sistema de gestión totalmente integrado con la cuenta de Google de su hijo. Los maestros pueden publicar tareas, anuncios y recursos en el aula. [Tutorial en video](#)
- *¿Cómo puedo ayudar a mi hijo con Google Classroom?*
 - El documento [Introducción a Google Classroom para estudiantes](#) tiene información sobre la configuración en línea de Google Classroom.
- *¿Qué hacemos si tenemos problemas con Google Classroom?*
 - Primero comuníquese con el maestro de su hijo. Luego veremos si necesitamos escalar el problema.

Google Meet

- *¿Cómo podrá mi hijo comunicarse con el maestro?*
 - El maestro de su hijo puede estar utilizando las siguientes formas para comunicarse con su hijo.
 - Correo electrónico: haga que su hijo inicie sesión y revise el correo electrónico para ver las comunicaciones del maestro. Se puede acceder al correo electrónico en www.gmail.com. (El formato del correo electrónico es la primera inicial + apellido + los últimos 4 dígitos de la identificación del estudiante + @ stu.hcpsnc.org)
 - Google Meet: El maestro puede usar esta plataforma cuando se necesita una videollamada. Por ejemplo, si el maestro necesita demostrarle algo al alumno, se puede usar un video Meet. Para obtener información más detallada sobre esto, consulte el [Student Guide for Using Meet \(English\)](#) or [Student Guide for Using Meet \(ESPAÑOL\)](#).

- ***¿Qué hacemos si tenemos problemas con Meet?***
 - Asegúrate de no tener muchas pestañas abiertas durante un Google Meet.
 - Primero comuníquese con el maestro de su hijo. Luego veremos si necesitamos escalar el problema.
 - Asegúrese de que su conexión wifi es fuerte.
 - Cambie la vista (pantalla) de Meet de layout a spotlight.
- ***¿Qué hago si mi hijo recibe el mensaje: "can't join" ?***
 - Comuníquese con el maestro de su hijo y pida al maestro que agregue a su hijo a la reunión manualmente.

iPads y iReady

- ***Como puedo obtener ayuda con iReady?***
 - [Vea la guía de soluciones de problema aquí](#)
- ***¿Cómo puedo acceder a iReady en una tableta iPad?***
 - La tableta iPad tendrá que tener tanto la aplicación Clever como la aplicación i-Ready descargadas para que el estudiante pueda iniciar sesión. En el navegador de internet de Safari, vaya a NCEdCloud. Luego haga clic en el icono/botón de "clever" continuación, haga clic en el icono/botón de iReady. Finalmente podrá acceder a iReady.
- ***¿Hay videos que puedo ver para aprender el uso de iReady?***
 - Visita el canal de YouTube de [iReady soporte Technicol](#).

Solución de problemas de Hotspot

- ***¿Cuáles son algunos consejos para usar los HotSpots de HCPS?***
 - Mire en la pantalla del hotspot y localice el medidor de intensidad de la señal. Esto necesita tener un mínimo absoluto de 2 barras. Si no tiene al menos 2 barras consistentemente, entonces el punto de acceso no funcionará para que usted pueda conectarse y navegar.
 - Si la intensidad de la señal es baja, mueva el punto de acceso por la casa. Vea si hay algún lugar donde obtenga una mejor señal. Colocar el punto de acceso cerca de una ventana al exterior puede ayudar.
 - Las contraseñas de los puntos de acceso están en un sticker en el exterior, un papelito adentro debajo de la batería, o se muestra en la pantalla después del "ssid".
 - Los puntos de acceso proporcionados por HCPS se filtran. Tenga en cuenta al solucionar problemas que no todos los sitios web estarán permitidos. Las redes sociales, los servicios de streaming y varios otros sitios web y categorías de sitios web están bloqueados para la seguridad de los estudiantes.
 - Los HotSpots de HCPS trabajan con las torres de Verizon y estos funcionan mejor en áreas donde las señales celulares de Verizon son fuertes.

Otros Recursos

- *¿Cómo puedo obtener ayuda técnica para recursos tecnológicos externos como Edmentum y Savvas Realize?*
 - [Edmentum Tech Support Website](#) or 1.800.447.5286
 - [Savvas Realize Tech Support Website](#) of 1.800.848.9500
- *¿Dónde puedo encontrar otros recursos para mi hijo?*
 - [Access the HCPS Elementary Parent Site](#)
 - [Recursos para las familias durante la pandemia del Coronavirus](#)
 - [NCDPI Recursos infantiles para niños de hasta 2nd Grado](#)
 - [Recursos para niños/as](#)
- *¿Cómo puedo obtener ayuda si mi hijo no puede iniciar sesión en Powerschol o NCEdCloud?*
 - Comuníquese con la escuela de su hijo para obtener ayuda con este problema.

Si aún tiene problemas o preguntas que no ha podido resolver y ya ha contactado al maestro de su hijo, envíenos un correo electrónico a LearnFromHome@hcpsnc.org o llame al 828-435-3480.