



APOYO DE DISPOSITIVO ESTUDIANTIL | PREGUNTAS FRECUENTES

P: ¿Por qué no puedo ver la pantalla de inicio de sesión?

R: Si ve lo que parece una pantalla de inicio de sesión de Windows®, excepto que falta la ventana para escribir sus credenciales, mantenga presionado el botón de encendido de la computadora durante 10 segundos, luego reinicie la computadora e intente nuevamente. Si aún no puede iniciar sesión en la computadora, llame al 480-781-4264 para obtener más ayuda.

P: ¿Qué debo hacer si mi teclado o mouse incorporado están rotos o no funcionan?

R: Si experimenta un problema con el teclado o el mouse incorporado, puede conectar un teclado o mouse USB. Si esa no es una opción para usted, llame al 480-781-4264 para obtener más ayuda.

P: ¿Qué hago si no puedo conectarme a la red Wi-Fi de mi hogar?

R: Primero, haga clic en el ícono inalámbrico en la esquina inferior derecha para asegurarse de que la computadora no esté en modo Avión. Cuando vea la red inalámbrica a la que desea conectarse, haga clic en ella. Deberá conocer la contraseña de Wi-Fi de su red. Por último, le recomendamos que siga la guía que viene con su enrutador de Internet sobre cómo conectar correctamente una computadora portátil a su red Wi-Fi. Si continúa teniendo problemas, llame al 480-781-4264 para obtener más ayuda. Para obtener instrucciones más detalladas, también puede consultar la Guía de configuración de Wi-Fi para dispositivos móviles para estudiantes que se encuentra en la página de recursos de aprendizaje remoto Great Hearts.

P: ¿Qué hago si el control de volumen no funciona?

R: Asegúrese de que el sonido no haya sido silenciado en el dispositivo. El icono de control de sonido está en la esquina inferior derecha. Si el volumen aún no funciona, reinicie la computadora portátil. Si el problema continúa, llame al 480-781-4264 para obtener más ayuda.

P: ¿Qué hago si mi computadora solo muestra una pantalla azul?

A: Sé paciente. La computadora puede estar instalando actualizaciones. Si la pantalla sigue azul después de 10 minutos, apague la computadora portátil. Es posible que deba mantener presionado el botón de encendido durante 10 segundos para apagar la computadora. Reinicia el dispositivo. Si el problema persiste, llame al 480-781-4264 para obtener más ayuda.

P: ¿Qué hago si pierdo / rompo mi cargador?

A: ¡No lo reemplace por su cuenta! Llame al 480-781-4264 para asistencia. Es probable que podamos encontrar uno en el campus donde se alojó el dispositivo anteriormente.

P: ¿Esta computadora tiene filtrado de contenido de Internet?

R: Sí, cada computadora portátil tiene los mismos niveles de configuración de filtrado de contenido que cuando los dispositivos se usan en la escuela.

P: ¿Cómo imprimo en mi impresora doméstica?

R: El dispositivo que está utilizando es solo de Internet y no tiene la capacidad de imprimir en su impresora doméstica. Las instrucciones sobre cómo escanear documentos con su teléfono inteligente o tableta se pueden encontrar en la página 6 de la Guía familiar de Google Classroom, que se encuentra en las páginas de Recursos de aprendizaje remoto: www.greatheartamerica.org/AZresources o www.greatheartamerica.org/TXresources