

# Solución de problemas de Chromebook para estudiantes

## # 1 Mejores prácticas de



- 1. Zoom utiliza el icono de Zoom en el portal de estudiantes Clever.**  
Inicie sesión en el Chromebook y haga un clic en el ícono Zoom en el portal de estudiantes Clever.
- 2. Utilice "Vista de altavoz" en lugar de "Vista de galería".**  
"Vista de altavoz" utiliza menos CPU que "Vista de galería". Cuando sea posible, utilice "Vista de altavoz".
- 3. Cierre otras pestañas y aplicaciones para reducir el uso de su CPU.**  
Las aplicaciones y las pestañas del navegador que están abiertas en su Chromebook usan energía de la CPU. Cierre todas las pestañas o aplicaciones que no esté utilizando, para optimizar su experiencia de Zoom.
- 4. Evite conectar varios monitores u otros electrónicos externos.**  
Desenchufe los monitores externos y / u otros periféricos para minimizar la carga de la CPU.

## # 2 Resolución de problemas de Chromebook



Si aún tiene problemas con Zoom en el Chromebook del estudiante emitido por su distrito después de seguir los pasos de Zoom anteriores, intente lo siguiente:

1. Reinicie el Chromebook. Si no se apaga, mantenga presionado el botón de encendido durante unos 5-10 segundos hasta que se apague. Espere 10 segundos. Presione y suelte el botón de encendido para volver a encenderlo.
2. Confirma que el Chromebook se conecta correctamente a una [red Wi-Fi](#).
3. Inicie sesión en el Chromebook usando la cuenta de su estudiante [@apps.nsd.org](#) des cuenta si el problema persiste.
4. Asegúrese de estar en la última versión de Chrome OS compatible con el distrito (**actualmente v83**). Vaya a la URL [chrome://help](#) para ver qué versión de Chrome OS está en su Chromebook y actualícela si es necesario.

**¿Sigues teniendo problemas?** Llame a la línea directa de tecnología familiar al 425-408-7669. Está preparado para proporcionar la siguiente información:

- Número de código de barras de Chromebook
- Número del estudiantestudiante
- Mensaje de error exacto o descripción del problema.
- URL o aplicación / extensión a la que está intentando acceder / utilizar.
- ¿El problema ocurre en alguna otra URL?
- Pasos realizados justo antes de que apareciera el error o problema.

# Otros consejos y recursos recomendadas para Prácticas Chromebook



- Reinicie su Chromebook al menos una vez a la semana.
- Cierra las pestañas de Chrome que no estás usando. En lugar de mantener las pestañas abiertas, [utilice marcadores](#) si necesita acceder a determinadas páginas web con frecuencia.
- Apague, deshabilite o elimine las extensiones o aplicaciones que no utilice: <https://support.google.com/chromebook/answer/2589434?hl=en>
- Borre periódicamente la memoria caché y las cookies del navegador: <https://support.google.com/googleplay/answer/32050>
- Asegúrese de estar en la última versión de Chrome OS compatible con el distrito (**actualmente v83**). Vaya a la URL [chrome://help](#) para ver qué versión de Chrome OS está en su Chromebook y actualícela si es necesario.

## Sugerencias para la red Wi-Fi doméstica

**Consejo n.º 1: coloque su enrutador Wi-Fi en un lugar central y sin obstáculos de su hogar.**

Esto le da una señal más fuerte y mejores velocidades.

**Consejo n.º 2: elimine los elementos cerca de su enrutador que puedan obstruir la señal de Wi-Fi.**

Los objetos pueden interferir con su conectividad Wi-Fi. Aleje los elementos de su enrutador. Los microondas, los monitores para bebés y el metal son especialmente malos para las señales de red.

**Consejo n.º 3: limite el uso de la red de su familia mientras hace zoom.**

Menos personas que usen simultáneamente su red Wi-Fi doméstica pueden ayudar a mejorar el rendimiento de la red. Si varios miembros de la familia están realizando videoconferencias al mismo tiempo, esto puede afectar el rendimiento.

**Consejo # 4: Verifique sus velocidades de descarga y carga.**

Muchos ISP ofrecen velocidades de \* descarga \* muy rápidas, pero velocidades de \* carga \* más lentas. La videoconferencia, que utiliza funciones de carga y descarga de forma continua, puede demorarse o disminuir durante el uso intensivo de la red. Puede verificar su velocidad actual de descarga y carga utilizando varias herramientas en línea (busque "prueba de velocidad"). Para la vista de galería y / o video HD de 720p, Zoom recomienda al menos 1.5Mbps / 1.5Mbps (arriba / abajo).

**Consejo # 5: Verifique su módem**

Consulte con su [proveedor de servicios de Internet](#) para asegurarse de que el módem que tiene admita las velocidades a las que se registró.

*El Departamento de Tecnología de NSD no brinda soporte para equipos o servicios de redes domésticas. Aquí hay un enlace que tiene una lista de páginas de soporte para proveedores de hardware de red y proveedores de servicios de Internet populares que pueden ayudarlo a solucionar problemas de red doméstica: <http://go.nsd.org/wifihelp>*