



Solución de Problemas Tecnológicos LWSD

Soporte técnico 24/7

Acceso a la Tecnología por Parte de la Familia

Soporte: (425) 936-1322

Creado por Sarah Vecchi, Bibliotecaria, Alcott ES

Aviso: la siguiente presentación contiene materiales con derechos de autor que se utilizan según las pautas de multimedia, y las exenciones de “uso Legal” de la ley de derechos de autor de EE. Está prohibido su uso posterior.



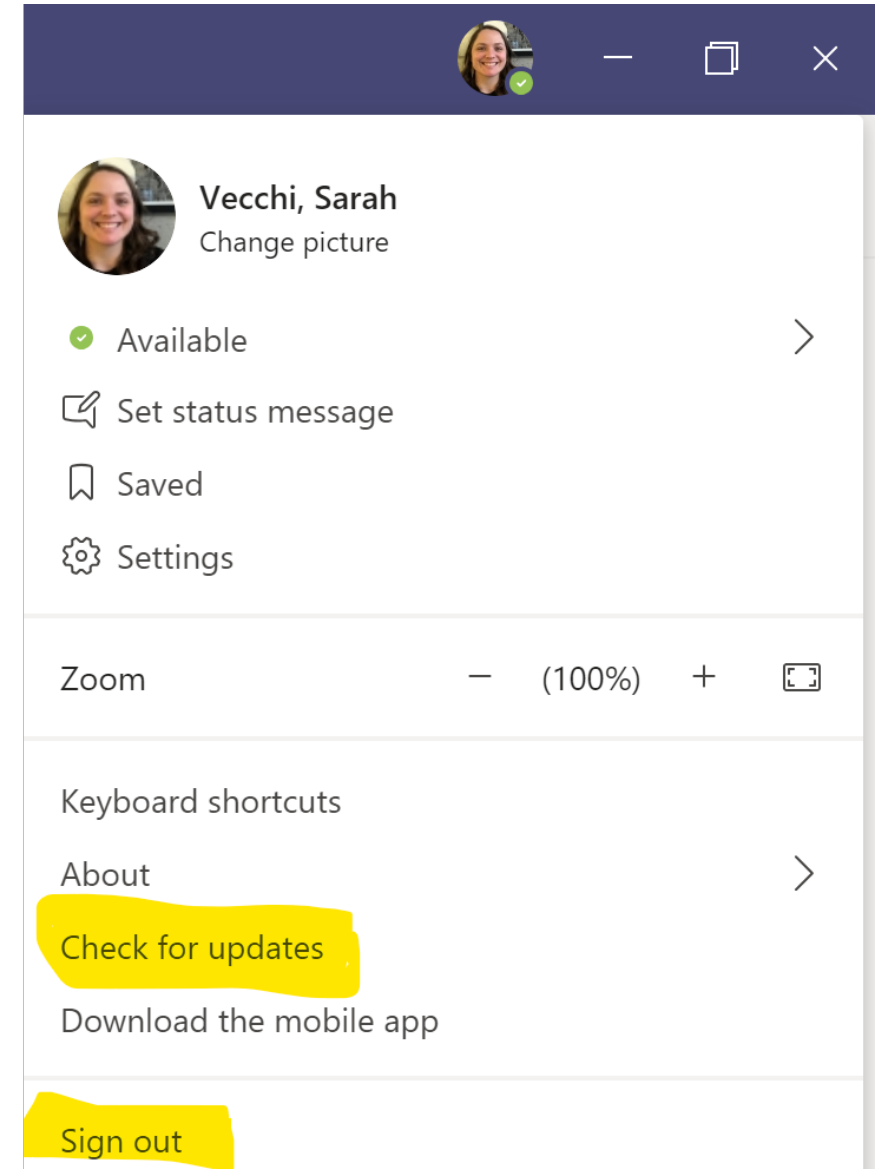
Consejos Rápidos

- **Reinicie la computadora dos veces seguidas, vuelva a iniciar sesión en Windows y luego espere 10 minutos antes de abrir cualquier aplicación, esto resuelve una gran cantidad de problemas.** ¡Intente esto primero!
- Si tiene problemas para conectarse a las herramientas del distrito (Teams/EnVision, etc.), consulte el **Plan de Estudios en línea/Aplicaciones web** a continuación para obtener información sobre la solución de problemas de DirectAccess.
- ¿Aún sigue presentando problemas después de seguir los pasos de este documento? Consulte la página final para obtener instrucciones sobre cómo enviar una **solicitud de FTAccess**.



Sonido/Video en Teams

- Asegúrese de que está utilizando la aplicación Teams, ya que la versión web no proporciona una funcionalidad completa.
- Verifique las actualizaciones de Teams haciendo clic en la foto de perfil y seleccionando Buscar actualizaciones “*check for updates*”
- Cierre sesión en Teams (haga clic en la imagen de perfil y elija cerrar sesión “*sign out*”) y vuelva a iniciar sesión para asegurarse de que las actualizaciones estén instaladas.
- Reinicie la computadora dos veces, inicie sesión en Windows y espere 10 minutos para abrir cualquier aplicación.



Problemas de Sonido & cont. de Video

- En Permisos, compruebe que los medios (cámara, micrófono, altavoces) tengan acceso.
- En Dispositivos, haga clic en "Realizar una llamada de prueba" para asegurarse de que los dispositivos estén configurados de manera correcta.
- [Haga clic aquí para obtener una guía paso a paso](#)

Permissions

Get the most out of the apps you add as tabs by allowing them to access your device. Apply the same permissions to all of them, or customize them individually below.

☐	Media (Camera, microphone, speakers)	☒
☐	Location	☒
☐	Notifications	☒
☐	External links	☒
☐	MIDI device	☒

Settings

- General
- Privacy
- Notifications
- Devices**
- Permissions

Audio devices

PC Mic and Speakers

Speaker

Speakers (Realtek High Definition Audio(SST))

Microphone

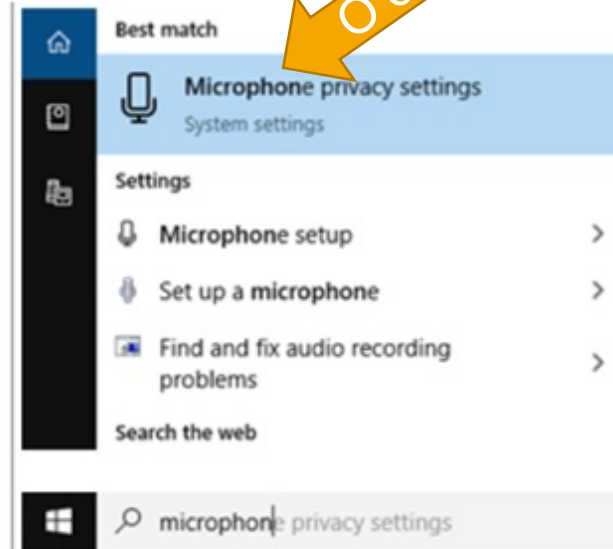
Microphone Array (Realtek High Definition Audio(SST))

Make a test call

Problemas de Sonido & cont. de Video

- Verifique la configuración de privacidad en Windows.
- Si el micrófono/los altavoces/ la cámara web aún no funcionan, probablemente se deba a un problema de hardware, así que siga las instrucciones de la diapositiva final para enviar una solicitud de FTAccess.

En la barra de búsqueda del menú Inicio, busque: Configuración de Privacidad del Micrófono



Verifique que "Permitir que las aplicaciones accedan al micrófono" esté en modo activado.

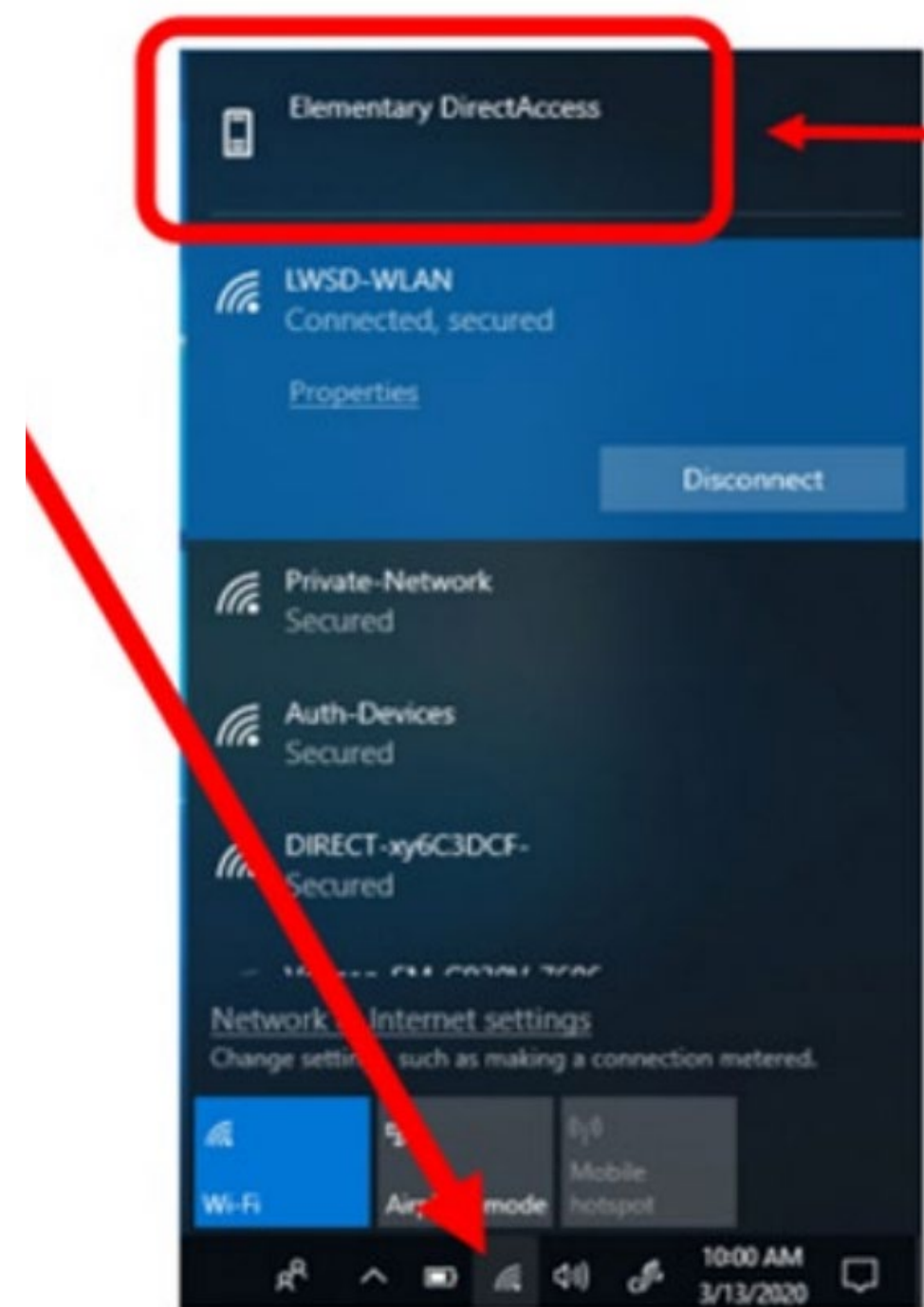
Allow apps to access your microphone

If you allow access, you can choose which apps can access your microphone by using the settings on this page. Denying access only blocks apps from accessing your microphone. It does not block Windows.



Plan de Estudios en línea/ Aplicaciones web

- [Instrucciones del Plan de Estudios en Línea](#)
- Asegúrese de que DirectAccess esté activado, esto permite que las computadoras de los estudiantes se conecten de forma remota y segura a la red LWSD.
 - Haga clic aquí para obtener una [Guía detallada de Solución de problemas de DirectAccess](#)
 - [Verifique las computadoras portátiles de los estudiantes para buscar actualizaciones del sistema & búsquedas seguras en internet](#)

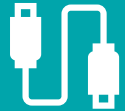


Contraseñas

Asegúrese de que se esté utilizando el nombre de usuario y la contraseña correctos (**hay distinción entre mayúsculas y minúsculas**)

- **Windows-** Nombre de usuario: s-inicialdelprimerapellido (puede incluir más de la primera inicial)
 - Contraseña: 21#delidentificacióndelestudiantetextxxxxxx (las x = se refieren a los 7 dígitos del # de Identificación del estudiante)
 - La identificación del estudiante se puede encontrar en Skyward y también está en su dispositivo escolar
 - Asegúrese de que el estudiante no haya cambiado su contraseña
- **Dreambox-** la contraseña *generalmente* es NOMBREDELAESCUELA+últimos cuatro dígitos del número de identificación del estudiante (Es decir, ALCOTT1234)
- **Edutyping-** La contraseña *generalmente* es APELLIDODELMAESTRO+[numero del edificio de la escuela](#) (Es decir, DAVIS153)

El dispositivo no enciende



Asegúrese de que el dispositivo esté enchufado y cargándose



Fuerce el apagado

Reinicio completo de la computadora portátil: mantenga presionado el botón de encendido durante 20 segundos

Reinicio completo de Surface Go: mantenga presionados los botones de Encendido y + Volumen simultáneamente hasta que se encienda la pantalla de inicio de sesión



Si aún así no enciende, envíe una **solicitud de FTAccess** para pedir un dispositivo de reemplazo, y nos comunicaremos con usted cuando esté listo para programar la recogida en la escuela (entre semana de 8 a.m. a 4 p.m.).

Problemas de hardware



Mic/parlantes: Si ha intentado solucionar problemas de

Mic/parlantes/camera usando la [Guía de solución de problemas de audio de Teams](#), y aún así no funcionan, envíe una solicitud de FTAccess.



Pantalla, teclados, panel táctil, cargador dañados o que no funcionan: envíe una solicitud de FTAccess para pedir un dispositivo de reemplazo.



Si se determina que se necesita un **dispositivo de reemplazo**, nos comunicaremos con usted una vez que esté listo para ser recogido (entre semana de 8 a.m. a 4 p.m.)

ERROR !!!



Otros Problemas

Los iconos del escritorio desaparecieron:

El dispositivo puede estar en modo tableta → Deslice el dedo de derecha a izquierda en la pantalla y haga clic en "Modo tableta"

Error: "No hay servidores de inicio de session disponibles"

Error: "Dispositivo de arranque no encontrado" → Envíe una solicitud de FTAccess

Envío de una solicitud de FTAccess

- Si aún necesita ayuda **después** de intentar los pasos de solución de problemas anteriores, envíe un correo electrónico utilizando el formato siguiente:
- A: FTAccess@lwsd.org
- Cc: al maestro del estudiante + al enlace técnico de la escuela para la familia

To

FA

Family Technology Access



Bcc

Cc

- Copia al maestro del estudiante + al enlace técnico de la escuela para la familia

Nombre de la escuela (NOMBRE DEL ESTUDIANTE) Etiqueta del dispositivo: últimos 6 dígitos del # de barras del computador

Descripción detallada del problema con el dispositivo (¡las capturas de pantalla son muy útiles!)
junto con los pasos de solución de problemas, que se han probado.

Incluya nombre e información de contacto (del padre de familia)