



Preparatoria Tustin

Página de Resolución de Problemas de Tecnología de la Preparatoria Tustin

El aprendizaje a Distancia e Híbrido ha hecho que nuestros recursos tecnológicos sean aún más importantes este año.

El equipo de la biblioteca quiere que todos los estudiantes tengan éxito y confianza en su capacidad para resolver problemas, y apoyar sus necesidades con respecto al uso de la tecnología.

Este es su primer recurso cuando tenga preguntas sobre su dispositivo Surface Pro, su información de inicio de sesión, la funcionalidad de la plataforma, etc.

Estos son los pasos que debe seguir cuando experimente un problema con su tecnología.

1. Revise todo este documento para ver si esta información resuelve su problema.
2. Si ha intentado los pasos recomendados y aún tiene el problema, llame al 714-730-7414 x 87103 o envíe un correo electrónico al personal de la biblioteca para obtener ayuda a szambon@tustin.k12.ca.us.
3. Siga los pasos proporcionados por el personal de la biblioteca.
4. Si el problema aún no se resuelve, programaremos una cita para que traiga su dispositivo a la biblioteca para resolver su problema.

SI ESTÁ EN EL PLANTEL ESCOLAR

Pídale a su maestro que llame a la biblioteca si los pasos descritos en este documento no resolvieron su problema. Es importante que se comunique con la biblioteca por teléfono previamente a su llegada en persona.

¿Cómo iniciar sesión en Surface Pro?

Encienda el dispositivo usando el botón en la esquina superior izquierda. Una vez que el dispositivo se enciende, haga clic en el símbolo de Internet en la esquina inferior izquierda de la pantalla. Elija la conexión de Internet. (Si está en la escuela, es TustinUSD).

Es posible que se le solicite proporcionar un nombre de usuario y una contraseña para acceder a Internet. (Consulte la hoja de referencias de contraseña a continuación)
RECUERDE: Su nombre de usuario y contraseña de Internet será diferente para la zona con cobertura inalámbrica (*hotspot*) o wifi de su casa, que el que usamos para el Internet de la escuela.

Tustin High Login Guide. Example Student: Tabitha Tiller ID#12345678

	Username	Password
Laptop/iPad School wifi	First name+First Initial of Last+Last 4 long ID Example: Tabithat5678	tusd+longID tusd12345678
Content Keeper	First name+First Initial of Last+Last 4 Long ID Example: Tabithat5678	tusd+longID tusd12345678
ALL Google	School email address Example: Tabithat5678@mytusd.org	tusd+longID tusd12345678
Schoology	School email address Tabithat5678@mytusd.org	tusd+longID tusd12345678
Aeries	School email address Example: Tabithat5678@mytusd.org	T usd+LongID+special character Tusd12345678(whichever character you chose)
Clever	Sign in with Google School email address Example: Tabithat5678@mytusd.org	tusd+longID tusd12345678

Conéctese a wifi. Hay un icono de Internet en la parte inferior derecha de la pantalla. Haga clic en él y aparecerá una lista de opciones de wifi.

EN EL PLANTEL ESCOLAR: Elegirá **Tustin USD**

Inicie sesión utilizando el inicio de sesión de su dispositivo (Contraseña: tusd+la identificación larga)



ASEGÚRESE DE ESTAR EN GOOGLE CHROME

Elija su portal para estudiantes del TUSD en el escritorio (*desktop*).
(Es el botón azul marino con una campana)



Inicie sesión en su cuenta Google (Consulte la Guía de inicio de sesión)





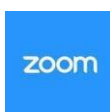
Iniciar sesión en Aeries

Haga clic en el icono de Aeries en el portal de estudiantes. Inicie sesión con la dirección de correo electrónico de su escuela. Aeries le pidió, a principios del año, que **cambiara su contraseña**.

Le recomendamos que utilice T mayúscula en Tusd+la identificación larga+un carácter especial. El carácter especial fue una elección personal. No lo sabemos. Si aún no lo ha hecho, asegúrese de tomar nota de lo que eligió.

Además de acceder a calificaciones y expedientes académicos en su cuenta Aeries, ahora ingresará a clases a través de un código de entrada para Zoom

¿Cómo entrar a Zoom?



Puede encontrar el código de acceso y un botón DE UNIRSE (*join*) para sus clases en Aeries.

Simplemente inicie sesión en Aeries desde el portal de estudiantes. Vaya a Clases. Inicie sesión en cada periodo utilizando el botón o código DE UNIRSE (*join*).

¿Qué pasa si el botón de unirte no funciona?

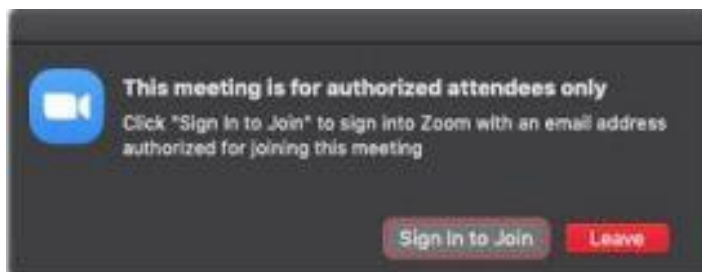
Puede ir a la pantalla de inicio e iniciar sesión a través de la aplicación Zoom o escribir Zoom.com en el navegador web.

Vaya a UNIRSE (*join*) a una reunión. Ingrese el código cuando se le solicite.

Qué hacer si recibo un mensaje que dice que la clase era para “Usuarios Autorizados”

Si recibe este mensaje, se le pedirá que se registre con su correo electrónico mytusd.

Haga clic en el botón “Iniciar sesión para unirte” (*Sign in to Join*).



Esto lo llevará a una página de inicio de sesión.

Use la opción de inicio de sesión (*sign in*) en el lado izquierdo de la pantalla que le permite ingresar a su dirección de correo electrónico @mytusd para iniciar sesión como habitualmente lo hace en tusd.

EJEMPLO: Tabithat5678@mytusd.org
tusd12345678

Solo estudiantes registrados en esa clase y período tendrán acceso.

¿Qué pasa si no puedo escuchar?

Deslice o haga clic en el icono de volumen en la parte inferior derecha de la pantalla y asegúrese de que la configuración de audio funciona correctamente. Ajuste el volumen. Si aún no puede oír, levante suavemente la esquina en donde se localizan los botones del volumen y asegúrese de que no estén obstruidos.

Si aún no puede escuchar, siga estas instrucciones.

Haga clic en el icono de Microsoft en la esquina inferior izquierda de la pantalla. Elija Configuración (*Settings*). Vaya a Sistema (*System*). Puede ajustar y probar su configuración de sonido en esta página. Asegúrese de que su altavoz esté encendido. Ajuste el volumen de su dispositivo.

Si aún no puede escuchar, cierre la sesión de Zoom y reinicie su dispositivo.

¿Qué hago si mi micrófono no funciona?

Asegúrese de que su micrófono no esté silenciado. Si aún no puede ser escuchado, envíe un mensaje al administrador a través de la función de chat en la parte inferior de la página. Puede que lo tengan apagado. Pídeles que activen el sonido de su micrófono.

Si el micrófono aún no funciona, siga estas instrucciones.

Haga clic en el icono de Microsoft en la esquina inferior izquierda de la pantalla. Elija Configuración (*Settings*) Vaya a Sistema (*System*). Puede ajustar y probar la configuración de su micrófono en esta página.



Puede iniciar sesión en Schoolology desde el portal de estudiantes. Encontrará toda la información de sus clases y tareas en Schoolology.

NUEVA EDICIÓN

Si un estudiante entra a Schoolology e ingresa a un libro de texto o a una tarea y la página está en blanco, intente cambiar su navegador de Internet. Actualmente hay una falla en el interfaz de Schoolology con Google Chrome. El problema parece resolverse cuando cambia a Microsoft Internet Explorer.

Necesito descargar *Photoshop* en mi computadora.



Llame a la biblioteca al 714-730-7414 x 87103 para hacer una cita, para traer su dispositivo al departamento de tecnología. Este proceso toma entre algunos minutos a una o dos horas. Simplemente puede dejar su dispositivo en su cita y nos comunicaremos con usted cuando esté listo.

Mi *Surface Pro* no está funcionando

La mayoría de los problemas se pueden resolver apagando el dispositivo y reiniciándolo. Existen excepciones, pero aquí es donde debe comenzar a solucionar cualquier problema que esté experimentando.

Siga estas instrucciones.

1. Mantenga presionado el botón en la esquina superior izquierda hasta que la pantalla se oscurezca.
2. Espere unos segundos.
3. Presione el botón y espere a que la pantalla se active por completo.
4. Vuelva a ingresar a la computadora utilizando las instrucciones de inicio de sesión y la ruta descrita en la parte superior de este documento.

Si estos pasos no resuelven el problema, estos son los pasos que debe seguir.

1. Llame a la biblioteca 714-730-7414 x 87103.
2. Haga una cita para traer su dispositivo a la biblioteca.

Me desconecté de wifi o el wifi está lento. Comience apagando el sistema.

Reinícielo

En el Plantel Escolar

1. Muévase a una ubicación diferente (Este podría ser un lugar diferente en el salón, o afuera de la puerta del salón de clases) Siempre alerte a su maestro que está experimentando problemas.
2. Intente volver a conectarse.
3. Es posible que se le solicite que ingrese un nombre de usuario y una contraseña para el Internet. SI USTED ESTÁ EN EL PLANTEL ESCOLAR es: su nombre+primera inicial de su apellido+los cuatro últimos números de su identificación larga y su tUSD+la contraseña de identificación larga.

En Casa

1. Muévase a una parte diferente de la casa, posiblemente más cerca del modem o conexión de Internet.
2. Intente volver a conectarse.
3. Es posible que deba ingresar una contraseña. La contraseña estará ubicada en el modem del Internet. Si la contraseña ha sido cambiada por un miembro de su hogar, necesitará obtener esa información. Asegúrese de saber la manera de acceder a la conexión en su casa.
4. Si el problema aún no se ha resuelto y otros miembros del hogar están experimentando una interrupción del Internet, reinicie el portal de Internet. Puede que necesite contactar a su proveedor de servicios de Internet para obtener instrucciones.

TENGA EN CUENTA: Si constantemente tiene problemas para conectarse en casa, verifique la compatibilidad de su *router* doméstico tanto con su proveedor de Internet como con Microsoft SurfacePro. La compatibilidad del *router* puede interrumpir el servicio o hacerlo lento.

Si su conexión wifi es lenta, intente borrar el historial/la memoria de caché. Para borrar la memoria de caché, vaya a la esquina superior izquierda de la ventana de búsqueda en su pantalla. Allí encontrará un icono que parece tres puntos en fila.

Haga clic en los puntos y elija la pestaña Historial en el menú desplegable.

Verifique para asegurarse de que no necesita ninguno de los resultados de búsqueda enumerados. Si desea guardar un resultado, haga clic en la búsqueda de la lista. Cuando lo lleven a la página, haga clic en el ícono de estrella en la esquina superior izquierda de la ventana de búsqueda. Agregar búsqueda a favoritos. Regrese a la pestaña de historial y elija borrar historial. Esta información estará en la esquina superior izquierda de la pantalla y aparecerá en letra azul. Asegúrese de que sólo haya marcado los primeros tres elementos. Deben ser el historial de navegación, las *cookies* y los datos guardados del sitio web, los datos y los archivos almacenados en la memoria de caché.

Debe haber una mejoría en la velocidad y el rendimiento de su conexión.

Mi teclado no funciona correctamente

1. Desconecte con cuidado el teclado retirando el cable hacia afuera del dispositivo.
2. Sople suavemente sobre los puntos de conexión.
3. Vuelva a conectar la banda magnética a las conexiones.
4. Es posible que deba apagar el dispositivo y reiniciarlo para reanudar la conexión.

Mi cargador no funciona/ Mi dispositivo no retiene la carga

Si su dispositivo no retiene la carga o se está agotando la batería rápidamente, asegúrese de que está iniciando con una carga completa al comienzo de cada día escolar.

La mejor manera de asegurarse de que no perderá la energía de la batería durante el horario escolar es cargar su dispositivo durante la noche cuando está apagado.

Si la batería aún pierde energía durante el día escolar después de dar este paso, llame a la biblioteca para programar una cita 714-730-7414 x 87103. Es posible que deba dejar su dispositivo con nosotros para que el técnico de tecnología lo evalúe.

Mi computadora portátil está rota/perdida/extraviada

Si su dispositivo se daña, se pierde o se lo roban, comuníquese con el personal de la biblioteca por correo electrónico a zambon@tustin.k12.ca.us o al 714-730-7414 x 87103. Necesitará hacer una cita para configurar un nuevo dispositivo.

Si compró un seguro, visite también schooldevicecoverage.com - Cobertura de Dispositivos Escolares (*School Device Coverage*) y presente una reclamación.

Debió haber recibido un correo electrónico cuando se registró con ellos, incluyendo su información al cliente. Necesitará el número de serie que se encuentra en la etiqueta blanca en la parte posterior de su dispositivo.