

# Device Support

---

## What to do When Your Device Has an Issues

Try the following Chromebook troubleshooting steps below. If this does not resolve your issue please call the parent support line: [303-982-3438](tel:303-982-3438)

### 1. Restart your device.

With all basic troubleshooting, this should always be step number one. Closing the lid does not shut a device down. Make sure you click shut down or restart or hold down the power button.

### 2. Charge your device.

If the device won't turn on, plug it in to a charger and leave it for 15 minutes. Do not try to restart the device until 15 minutes have passed.

### 3. Verify your wireless connection.

Check that you are connected to a wireless network.

### 4. Update your device operating system.

Chromebooks specifically need to be kept up to date with fixes to remedy known issues. Check to see if your Chromebook is up to date <https://tinyurl.com/updatedevice>

### 5. Reset your device.

If all else fails and you have a Chromebook, you can follow these directions to reset your device at home: <https://tinyurl.com/Chromebookreset2020>



For additional Chromebook and iPad support resources visit <https://tinyurl.com/JeffcoTechResource>

---

Families can also call the parent support line at [303-982-3438](tel:303-982-3438) between 7:00am - 4:00pm for additional troubleshooting with an IT staff member.



# Asistencia técnica con el dispositivo

---

## Qué hacer cuando el dispositivo tiene problemas

Intente seguir los pasos de a continuación para resolver problemas del Chromebook. Si esos pasos no resuelven el problema, llame a la línea de asistencia para padres: 303 -982-3438

### 1. Reiniciar su dispositivo.

Con todas las resoluciones básicas de problemas, este debe ser siempre el paso número uno. Cerrar la tapa no apaga un dispositivo. Cerciórese de hacer clic en apagar o reiniciar o mantener pulsado el botón de encendido.

### 2. Cargar su dispositivo.

Si el dispositivo no se enciende, conéctelo a un cargador y déjelo por 15 minutos. No trate de reiniciar el dispositivo hasta que hayan pasado 15 minutos.

### 3. Verificar su conexión inalámbrica.

Revisar que esté conectado a una red inalámbrica.



### 4. Actualizar el sistema operativo de su dispositivo.

Específicamente los dispositivos Chromebook tienen que estar actualizados con reparaciones para remediar problemas conocidos.

Comprobar aquí para ver si su Chromebook está actualizado <https://tinyurl.com/updatedevice>

### 5. Restablecer su dispositivo.

Si todo lo demás falla y usted tiene un Chromebook, puede seguir estas instrucciones para restablecer su dispositivo en casa: <https://tinyurl.com/Chromebookreset2020>

Para obtener asistencia adicional con Chromebook y iPad visite:

<https://tinyurl.com/JeffcoTechResource>

---

Las familias también pueden llamar a la línea de asistencia técnica para padres en 303-982-3438 entre las 7:00 a.m. a 4:00 p.m. para obtener ayuda de un personal de IT con resolución adicional de problemas.

