

# Solución de Problemas Técnicos con el Aprendizaje Virtual



A medida que los estudiantes se involucran con el aprendizaje virtual, pueden surgir problemas técnicos menores y, a menudo, los miembros de la familia o tutores pueden lidiar rápidamente con estos problemas sin mucha interrupción en el aprendizaje de sus estudiantes.

## MI ESTUDIANTE NO PUEDE CONECTARSE EN LÍNEA

- Verifique que el dispositivo de su estudiante esté conectado a Internet o Wi-Fi; esta información generalmente se encuentra en la barra inferior derecha de los dispositivos Windows y en la barra superior derecha de los dispositivos Apple.
- Verifique la velocidad de su conexión a Internet en <http://www.speedtest.net>
  - La velocidad de descarga recomendada es de 2.0 Mbps.
- Verifique que su estudiante esté usando Google Chrome; este es el navegador más confiable para las soluciones de aprendizaje de Edgenuity.
  - Puede descargar Chrome de forma gratuita en <https://www.google.com/chrome/>
- Reinicie el dispositivo.

## EL PROGRAMA ESTÁ ATASCADO, CONGELADO O SE CIERRA

- Verifique que su estudiante esté usando Google Chrome; este es el navegador más confiable para las soluciones de aprendizaje de Edgenuity.
  - Puede descargar Chrome de forma gratuita en <https://www.google.com/chrome/>
- Intente borrar la caché, que es la memoria a corto plazo de la computadora. En el navegador Google Chrome:
  - Diríjase a Historial (Control + H en un dispositivo Windows y Command + Y en un dispositivo Apple).
  - Seleccione “Borrar datos de navegación.”
  - En el menú desplegable intervalo de tiempo, seleccione “Últimos 7 días.”
  - Marque las casillas junto a “Cookies y otros datos de sitios web” y “Archivos e imágenes en caché.”
  - Haga clic en Borrar datos.
- Cierre el navegador y luego vuelva a abrirlo.
- Reinicie el dispositivo.

## MI ESTUDIANTE NO CONOCE SU INFORMACIÓN DE INGRESO

- Haga clic en el botón “Forgot your password?” en la página de inicio de sesión e ingrese su nombre de usuario si está disponible.
- Envíe un correo electrónico a su(s) maestro(s) para solicitar la información de inicio de sesión del estudiante.
- Una vez que tenga su información de inicio de sesión, escríbala en dos lugares diferentes, como un cuaderno y cerca de su dispositivo.

## MI ESTUDIANTE NO PUEDE ESCUCHAR NADA

- Verifique que el volumen esté encendido/alto.
- Verifique que sus auriculares o altavoces estén completamente enchufados.
- Pruebe con un par de auriculares o parlantes diferentes, o pruebe sin parlantes externos.

## ¿NECESITA MÁS AYUDA?

Visite el [Help Center \(help.edgenuitycourseware.com\)](http://help.edgenuitycourseware.com) en cualquier momento o comuníquese con nuestro Equipo de Soporte Técnico los siete días de la semana:

### Atención al Cliente de Edgenuity



**HORARIOS:** Lunes a viernes: de 7:30 am a 9:30 pm (EST)

**Sábado a domingo:** de 9:00 am a 5:00 pm (EST)

**CONTÁCTENOS:** Teléfono: 877.202.0338 Correo electrónico: [CustomerSupport@edgenuity.com](mailto:CustomerSupport@edgenuity.com)

