# Preguntas y respuestas comunes del Equipo de Apoyo Técnico para el Aprendizaje Remoto:

## P: No sé mi contraseña de Wake ID. ¿Qué debo hacer?

R: Cualquier maestro en su escuela puede restablecer su contraseña de Wake ID por usted. Si no puede comunicarse con el personal de su escuela, puede llamar a nuestro Equipo de Apoyo Técnico para el Aprendizaje Remoto al 919-694-8100 o enviar una solicitud en línea en StudentTechHelp.wcpss.net

P: Recibí un (Chromebook / iPad) de mi escuela y no funciona (no se carga, no se enciende, etc.).

A: Please call our Remote Learning Help Desk at 919-694-8100 or submit an online request at StudentTechHelp.wcpss.net

## P: Mi estudiante no puede ingresar a Discovery Education y no parece tener una cuenta. ¿Cómo ingreso al programa?

R: Asegúrese de que su estudiante esté accediendo al contenido de Discovery Education desde el portal WakeID. Primero, su estudiante debe iniciar sesión en el portal para acceder a Discovery Education. No puede iniciar sesión directamente desde el sitio web de Discovery Education.

## P:¿Qué es Zscaler?

R: WCPSS usa un filtro de Internet llamado Zscaler para bloquear sitios web inapropiados mientras los estudiantes usan su cuenta de WCPSS. La ley federal nos exige que filtremos contenido en cualquier dispositivo del distrito escolar. Es posible que se le solicite a su estudiante que inicie sesión en Zscaler. Si es así, deben usar su WakeID de WCPSS completo (por ejemplo, wakeid@students.wcpss.net) y seguir las instrucciones en pantalla. El filtro solo se habilita cuando el estudiante inicia sesión en el navegador Chrome o Chromebook con su cuenta de WCPSS. Dejará de filtrar cuando el estudiante cierre la sesión de su cuenta de WCPSS.

## P: Tenemos Google Family Link configurado en el Chromebook personal de nuestro estudiante. No podemos agregar la cuenta de WCPSS de nuestro estudiante debido a Family Link. ¿Cómo podemos acceder al trabajo escolar de nuestro estudiante?

R: La capacidad de usar el Google Classroom del distrito escolar y otros recursos en línea están vinculados a la cuenta de usuario WCPSS del estudiante. Si usted está utilizando Family Link, debe agregar una persona (cuenta de WCPSS de estudiante) al Chromebook. Cuando inicie sesión en la cuenta de la escuela, Family Link no funcionará. Después de completar el trabajo escolar, puede volver a iniciar sesión en su cuenta personal de Google conectada a Family Link. Para agregar una persona (para que se carguen sus cuentas personales y de la escuela), siga estas instrucciones: <https://support.google.com/chromebook/answer/1059242>

## P: La cuenta personal de Google inicia sesión en el navegador Chrome, lo que crea un conflicto de cuenta cuando el usuario accede a WakeID y hace clic en Google Classroom. (Los videos/asignaciones en Google Classroom no se pueden abrir)

R: Existen dos opciones posibles:

1. Abrir una ventana de "incógnito" mientras trabaja en la asignación escolar. Vaya a File y luego haga clic en New Incognito Window.
2. Agregue un nuevo perfil a Google Chrome para su cuenta de WCPSS para que usted lo use mientras trabaja en la asignación escolar. Consulte <https://support.google.com/chrome/answer/2364824> Si está utilizando un Chromebook personal, puede agregar una persona (para que se carguen sus cuentas personales y escolares). Los Chromebooks de WCPSS solo pueden usarse con las cuentas de Google de WCPSS. <https://support.google.com/chromebook/answer/1059242>

## P: Mi estudiante no puede iniciar sesión en Brainpop Jr., Big Universe, etc.

R: Usted puede llamar a nuestro Equipo de Apoyo Técnico para el Aprendizaje Remoto al 919-694-8100 o enviar una solicitud en línea en StudentTechHelp.wcpss.net.

## P: No sé cómo entregar tareas en Google Classroom. ¿Puede ayudarme?

R: Puede encontrar información sobre cómo entregar tareas en *Google Classroom* en: [Inglés](https://support.google.com/edu/classroom/answer/6020285?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=en) | [Español](https://support.google.com/edu/classroom/answer/6020285?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es)

P: Necesito la dirección de correo electrónico de mi estudiante. ¿Tiene mi estudiante una dirección de correo electrónico?

R: Todos los estudiantes de las escuelas intermedias y secundarias tienen una cuenta de correo electrónico de WCPSS. Su dirección de correo electrónico es la misma que usan para iniciar sesión en WakeID Portal. No todos los estudiantes de la escuela primaria tienen correo electrónico (depende de la escuela y el nivel de grado). Si usted no sabe si su estudiante de la escuela primaria tiene una dirección de correo electrónico, comuníquese con el maestro de su hijo.

P: ¿Cómo utilizo Outlook para enviar un correo electrónico a mi maestro?

R: Inicie sesión en WakeID Portal en wakeid.wcpss.net y seleccione el ícono de correo electrónico de Outlook. Para más información sobre cómo iniciar sesión: [Inglés](https://mywakeid.wcpss.net/downloads/wakeid-studentlogin.pdf) / [Español](https://mywakeid.wcpss.net/downloads/wakeid-studentlogin-spanish.pdf)

Si Outlook le solicita que seleccione una zona horaria, seleccione (UTC-05:00) Eastern Time (US & Canada). Puede encontrar instrucciones sobre el correo electrónico del estudiante en <https://bit.ly/WCPSSStudentEmail> ([Español](https://drive.google.com/file/d/18xZhDfsC9U9_o8izPrsI8t9rtBRkBj6y/view?usp=sharing))

*\*Ambos documentos y más se pueden encontrar en* *el* [*Sitio de Aprendizaje Remoto de WCPSS*](https://sites.google.com/wcpss.net/instructional-continuity-wcpss/technology-support-for-families)