

Le escribimos para darles nuestro profundo agradecimiento por el tiempo, la energía y el esfuerzo que ha dedicado a ayudar a nuestras escuelas a tener éxito durante el primer día del nuevo entorno de aprendizaje virtual. Sabemos que quedan muchos días más y situaciones adicionales que resolver. Prometemos dedicar cada día a ser mejores que el anterior. Teniendo esto en cuenta, este mensaje trata de hacerle saber dónde ir para las computadoras portátiles, Chromebooks, iPad, puntos de acceso WiFi y / o lo que llamamos problemas de “soporte técnico crítico.” **Esto es diferente del sistema "hub" que usamos este verano:**

- Estudiantes de escuelas medias y secundarias: El apoyo en persona para "problemas técnicos críticos" está **disponible en su escuela asignada**.
- Estudiantes de escuelas primarias o preescolar: El apoyo en persona para "problemas técnicos críticos" **está disponible en la escuela secundaria más cercana a usted**. Para obtener una lista de escuelas secundarias y direcciones, visite esta página.

Horarios de operación son entre 8 a.m. - 4:30 p.m., de lunes a viernes

Ejemplos de problemas críticos son:

- El dispositivo no se prende.
- El dispositivo no se conecta a la señal WiFi.
- El dispositivo no acepta las credenciales o contraseña para iniciar sesión o la contraseña necesita restablecerse.
- Pantalla o micrófono roto.
- Activar la cámara para computadoras de escuelas medias/secundarias (todos los dispositivos para primaria ya tienen las cámaras activadas).

Para problemas que no son críticos, usted puede enviar un mensaje a helpdesk@henrico.k12.va.us y el personal de HCPS le responderá lo más pronto posible.

Tenemos un apoyo similar disponible para cualquier estudiante que aún necesite que se le asigne un dispositivo emitido por HCPS, o que necesite recoger un punto de acceso WiFi, hasta que se agoten los suministros:

- Los estudiantes de escuelas medias y secundarias quienes aun necesitan computadoras portátiles de HCPS y/o puntos de acceso WiFi, **pueden obtener uno de su escuela asignada**.
- Estudiantes de escuelas primarias o preescolar quienes necesitan una Chromebook o iPad de HCPS y/o un punto de acceso WiFi, **pueden obtener uno de la escuela secundaria más cercana a usted**. Para una lista de escuelas secundarias y direcciones, visite esta página.

El padre o tutor que recoja estos artículos para un estudiante debe figurar en PowerSchool como contacto. Por favor traiga su identificación. Antes de ir, tenga en cuenta que todas las escuelas medias o secundarias pueden establecer el orden de distribución ya sea haciendo cola o un formato de autoservicio. Comuníquese con la escuela si tiene preguntas sobre dónde ubicar el

soporte técnico / ubicación de distribución de dispositivos. Recuerde usar una máscara y practicar el distanciamiento social.

Para preguntas que no estén relacionadas con problemas de computación o tecnología, considere comenzar con su maestro, consejero escolar, director o comuníquese con la línea directa de las Escuelas Públicas del Condado de Henrico al 804-501-5655, de 8:30 am a 4 pm, de lunes a viernes.

¡Gracias por leer y por su apoyo a las Escuelas Públicas del Condado de Henrico!