



**Preguntas frecuentes para familias y estudiantes**  
**Actualizado 15.06.20**



# Cronología

## ¿Cuándo estarán disponibles los dispositivos?

Los dispositivos se están fabricando ahora y llegarán a Detroit en el mes de junio. Los dispositivos se desplegarán en el mes de junio, julio y agosto a medida que los dispositivos estén disponibles.

## ¿Cómo sabré cuándo y dónde recoger mi dispositivo?

- Un correo electrónico de elegibilidad llegará a la cuenta de correo electrónico de DPSCD de su hijo
- Realice la encuesta para cada niño que desee participar
- Obtendrá detalles para su recogida tan pronto como realice la encuesta

# Eligibilidad

## **¿Quién es elegible para obtener un dispositivo, 6 meses de datos y servicios de soporte?**

Todos los estudiantes de DPSCD K-12 inscritos en el LME durante el recuento de membresía de primavera (febrero 2020) son elegibles para recibir un dispositivo, datos de LTE durante seis meses y soporte técnico. Los estudiantes elegibles serán sacados directamente del sistema de información estudiantil del Distrito. Si no todos los dispositivos son reclamados por estos estudiantes para el próximo otoño, el Distrito distribuirá dispositivos a nuevos estudiantes, pendiente de disponibilidad.

## **¿Habrá un dispositivo disponible por familia elegible o por estudiante elegible?**

Hay un dispositivo disponible por estudiante elegible.

## **¿Cómo sabré si mi estudiante puede obtener un dispositivo?**

El padre o tutor legal de cada estudiante elegible recibirá un enlace de encuesta en el correo electrónico de DPSCD de su hijo para confirmar su interés, actualizar su información de contacto y comprometerse a un acuerdo sobre el uso del dispositivo. Una vez completado, el padre o tutor legal recibirá una confirmación y los próximos pasos para el despliegue este verano. Las familias que no completen la encuesta recibirán un seguimiento proactivo del personal de la escuela para asegurarse de que están al tanto de la oportunidad.

## **¿Puede un miembro del personal de la escuela o un representante de atención al cliente decirme si mi hijo es elegible?**

Después de que se distribuya la encuesta de participación, este personal podrá decirle si su hijo es elegible, pero no antes de ese momento. Si desea asegurarse de recibir información, comuníquese con el director de su escuela para asegurarse de que su número de teléfono de contacto y dirección de correo electrónico (si tiene uno) estén actualizados, y que los esté revisando regularmente.

# Dispositivos

## ¿Quién será el propietario del dispositivo?

El dispositivo será propiedad del estudiante y su familia. No será un activo administrado o inventariado del Distrito, lo que significa que la familia es responsable de su mantenimiento y cuidado, y el Distrito no podrá reemplazar los dispositivos perdidos o robados. También significa que no necesitará ser devuelto.

## ¿Qué tipo de dispositivo es?

Estamos distribuyendo una tableta basada en Windows-10 llamada iView. Las tabletas con pantalla táctil de 10.1” tienen teclados desmontables, 4GB RAM, 64GB de almacenamiento y están habilitadas para LTE.

## ¿Qué sucede en el futuro cuando este dispositivo envejece o ya no funciona?

El Distrito se está asociando con la Ciudad de Detroit y una organización sin fines de lucro llamada human I-T para ofrecer a las familias acceso a dispositivos renovados que pueden comprar a bajo o sin costo, según las necesidades. Parte del compromiso del Distrito con este proyecto es donar dispositivos que se retiran para que puedan ser renovados y proporcionados a las familias en el futuro. No habrá otra ronda de nuevas implementaciones de dispositivos a escala después de que se haya distribuido este conjunto inicial de dispositivos.

# Apoyo

## ¿Quién nos ayudará a mí o a mi hijo a usar nuestro nuevo dispositivo?

El Distrito se está asociando con una organización nacional sin fines de lucro llamada human-I-T para garantizar que las familias tengan apoyo técnico para sus nuevos dispositivos. Los estudiantes y las familias podrán ponerse en contacto con human-I-T para todas sus necesidades de soporte técnico en el dispositivo, su conexión a Internet e incluso las herramientas de Microsoft Office. El soporte está disponible por teléfono, correo electrónico y texto.

## Mi problema técnico es con las herramientas de aprendizaje en línea del Distrito. ¿Cómo puedo obtener ayuda?

Nuestros socios en human-I-T son la primera parada de las familias en busca de ayuda, porque tendrán el conocimiento para resolver los problemas más comunes. Si no pueden ayudar, lo conectarán rápidamente con el equipo del Distrito adecuado para obtener ayuda.

## ¿Cómo puedo comunicarme con human-I-T para discutir problemas con los dispositivos y/o problemas de conexión?

- Conexión:  
Mande "**INTERNET4CF**" al 562-372-6925  
Formulario en línea: [human-i-t.org/internet4cf](http://human-i-t.org/internet4cf)
- Soporte de tecnología/dispositivos:  
Mande "**HELP4CF**" al 562-372-6925  
Formulario en línea: [help4cf.org](http://help4cf.org)

# Conexión a Internet

## **¿Qué sucede cuando se agotan los seis meses de datos libres?**

Tan pronto como obtenga su dispositivo, nuestros socios en human-I-T lo ayudarán a explorar opciones de Internet de bajo costo que funcionen para usted y su familia, como el programa Comcast Internet Essentials. El equipo de human-I-T lo ayudará en cada paso del camino para que esté configurado con una conexión a Internet sostenible mucho más allá de los primeros seis meses.

## **¿Habrá límites de datos o aceleradores en el LTE?**

Hemos trabajado duro para identificar un socio para el servicio LTE que será ilimitado, y nos complace compartir que habrá un límite de datos extremadamente alto en los primeros seis meses de acceso LTE.

## **Si quiero mantener un plan de datos después de los primeros seis meses, ¿puedo?**

Como propietarios del dispositivo, las familias pueden optar por iniciar su propio plan de datos para el dispositivo en una red LTE compatible, o agregar el dispositivo a un plan de datos existente, a su discreción y costo.

## **Mi familia se enfrenta a la falta de vivienda, o soy un estudiante en un hogar de acogida. Una conexión a Internet por cable o un plan de datos de pago no funcionará para mí. ¿Tendré opciones?**

El Distrito planea extender los planes de datos LTE para hasta el quince por ciento de su cuerpo estudiantil para que los estudiantes que enfrentan problemas de vivienda o cuidado de crianza aún puedan acceder a Internet, incluidas las herramientas de aprendizaje en línea.

# Uso

## **¿Para qué se pueden utilizar los dispositivos y las conexiones a Internet?**

Estamos pidiendo a todos los destinatarios de dispositivos que se comprometan a usar el dispositivo para el aprendizaje en línea y el apoyo a los estudiantes, pero también estamos dejando en claro que, como dispositivo familiar, esperamos que todo el hogar se beneficie del acceso. Cuando no es necesario para el aprendizaje en línea, el dispositivo se puede utilizar para la telemedicina, aplicaciones de asistencia, búsquedas de empleo y capacitación, y otras actividades domésticas que apoyan a toda la familia.

# Involucrarse

## **Creo que este programa es genial. ¿Puedo donar mi dispositivo en buen estado para esta iniciativa?**

Para garantizar la coherencia entre nuestros estudiantes y escuelas, no aceptaremos donaciones de tecnología individuales para esta iniciativa. En los próximos meses, cuando human-I-T comience las operaciones locales en Detroit, podrán considerar donaciones personales de dispositivos, y le animamos a considerarlos. Hasta entonces, le sugerimos que trabaje a través de organizaciones comunitarias locales como grupos de iglesias para identificar a las personas que podrían beneficiarse de su generosidad.

## **Me gustaría contribuir a este programa financieramente. ¿Es eso posible?**

Gracias por estar interesado en apoyar a los estudiantes y familias de DPSCD. Por favor, comuníquese con la Fundación DPS para recibir información acerca de las maneras en que puede ayudar visitando <http://www.dpsfdn.org/> o enviando un correo electrónico a [communications@dpsfdn.org](mailto:communications@dpsfdn.org).



# Encuesta de Interés Familiar

## ¿Dónde puedo encontrar la encuesta que necesito realizar para participar?

Un correo electrónico de elegibilidad llegará a la cuenta de correo electrónico de DPSCD de su hijo en junio.

- *Los estudiantes de secundaria Cody recibieron su enlace el 6/1*
- *Todos los demás estudiantes recibirán sus enlaces ANTES del 6/15*

## ¿Cómo puedo acceder a la cuenta de correo electrónico de mi hijo?

Las familias pueden acceder a la cuenta de correo electrónico de sus hijos a través del portal Clever.

- El personal de Atención al Cliente puede dar apoyo a las familias para que accedan a Clever utilizando esta guía en [Detroitk12.org](http://Detroitk12.org).
- Utilice el vínculo Correo electrónico de DPSCD en la sección Acceso directo de Microsoft (icono de MS Outlook).

## ¿Puedo obtener una traducción de la encuesta?

Para la distribución de todo el Distrito antes del 6/15, en la esquina superior derecha de la encuesta, habrá una opción para traducir la encuesta a cada uno de los idiomas principales del Distrito. Esto aún no está en marcha para el piloto Cody, así que por favor dirija a la familia a los [Servicios Telefónicos de Traducción](#)

# Correo de inscripción

## **¿Cómo recibo el correo electrónico que me dice cómo recoger el dispositivo de mi hijo?**

Realice la encuesta en la cuenta de correo electrónico de DPSCD de cada uno de sus hijos para obtener instrucciones para recoger su dispositivo. Este mensaje le dará una fecha y hora para recogerlo. Después de completar la encuesta, también recibirá un número de registro para usar de referencia cuando recoja el dispositivo. Le sugerimos que usted (padre/tutor legal) y/o su hijo se presenten y recojan el dispositivo. Si no puede recoger el dispositivo en nombre de su hijo, lo puede retirar su hijo o un adulto de confianza puede acompañar al niño con un número de registro y una identificación.

## **Recibí el correo electrónico de registro, pero la hora de recogida no funcionará para mí. ¿Qué puedo hacer?**

Si su hijo (y un adulto de confianza para los estudiantes más jóvenes) está disponible para la hora de recogida, y su hijo tiene su identificación de estudiante y / o una copia de una factura reciente de servicios públicos a su nombre, pueden recoger el dispositivo sin usted. Solo asegúrese de que traigan su identificación / factura de servicios públicos y su correo electrónico de reserva.

# Correo de inscripción (continuación)

## ¿Qué necesito llevar conmigo para recoger el dispositivo de mi hijo?

- Por favor, traiga una copia del mensaje de correo electrónico de recogida con usted (en su teléfono o impreso) para recoger el dispositivo. Usted tendrá que mostrarlo.
- Si tiene uno, hará que su recogida vaya más rápido si trae un teléfono inteligente.
- Por favor, traiga una identificación estatal, una identificación de estudiante o una factura de servicios públicos a su sitio de recogida y téngala lista para mostrarle al personal que verifique su identidad.
- Use sus cubrebocas.

# Despliegue

## **¿Tengo que usar un cubreboca cuando recojo mi dispositivo? ¿Incluso si estoy en mi coche?**

Sí. Por favor, ayúdenos a proteger su salud y seguridad siguiendo la orden de la gobernadora de usar cubrebocas en público. A pesar de que usted estará en su coche, nuestro personal y voluntarios se acercarán a su vehículo para apoyar su recogida, ¡y queremos mantener a todos a salvo!

## **¿Podré obtener ayuda de inmediato cuando recojo mi dispositivo?**

Le pedimos que al retirar su dispositivo, lo "agarre y se vaya" para limitar las multitudes y los riesgos de seguridad con COVID 19, pero podrá obtener ayuda inmediata. Dentro de la caja con su dispositivo hay una guía de inicio rápido para guiarlo a través de la configuración, así como una forma de enviar mensajes de texto para obtener ayuda si tiene problemas.