

Chromebook Troubleshooting Guide



Page 1-English Version; Page 2- Spanish Version

This guide should help you troubleshoot some of the most common Chromebook issues that you may face while your child is learning remotely. Try these tips first, but if you are still having trouble, **elementary students should contact their teachers**. **Middle and High students** should submit a **work order through [Sherpa](#)**.



For all issues:

- First try **rebooting the Chromebook**, not just logging off and logging back in. Use the **power button on the keyboard** or the **menu on the bottom right** of the screen.
- You may also need to **hold the power button on the keyboard for up to one minute** to get the Chromebook to completely power down.



Issue: Sound isn't working

- Is the Chromebook muted? Use the **volume keys** at the top of the keyboard or the **volume bar on the menu** on the bottom right of the screen.
- Try **rebooting the Chromebook**, not just logging off and logging back in. Use the **power button on the keyboard** or the menu on the bottom right of the screen.



Issue: Mouse stops working

- Try **rebooting the Chromebook**, not just logging off and logging back in. Use the **power button on the keyboard** or the menu on the bottom right of the screen.



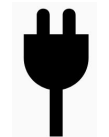
Issue: Screen is magnified

- If you are on an internet browser window, click the **three dot menu** at the top right of the screen, then **click the - beside Zoom** until it is the correct size.
- Try this key sequence: **Press Ctrl + Alt + Brightness down**. Repeat until it is the correct size.
- Click the **menu in the bottom right** corner. Click on the **settings wheel**. Scroll down until you see the word **Advanced** at the bottom middle of the list. Click **Advanced** then keep scrolling to the word **Accessibility**. Click **Manage Accessibility Features**. Under **Display**, make sure that the button beside **Enable fullscreen magnifier** is switched to the off position (grayed out).



Issue: Student keys are typing incorrect characters

- Click the **menu at the bottom right** side. Keyboard should be **set to US**, not US International or others. Other keyboard choices will give different characters for other languages.



Issue: Student Chromebook isn't charging or won't turn on

- Verify they are using the **correct port** (it has a **plug symbol** beside it). There are several other ports that are similar in size. When it is plugged in, verify that the light comes on (red, yellow, or green depending on the amount of charge).
- Verify that the two pieces of the charger are **pushed together** tightly.
- If the **indicator light is red** when you plug it in, it may not turn on until it has had **30 minutes - 1 hour to charge**. When these Chromebooks go completely dead, it takes a little while to get them to turn on.
- If the Chromebook is **charged to green**, it may just be "stuck". Try holding the **power button** down for **30 seconds or more** until all lights turn off and the screen is completely black (no faint backlighting). Wait a minute then try pressing the **power button** for **5 seconds** or so to turn back on.

Instrucciones para la solución de problemas en Español



Guía de solución de problemas para trabajar en su Chromebook.

Esta guía debería ayudarte a resolver algunos de los problemas más comunes de la Chromebook, problemas a los que puede enfrentar mientras su hijo aprende a distancia. Pruebe estos consejos primero, pero si todavía tienen problemas, los estudiantes de primaria deben contactar a sus maestros. Los estudiantes de intermedia y escuela superior deben presentar una orden de trabajo a través del Sherpa dentro de la página de Newton Conover City Schools.



Para la mayoría de los problemas:

Primero intente reiniciar la Chromebook, no sólo salir y volver a entrar, trate de apagarla por completo. Use el botón de encendido del teclado o el menú en la parte inferior derecha de la pantalla. Puede que también necesites mantener el botón de encendido del teclado hasta un minuto para que la Chromebook se apague completamente.



Problema: El sonido no funciona

¿Está la Chromebook en modo de silencio (MUTE)? Usa las teclas de volumen en la parte superior del teclado o la barra de volumen en el menú en la parte inferior derecha de la pantalla.

Intenta reiniciar la Chromebook, no sólo cerrar la sesión y volver a entrar, trate de apagarlo por completo. Usa el botón de encendido del teclado o el menú de la parte inferior derecha de la pantalla.



Problema: El ratón deja de funcionar

Intenta reiniciar la Chromebook, no sólo cerrar la sesión y volver a entrar. Usa el botón de encendido del teclado o el menú de la parte inferior derecha de la pantalla.



Problema: La pantalla se amplía

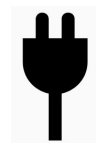
Si estás en una ventana de un navegador de Internet, haz clic en el menú de tres puntos en la parte superior derecha de la pantalla, luego haz clic al lado de Zoom hasta que tenga el tamaño correcto. Intenta esta secuencia de teclas: Presiona Ctrl + Alt + Brillo hacia abajo. Repita hasta que tenga el tamaño correcto.

Haz clic en el menú de la esquina inferior derecha. Haz clic en la rueda de ajustes. Desplácese hacia abajo hasta que vea la palabra Advanced en la parte inferior central de la lista. Haz clic en Advanced y siga desplazándose hasta la palabra Accessibility. Haz clic en Administrar funciones de accesibilidad. En Pantalla, asegúrate de que el botón situado junto a Habilitar la lupa de pantalla completa esté en la posición de apagado (en gris).



Problema: Las teclas de la Chromebook escriben caracteres incorrectos o diferentes.

Haz clic en el menú de la parte inferior derecha. El teclado debe estar configurado en US, no en US International u otros. Otras opciones de teclado darán caracteres diferentes para otros idiomas.



Problema: La Chromebook del estudiante no se carga o no se enciende.

Verifique que está usando el puerto correcto del cargador (tiene un símbolo de enchufe a su lado). Hay varios otros puertos que son similares en tamaño. Cuando esté enchufado, verifique que la luz se encienda (roja, amarilla o verde dependiendo de la cantidad de carga).

Verifique que las dos piezas del cargador estén bien juntas.

Si la luz indicadora es roja cuando lo enchufas, puede que no se encienda hasta que haya tenido una carga de 30 minutos hasta 1 hora. Cuando la Chromebook se apagan completamente, toma un muy poco de tiempo para encenderla y trabajar en ella.

Si la Chromebook está cargado en verde, puede estar "atascado". Intente mantener pulsado el botón de encendido durante 30 segundos o más hasta que todas las luces se apaguen y la pantalla esté completamente negra (sin luz de fondo). Espera un minuto y luego intente presionar el botón de encendido durante 5 segundos o más para volver a encenderlo.