PROGRAMA DE WIFI HOTSPOTS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE PUERTO RICO

PREGUNTAS FRECUENTES

ESTUDIANTES, MADRES, PADRES Y/O ENCARGADOS

INTRODUCCIÓN

Cada participante aprobado por el Departamento recibirá un Certificado único por correo electrónico que le da derecho a: (a) presentar el certificado en una de las facilidades de alguno de los Proveedores de Servicios participantes del Programa para recibir un WIFI Hotspot o (b) enviar el Certificado por correo electrónico a alguno de los Proveedores de Servicios participantes del Programa solicitando que se le entregue un WIFI Hotspot por correo o servicio de mensajería.

Los Participantes Aprobados por el DEPR tendrán la opción de obtener WIFI Hotspot con servicio de Internet de cada Proveedor de Servicios Aprobado, ya sea en las facilidades asignadas por el proveedor o mediante entrega por correo o mensajería. El Participante Aprobado entiende y acepta que la entrega en persona de los dispositivos WIFI Hotspot es el método de entrega preferido por el DEPR.

Se requiere que el Proveedor de Servicios envíe dispositivos por correo o mensajería dentro de (3) días laborables posteriores a recibir una solicitud de un Participante Aprobado. El servicio de Internet debe estar activado y disponible en todos los dispositivos distribuidos por correo o mensajería inmediatamente después de la confirmación de la entrega. El Proveedor de Servicios será responsable de todos los costos asociados con la entrega de dispositivos por correo o mensajería y no podrá cobrar al DEPR, USAC ni a los Participantes Aprobados ninguna tarifa o gasto por la entrega de correo o mensajería. En el caso del participante elegir la opción de entrega por correo o mensajería, se requiere que el Participante Aprobado (mayor de 18 años) firme acuse de recibo al ser entregado el dispositivo.

Para obtener más información, guías de uso, video tutoriales acceda a: https://de.pr.gov/hotspot/

Participantes elegibles del Programa WIFI Hotspots: Estudiantes, Directores de escuelas, Personal docente (maestros, consejeros, facilitadores, coordinadores de programas, especialistas en investigación, trabajadores sociales, superintendentes, especialistas en tecnología y bibliotecarios) y Asistentes de educación especial que no tienen conexión o Internet en el hogar.

Proveedores de servicios del programa WIFI Hotspots: AeroNet Wireless Broadband LLC, Liberty Mobile Puerto Rico Inc. y Puerto Rico Telephone Company Inc (Claro).

- AeroNet
- PRTC (dba Claro)
- **Liberty no tiene dispositivos disponibles al momento (Información actualizada 8 de diciembre de 2022)**

PROGRAMA DE WIFI HOTSPOTS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE PUERTO RICO

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cómo acceder al portal para solicitar al Programa de WIFI Hotspots?

a. Deberá acceder a https://de.pr.gov/hotspot/ y seleccionar el botón correspondiente a "Estudiantes".
b. Para acceder al Formulario WIFI Hotspots, los padres, madres o encargados de los estudiantes elegibles deben ingresar las credenciales de la plataforma de Matrícula en Línea.

2. ¿Qué debo hacer si no tengo cuenta en matrícula en línea?

Deberá entrar a http://mimatricula.dde.pr para crear una cuenta y realizar la búsqueda del estudiante y luego completar la solicitud del Programa WIFI Hotspots nombrada "Formulario de WIFI Hotspots"

3. ¿Qué debo hacer si tengo cuenta, pero no recuerdo mi contraseña?

Para reiniciar **la contraseña debe acceder al enlace http://mimatricula.dde.pr y seguir las instrucciones del portal o contactar a la** escuela para realizar el proceso correspondiente al cambio de contraseña.

4. ¿Qué debo hacer si no recuerdo o no tengo acceso al correo registrado en Matrícula en Línea?

a. Debe entrar a: https://prdesieprod.opc.oracleoutsourcing.com/registro/
b. Presione "Crear cuenta nueva"
c. Complete la información que se le solicita
d. Una vez la cuenta esté creada, puede contactar a la escuela u oficina regional para que le transfieran la información del estudiante a la nueva cuenta.
e. Una vez el estudiante esté transferido en la cuenta nueva, deberá solicitar el certificado para redimir contactando a support@uppercasesys.com. Debe brindar la siguiente información: **Nombre, Apellido, Número de Estudiante y Correo registrado en Matrícula en Línea**. Favor indicar en el correo a enviar que la cuenta es nueva y solicitar el certificado para redimir.
f. Una vez recibido el correo electrónico con la información correspondiente, se le estará reenviando el certificado.
g. Además, le se le reenviará el certificado al correo del estudiante registrado en el Departamento (miescuela)

5. ¿Debo llenar una solicitud para cada uno de mis estudiantes (dependientes)?

Deberá completar una solicitud por cada estudiante (dependiente) matriculado en el Departamento de Educación de Puerto Rico para el Programa de WIFI Hotspots.

6. ¿Qué debo hacer si el estudiante no aparece en el portal mi matrícula en línea?

El portal tiene una guía que provee los pasos a seguir para añadir el estudiante. Debe realizar la búsqueda del estudiante con los datos que aparecen en el sistema de información estudiantil (SIE). De tener alguna dificultad podrá contactar a la escuela correspondiente o acceder al Centro de Ayuda en: https://de.pr.gov/hotspot para más información.

7. La solicitud fue aprobada y recibí el certificado. ¿Cómo redimo el certificado?

Cada participante aprobado por el Departamento recibirá un certificado único por correo electrónico que le da derecho a: (a) presentar el certificado en una de las facilidades de alguno de los Proveedores de Servicios participantes del Programa para recibir un WIFI Hotspot o (b) enviar el certificado por correo electrónico a alguno de los Proveedores de Servicios participantes del Programa solicitando que se le entregue un WIFI Hotspot por correo o servicio de mensajería.

8. Recibí el certificado, pero él mismo aparece como redimido.

El certificado solamente puede ser redimido una vez. Si usted no ha redimido el certificado y recibe un error debe contactar a support@uppercasesys.com con la siguiente información:

- Nombre y apellido del solicitante
- Número de SIE
- Correo electrónico con el que completó la solicitud
- Nombre de la Escuela
- Número de Certificado
- No incluya información personal o confidencial en el correo electrónico.

9. Recibí la aprobación, pero no he recibido el certificado por correo electrónico.

El certificado debe ser recibido durante el mismo día en que recibió la aprobación. De no haber recibido el certificado al día siguiente, verifique su carpeta de correos no deseados “Spam”. Si aún continúa sin recibir el certificado, puede contactar a support@uppercasesys.com con la siguiente información:

- Nombre y apellido del solicitante
- Número de SIE
- Correo electrónico con el que completó la solicitud
- Nombre de la Escuela
- Número de Certificado
- No incluya información personal o confidencial en el correo electrónico.

10. ¿Qué debo hacer si al llenar la solicitud el sistema me genera un error?

a. Si durante el proceso de completar la solicitud recibe un error deberá realizar los siguientes pasos: (a) Borrar el historial de navegación (cookies), (b) Verificar desde otro navegador (Safari, Google Chrome, etc.), (c) Refrescar la pantalla en su navegador.

b. Si el error persiste puede contactar a support@uppercasesys.com con la siguiente información:
   - Nombre y apellido del solicitante
   - Número de SIE
   - Correo electrónico con el que completó la solicitud
   - Nombre de la Escuela
   - Número de Certificado
   - No incluya información personal o confidencial en el correo electrónico.

11. ¿Cuántas veces puedo completar la solicitud?

La solicitud se completará solo una vez. Una vez sometida la solicitud no podrá ser modificada.

12. ¿Qué hago si ordené un WIFI Hotspot por correo y no llegó el equipo?

a. El estudiante, madre, padre y/o encargado, deberá notificar al correo electrónico del Proveedor de Servicio elegido si el dispositivo WIFI Hotspot no ha llegado dentro de (5) días laborables luego de la solicitud del dispositivo de WIFI Hotspot.

b. El Proveedor de Servicios elegido debe remitir los dispositivos que no se hayan entregado a los Participantes aprobados sin costo adicional dentro de (3) días laborables posteriores al aviso de no entrega del dispositivo de WIFI Hotspot.

13. ¿Qué hago si se destruye, se pierde o hurtan mi dispositivo WIFI Hotspot?

a. El Proveedor de Servicios debe reemplazar los dispositivos WIFI Hotspots perdidos o robados, así como los dispositivos dañados por el Participante Aprobado según lo solicite el participante, pero solo si el Participante Aprobado paga el costo del dispositivo de reemplazo (no le corresponde a USAC o al DEPR). El costo del dispositivo no debe exceder el costo del dispositivo de WIFI Hotspot original cargado a USAC.

b. Si el dispositivo de reemplazo se entrega por correo o mensajería, se aplicarán los procedimientos y requisitos establecidos anteriormente.

14. ¿Qué hago si mi dispositivo vino defectuoso?

a. El estudiante, madre, padre y/o encargado, deberá notificar al correo electrónico del Proveedor de Servicio elegido si el dispositivo WIFI Hotspot está defectuoso.
b. El Participante Aprobado debe devolver el dispositivo WIFI Hotspot al Proveedor de Servicios dentro de dos (2) semanas posteriores a la fecha en que el Participante Aprobado recibió el dispositivo.
c. En el empaque original del dispositivo WIFI Hotspot se encuentran instrucciones por parte del proveedor para que siga el procedimiento adecuado de devolución.
d. Además, con cada dispositivo WIFI Hotspot enviado por correo o mensajería encontrará sobres de devolución prepagados que le permitirá a los Participantes Aprobados que devuelvan los dispositivos defectuosos sin costo alguno.
e. El Proveedor de Servicios debe reemplazar cualquier dispositivo que se entregue defectuoso o que no funcione al Participante Aprobado sin costo dentro de (3) días laborables posteriores a la solicitud de un Participante Aprobado.

15. ¿Qué hago si el dispositivo WIFI Hotspot no tiene señal en mi residencia?

a. Los Participantes Aprobados pueden devolver su dispositivo WIFI Hotspot y cancelar su servicio de Internet en cualquier momento si el servicio de Internet en el área del Participante Aprobado no está disponible o es insuficiente.
b. El Participante Aprobado debe devolver el WIFI Hotspot al Proveedor de Servicios dentro de dos (2) semanas posteriores a la fecha en que el Participante Aprobado recibió el dispositivo.
c. Los dispositivos devueltos por correo debido a una cobertura insuficiente se considerarán devueltos dentro del plazo requerido si el paquete de devolución tiene el sello indicativo de dos (2) semanas o menos a partir de la fecha en que el participante aprobado recibió el dispositivo.
d. No se aplicarán multas ni cargos por cancelación.
e. El Participante Aprobado recibirá un nuevo certificado para redimir nuevamente con el Proveedor de Servicio de su elección.

16. Denegaron mi solicitud y quiero reconsideración

a. Los Participantes Elegibles cuyas solicitudes para el Programa de WIFI Hotspots ha sido denegada podrán solicitar una reconsideración dentro de las siguientes circunstancias: (a) si el solicitante tuvo un error al introducir la información sobre el ancho de banda (velocidad de internet) durante el proceso de solicitud, (b) si el ancho de banda del servicio de internet (velocidad de internet) del solicitante cambió o fue cancelado después de su primera solicitud o, (c) si el solicitante tuvo un error al introducir la información sobre el número de usuarios de Internet del hogar durante el proceso de solicitud.

b. El solicitante podrá completar el proceso de reconsideración para el Programa de WIFI Hotspots a través del Formulario de Reconsideración que le llegará al correo electrónico en donde fue denegada inicialmente la solicitud.
c. Los solicitantes tendrán hasta el domingo, 15 de enero de 2023 a las 11:59 P.M AST, para completar el Formulario de Reconsideración del Programa WIFI Hotspots, proporcionado al solicitante en el correo electrónico en el que recibió la notificación original denegada.
d. El proceso de reconsideración no garantiza que el Solicitante pueda participar en el Programa WIFI Hotspots. El último día para apelar al proceso de reconsideración es el domingo, 15 de enero de 2023 a las 11:59 P.M AST.
e. El Formulario de Reconsideración del Programa WIFI Hotspots podrá completarse sólo dos veces. No se puede editar o modificar una vez completado. Por favor, asegúrese de completarlo correctamente.

17. No redimí mi certificado en el año escolar 2021-2022 ¿Mi certificado ha expirado?

- Si su certificado fue provisto en el año escolar 2021-2022, se ha expirado en el mes de junio por medidas de seguridad. Sin embargo, un **nuevo certificado se le ha enviado al Correo electrónico con el que completó la solicitud para que pueda redimirlo con el proveedor de servicio de su preferencia.** Recuerde verificar su carpeta de correos no deseados “Spam”. De no haberlo recibido, por favor siga las instrucciones de la premisa #9.

18. Mi Servicio de Internet fue desconectado por error

Si su servicio de internet fue interrumpido y/o usted recibió un correo electrónico, acerca de que su servicio de internet sería interrumpido lea la siguiente información:

- **Para verificar si su dispositivo WIFI hotspot aún continúa con servicio de internet siga los siguientes pasos.** *Antes de comenzar con los pasos de solución de problemas, verifica lo siguiente:*

  1. Asegúrese que su celular, computadora o tableta está conectado a su dispositivo Hotspot/Wifi suministrado.
  2. Estás en un área con cobertura y tienes señal.

- **Si tu dispositivo cumple con los criterios mencionados, pero no tienes señal, realiza los pasos que se detallan a continuación:**

  1. Reinicia tu dispositivo y verifica si hay barras de señal.
  2. Asegúrese que su celular, computadora o tablet está conectado a su dispositivo Hotspot/Wifi suministrado.
  3. Asegúrese que está en un área con cobertura y tienes señal.
  4. Presione en el siguiente enlace: https://de.pr.gov/hotspot/

5. Si su dispositivo logró acceso al enlace anterior; usted todavía tiene servicio de internet y recibió este email de manera errónea.
6. Si su dispositivo **NO** logró acceso al enlace anterior debe verificar si usted tiene poca cobertura y/o señal en el lugar donde se encuentra. Muévase a un lugar diferente y repita el mismo procedimiento.
7. Haga un examen de velocidad o cobertura. Usted deberá hacer descarga de una aplicación en el siguiente enlace: https://www.opensignal.com/apps o https://fiber.google.com/speedtest/ sin necesidad de aplicación las instrucciones y asegúrese de que está conectado a su dispositivo Hotspot.
8. De usted tener poca cobertura o velocidad, debe comunicarse con el proveedor de su dispositivo Hotspot (AeroNet, Liberty o PRTC (dba Claro)).

*****Usted debe repetir el procedimiento antes indicado si tiene más de un participante de este programa en su hogar*****

¿Todavía necesitas ayuda?

Si aún su dispositivo WIFI Hotspot no logra conectarse, puede que su servicio haya sido desconectado. Razones por la cual un dispositivo provisto por el DEPR ya no tiene servicio:

1. Usted ya **NO** es empleado del DEPR
2. Usted **NO** está inscrito en una escuela del DEPR en el año 2022-2023
3. Usted ya cursó, terminó y/o se graduó de duodécimo (12) grado.
4. Si piensa que su dispositivo fue desconectado por error contáctanos a través de: hotspot@de.pr.gov .