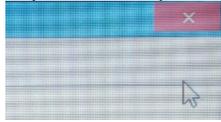
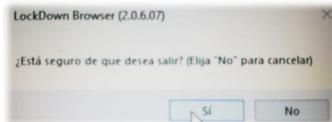
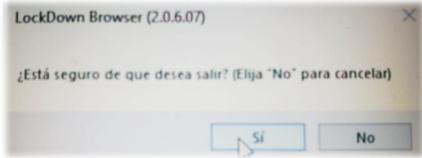




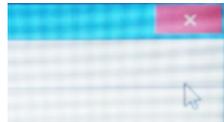
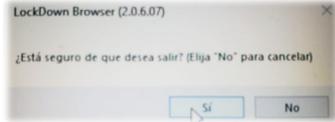
PREGUNTAS FRECUENTES.

No.	Problemática	Causa	Solución
1	La pantalla se quedó pasmada y el aspirante no pudo continuar con su examen.	<p>1.- Apareció un cuadro de diálogo de otras aplicaciones que se ejecutan en segundo plano debajo de la capa segura del navegador.</p> <p>2.- Conectividad pobre / rota al servidor de Moodle. (generalmente causada por una mala conexión Wifi).</p> <p>3.- El antivirus o firewall está bloqueando el navegador, se recomienda desactivar ambos antes de la prueba.</p>	<ol style="list-style-type: none">1) De clic en el botón cerrar situado en la parte superior de la pantalla. 2) Aparecerá un cuadro de dialogo donde deberá especificar el motivo por el cual está abandonando el examen, en este caso, deberá colocar "Ventana Congelada".3) De clic en el botón cerrar.4) Tendrá 20 minutos para volver al examen, de lo contrario el examen será emitido automáticamente.5) Verifique su conexión a internet, puede realizar una prueba en: https://www.speedtest.net/es, de ser posible conecte directamente su equipo al modem por medio de cable ethernet.6) Verifique si existen más programas ejecutándose en su equipo, de ser así cierre todo programa ajeno al examen.7) Verifique que su antivirus esta desactivado.8) Ingrese nuevamente al examen a través de http://moodlexsn.xsn.com.mx/ Tal como lo realizo anteriormente.9) Realice nuevamente la verificación de identidad y continúe con su examen.10) En caso de que la falla persista, intente realizar el examen en un equipo diferente o conéctese a otra red, por ejemplo, la de su teléfono celular. <p>Nota: Antes del examen, recomendamos reiniciar la computadora y apagar todos los demás programas que se ejecutan en la computadora, así como también aquellos que podrían estar ejecutándose en su red (Netflix, Spotify, YouTube,etc.) en otro dispositivo. También puede ayudar reiniciar el módem / enrutador.</p>
2	Botón Iniciar Examen bloqueado.	La desactivación del Botón Iniciar Examen se debe a una mala conexión a Internet.	<ol style="list-style-type: none">1) De clic en el botón cerrar situado en la parte superior de la pantalla. 2) Confirme que desea salir del navegador. 

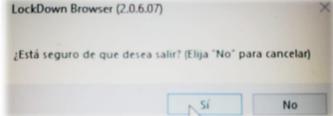


			<ol style="list-style-type: none">3) Para ayudar a minimizar el problema, deberá usar una conexión Ethernet cableada, si es posible. Esto resolverá muchos de los problemas. De lo contrario, debe estar lo más cerca posible del enrutador o punto de acceso (Modem).4) Tendrá 20 minutos para volver al examen, de lo contrario el examen será emitido automáticamente.5) Intente nuevamente ingresar al examen.6) En caso de que la falla persista, intente realizar el examen en un equipo diferente o conéctese a otra red, por ejemplo, la de su teléfono celular. <p>Nota: Antes del examen, recomendamos reiniciar la computadora y apagar todos los demás programas que se ejecutan en la computadora, así como también aquellos que podrían estar ejecutándose en su red (Netflix, Spotify, YouTube, etc.) en otro dispositivo. También puede ayudar reiniciar el módem / enrutador.</p>
3	Cámara en blanco o micrófono inaccesible. (NotReadableError)	Los estudiantes que experimentan una imagen en negro primero deben asegurarse de que su cámara web no esté cubierta. Asumiendo que no es así, el problema probablemente sea causado por una utilidad de cámara web, software de cámara virtual o software antivirus. Si es causado por una utilidad de cámara web, probablemente será necesario desinstalar la utilidad. Si es causado por un antivirus, los estudiantes deben mirar para ver si hay una configuración de privacidad de la cámara o una configuración de "protección en tiempo real" que pueda desactivarse.	<ol style="list-style-type: none">1) De clic en el botón cerrar situado en la parte superior de la pantalla. 2) Confirme que desea salir del navegador. 3) Tendrá 20 minutos para volver al examen, de lo contrario el examen será emitido automáticamente.4) Verifique que su antivirus esta desactivado, o de ser necesario desinstálelo.5) Verifique que su Firewall esta desactivado.6) Intente nuevamente ingresar al examen.7) En caso de que la falla persista, intente realizar el examen en un equipo diferente.
4	Hay un problema con los ajustes para esta evaluación, notifique a su instructor que debe acceder al panel de LockDown, para solucionar este problema.	El error podría ser causado por la configuración de seguridad en la computadora, ISP o red. En la mayoría de los casos, la configuración problemática está en la computadora misma. Su computadora, ISP o red pueden estar bloqueando el acceso a nuestros servidores.	<ol style="list-style-type: none">1) Cierre temporalmente todo el software antivirus y firewall en la computadora e intente el examen nuevamente. Si el problema persiste, intente usar la computadora en una red diferente o usar una computadora diferente en su red principal. Tenga en cuenta que el problema podría ser el modem o directamente su proveedor de internet. Intente conectar su equipo directamente al modem a través de conexión cableada Ethernet.2) De persistir el problema intente realizar el examen en otro equipo o conéctese a una red diferente, por ejemplo, la de su teléfono celular.3) Tendrá 20 minutos para volver al examen, de lo contrario el examen será emitido automáticamente.



5	No inicia LockDown Browser después de dar clic en el Botón Iniciar Lockdown Browser.	Una instancia del navegador se continúa ejecutando o el navegador no se cerró correctamente.	<ol style="list-style-type: none">1) Reinicie su equipo.2) Si la falla persiste, desinstale LockDown Browser ingresando a Panel de Control, Agregar o quitar programas y seleccionar LockDown Browser. Para usuarios de Apple OS X arrastre LockDown Browser al basurero.3) Instale nuevamente LockDown Browser.4) Ingrese al examen.5) Tendrá 20 minutos para volver al examen, de lo contrario el examen será emitido automáticamente.
6	Se cerró el examen de forma inesperada.	Una instancia del navegador se continúa ejecutando o el navegador no se cerró correctamente.	<ol style="list-style-type: none">1) Verifique su conexión a internet, puede realizar una prueba en: https://www.speedtest.net/es, de ser posible conecte directamente su equipo al modem por medio de cable ethernet.2) Verifique si existen más programas ejecutándose en su equipo, de ser así cierre todo programa ajeno al examen.3) Verifique que su antivirus esta desactivado.4) Ingrese nuevamente al examen,5) En caso de que la falla persista, intente realizar el examen en un equipo diferente.6) Tendrá 20 minutos para volver al examen, de lo contrario el examen será emitido automáticamente.
7	No logra superar la prueba de detección facial.	El entorno no está bien iluminado o su rostro no es claro.	<ol style="list-style-type: none">1) De clic en el botón cerrar situado en la parte superior de la pantalla.2) Confirme que desea salir del navegador.3) Ingrese nuevamente al examen, tenga especial cuidado en que su rostro este bien iluminado, así como, el espacio en que se realice la prueba. No realice la prueba con gorras o artículos que obstruyan su rostro.4) En la evaluación de Detección Facial, gire el rostro de izquierda a derecha, hacia delante y detrás de la cámara, a fin de que el sistema lo identifique correctamente.
8	Unable to launch Respondus Monitor startup sequence for the exam .	Se debe a una mala conexión a Internet.	<ol style="list-style-type: none">1) De clic en el botón cerrar situado en la parte superior de la pantalla. 2) Confirme que desea salir del navegador. 



			<ol style="list-style-type: none">3) Para ayudar a minimizar el problema, deberá usar una conexión Ethernet cableada, si es posible. Esto resolverá muchos de los problemas. De lo contrario, debe estar lo más cerca posible del enrutador o punto de acceso (Modem).4) Intente nuevamente ingresar al examen.5) En caso de que la falla persista, intente realizar el examen en un equipo diferente o conéctese a otra red, por ejemplo, la de su teléfono celular. <p>Nota: Antes del examen, recomendamos reiniciar la computadora y apagar todos los demás programas que se ejecutan en la computadora, así como también aquellos que podrían estar ejecutándose en su red (Netflix, Spotify, YouTube, etc.) en otro dispositivo. También puede ayudar reiniciar el módem / enrutador.</p>
9	Screenastify must be removed from your chrome browser. (----- aplicación debe eliminarse de su navegador Chrome)	Su navegador tiene instalado algunas extensiones que no son compatibles con el navegador.	<ol style="list-style-type: none">1) Ingrese a su navegador .2) Tiene agregadas extensiones no permitidas en Google Chrome; deberá escribir en el navegador: chrome://extensions y quitar las extensiones no permitidas.
10	We are unable to detect a webcam with your computer. (No es posible detectar una cámara en tu computadora)	Su cámara no está conectada o instalada.	<ol style="list-style-type: none">1) Si su cámara se conecta vía cable USB, asegúrese que el cable este bien conectado.2) Ingrese al Administrador de Dispositivos y verifique que su cámara este instalada correctamente.
11	WebRTC Connection Timed Out	Se perdió la conexión al momento de registrar la prueba de video.	<ol style="list-style-type: none">1) De clic en el botón intentar de nuevo y repita la prueba de grabación.
12	Al iniciar la prueba la pantalla se mantiene en color blanco.	Se debe a una mala conexión a Internet.	<ol style="list-style-type: none">1) De clic en el botón cerrar situado en la parte superior de la pantalla. 2) Confirme que desea salir del navegador. 3) Tendrá 20 minutos para volver al examen, de lo contrario el examen será emitido automáticamente.4) Ingrese nuevamente al examen, si no le aparece el cuestionario, de clic en el botón actualizar ubicado en la parte izquierda superior.
13	Una falla diferente.		Si su equipo presenta una falla diferente a las anteriores le recomendamos realizar el ejercicio en un equipo diferente.