

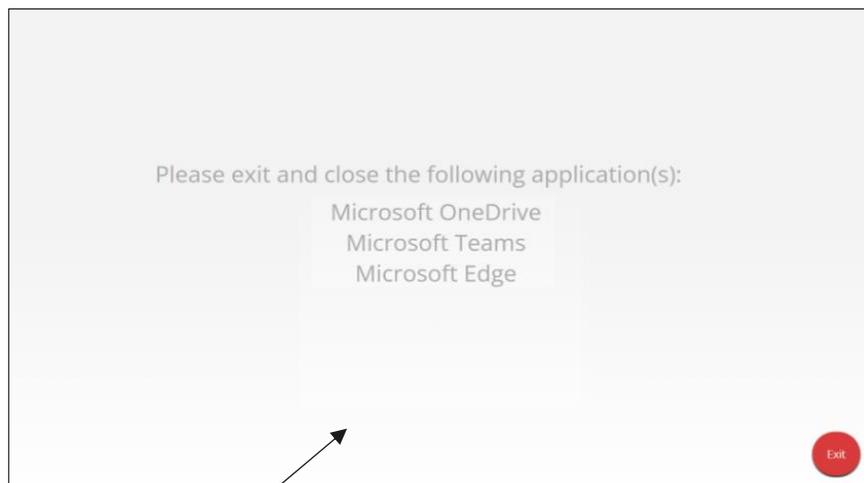


# Consejos para la Solución de Problemas en la Prueba Remota OSTP

Este documento proporciona orientación y consejos para la solución de problemas de cualquier inconveniente que pueda ocurrir en el dispositivo de prueba de un estudiante. Está diseñado para ayudar a los estudiantes y padres durante las pruebas remotas.

- Orientación sobre Mensajes de Error
  - Mensajes de error al iniciar el Kiosco Estudiantil OSTP
  - Mensajes de error al iniciar sesión en el Kiosco Estudiantil OSTP
  - Mensajes de error al conectarse con el supervisor
  - Mensajes de error al iniciar sesión en una sección de la prueba
  - Mensajes de error durante una prueba
- Consejos para la Solución de Problemas
  - ¿Qué hacer si los archivos de la prueba en línea están corruptos?
  - ¿Qué hacer si el kiosco se congela durante la prueba?

## Mensajes de Error al Iniciar el Kiosco Estudiantil OSTP:



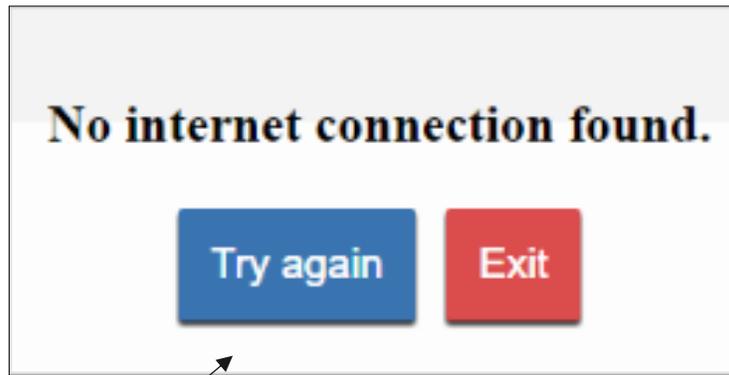
### ***¿Por qué el estudiante recibió este error?***

Existen aplicaciones abiertas en segundo plano en el dispositivo Windows del estudiante. El kiosco no puede iniciarse hasta que todas las aplicaciones que aparecen en el mensaje de error estén completamente cerradas.

### ***¿Qué debo hacer a continuación?***

Cierre todas las aplicaciones que aparecen en el mensaje de error. Para las aplicaciones que se están ejecutando en segundo plano, es posible que necesite forzar el cierre utilizando el Administrador de tareas. Una vez que todas las aplicaciones listadas estén cerradas, el estudiante debería poder iniciar el kiosco sin problemas adicionales.

## Mensajes de Error al Iniciar el Kiosco Estudiantil OSTP:



*¿Por qué el estudiante recibió este error?*

No hay conexión a Internet en el dispositivo y el kiosco no puede iniciarse.

*¿Qué debo hacer a continuación?*

Conéctese a Internet y luego haga clic en **Intentar nuevamente**.



## Mensajes de Error al Iniciar el Kiosco Estudiantil OSTP:

Please exit the kiosk and install the latest version.

### ***¿Por qué el estudiante recibió este error?***

El estudiante está utilizando una versión antigua del kiosco. Es necesario actualizar el kiosco.

### ***¿Qué debo hacer a continuación?***

Salga del kiosco y comuníquese con el Administrador de Pruebas Remotas (RTA) o el Supervisor de Pruebas Remotas (RTP) utilizando la plataforma de videoconferencia. Es necesario descargar e instalar la versión más reciente del kiosco/aplicación en su dispositivo.



## Mensajes de Error al Iniciar el Kiosco Estudiantil OSTP:

**Una versión más reciente de la aplicación está disponible. Por favor, actualice**



*¿Qué sucedió y por qué el estudiante recibió este mensaje?*

El kiosco fue actualizado mientras estaba abierto.

*¿Qué debo hacer a continuación?*

Haga clic en **Actualizar**, y el kiosco se actualizará a la versión más reciente, lo que permitirá que el estudiante inicie sesión.

## Mensajes de Error al Iniciar el Kiosco Estudiantil OSTP:



The screenshot shows the Oklahoma Education logo at the top left. Below it is the text "OKLAHOMA Education". The main content area is titled "INICIO DE LA SESIÓN PARA ESTUDIANTES". It contains two input fields: "Nombre de usuario" and "Contraseña". Below these fields is a blue circular button labeled "Iniciar sesión". At the bottom of the form, there is a red error message: "Su nombre de usuario y su contraseña no funcionaron. Intente de nuevo." Below the error message is a link that says "Acceder la prueba de práctica" with a pencil icon.

***¿Por qué el estudiante recibió este mensaje de error?***  
Es posible que el estudiante haya escrito el nombre de usuario o la contraseña incorrectos al intentar iniciar sesión en el Kiosco Estudiantil OSTP.

***¿Qué debo hacer a continuación?***  
Asegúrese de que el nombre de usuario y la contraseña estén escritos correctamente. Si todo parece correcto, pida ayuda al Administrador de Pruebas Remotas (RTA) o al Supervisor de Pruebas Remotas (RTP) utilizando la plataforma de videoconferencia.

## Mensajes de Error al Iniciar el Kiosco Estudiantil OSTP:

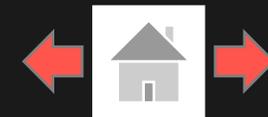


### ¿Qué sucedió y por qué el estudiante recibió este mensaje?

Se perdió la conexión a Internet después de que el estudiante ingresó su nombre de usuario y contraseña. El Kiosco OSTP detectó la pérdida de la conectividad a Internet y no permitirá que el estudiante inicie sesión hasta que la conexión a Internet se restablezca.

### ¿Qué debo hacer a continuación?

1. Cierre el Kiosco OSTP.
2. Arregle la conexión a Internet.
3. Abra nuevamente el Kiosco OSTP.
4. Verifique el indicador de conectividad en la esquina superior derecha de la pantalla de inicio de sesión del kiosco.
  - a. Si el indicador de conectividad es **verde**, el kiosco está conectado a Internet y el estudiante puede iniciar sesión y comenzar la prueba.
  - b. Si el indicador de conectividad es **gris**, verifique nuevamente la conexión a Internet.



## Mensajes de Error al Conectarse con el Supervisor:

Hola, Student Two

4400000002	1/1/2016	Género:
Número de identificación del estudiante:	Fecha de Nacimiento:	
Cyber City Sch QE	Profesor(a):	03
Nombre de la escuela:		Grado:

La supervisión digital está disponible para esta prueba. Si su profesor le ha indicado que utilice la supervisión digital, haga clic en el botón "Conectarse al Supervisor" y siga las instrucciones.

Audio, Video and Network Check **Conectarse al Supervisor**

Se han programado las siguientes pruebas para ti:

Sample Remote Proctoring Test

Section 1 Section 2

*¿Qué sucedió y por qué el icono de carga está girando durante más de 2-3 minutos?*

Se perdió la conectividad a Internet después de que el estudiante hizo clic en **Conectarse con el Supervisor**. El kiosco OSTP detectó la pérdida de la conectividad a Internet y no permitirá que el estudiante continúe hasta que la conexión a Internet se restablezca.

*¿Qué debo hacer a continuación?*

1. Cierre el Kiosco OSTP.
2. Arregle la conexión a Internet.
3. Abra nuevamente el Kiosco OSTP.
4. Verifique el indicador de conectividad en la esquina superior derecha de la pantalla de inicio de sesión del kiosco.
  - a. Si el indicador de conectividad es **verde**, el kiosco está conectado a Internet y el estudiante puede iniciar sesión y comenzar la prueba.
  - b. Si el indicador de conectividad es **gris**, verifique nuevamente la conexión a Internet.



## Mensajes de Error al Iniciar Sesión en una Sección de la Prueba:

Código de acceso a la sesión:

El código de acceso a la sesión es inválido. Por favor, inténtelo nuevamente.

### ***¿Qué sucedió y por qué el estudiante recibió este mensaje?***

Es posible que el estudiante esté utilizando el código de acceso incorrecto para la sección que seleccionó, o que lo haya escrito incorrectamente.

### ***¿Qué debo hacer a continuación?***

Verifique el código de acceso correcto proporcionado por el Administrador de Pruebas Remotas (RTA) o el Supervisor de Pruebas Remotas (RTP) y haga que el estudiante lo intente nuevamente.



## Mensajes de Error Durante una Prueba:

**A connection issue has occurred, and your test has been paused. Please wait for the Proctor to resume your test. If the Proctor does not resume it soon, click the "Ask for Proctor's Help" button.**



### *¿Qué sucedió y por qué el estudiante recibió este mensaje?*

Es posible que el estudiante vea este mensaje si:

1. El dispositivo del estudiante perdió la conexión a Internet
2. El Administrador de Pruebas Remotas (RTA) y el Supervisor de Pruebas Remotas (RTP) perdieron su conexión a Internet o se desconectaron de la prueba

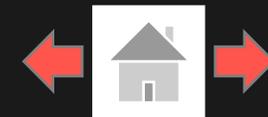
### *¿Qué debo hacer a continuación?*

**Si el dispositivo del estudiante perdió la conexión a Internet:**

1. Intente reconectarse a Internet.
2. Una vez conectado, el icono de **Levantar la mano** en la esquina superior derecha del mensaje estará disponible. Haga clic en el icono.
3. Esto enviará una alerta al RTA/RTP, y ellos iniciarán una videollamada con el estudiante para ayudar a reanudar la prueba del estudiante.

**Si el RTA y el RTP perdieron su conexión:**

1. Espere a que el RTA/RTP recupere su conexión a Internet o se reconecte a la prueba.
2. Si el icono de **Levantar la mano** en la esquina superior derecha del mensaje está disponible, haga clic en él para alertar al RTA/RTP.
3. Espere a que el RTA o RTP inicie una videollamada con el estudiante y reanude la prueba del estudiante.



## Mensajes de Error Durante una Prueba:

El soporte necesario para la reproducción de audio no se ha detectado en este dispositivo

Continuar

### *¿Por qué el estudiante recibió este mensaje?*

Este error aparecerá cuando los estudiantes tengan la Acomodación de Texto a Voz y no haya un dispositivo de reproducción (auriculares, altavoces o altavoces internos) configurado como predeterminado o conectado al dispositivo.

### *¿Qué debo hacer a continuación?*

Conecte auriculares o altavoces al dispositivo y configúrelos como el dispositivo de reproducción predeterminado. Verifique que el sonido esté saliendo del dispositivo de reproducción.



## Mensajes de Error Durante una Prueba:

**Por favor levanta tu mano; se ha agotado el tiempo de tu sesión de prueba.**

Salir

### *¿Por qué el estudiante recibió este mensaje?*

El estudiante ha estado inactivo en la prueba durante 60 minutos, por lo que la prueba se agotó automáticamente.

### *¿Qué debo hacer a continuación?*

Haga clic en **Salir**. El estudiante debe iniciar sesión nuevamente en el Kiosco OSTP y hacer clic en el icono de **Levantar la mano**. El Administrador de Pruebas Remotas (RTA) o el Supervisor (RTP) iniciarán una videollamada con el estudiante para verificar por qué la prueba se agotó. Una vez que el RTA/RTP dé su permiso, el estudiante podrá seleccionar la sección, ingresar el código de acceso y reanudar la prueba.



## Borrar la Caché de la Aplicación

Si por alguna razón alguno de los archivos de la prueba en línea se corrompe, borrar la caché de la aplicación obligará al kiosco OSTP a descargar un nuevo conjunto de archivos de caché.

### ¿Qué debo hacer a continuación?

1. Desde la pantalla de inicio de sesión del Kiosco OSTP, haga clic en **Borrar caché** en la esquina inferior izquierda.
2. Se le preguntará "¿Está seguro?" Haga clic en "Sí", y el kiosco se cerrará y luego se reiniciará.

Derechos de autor © 2025 eMetric LLC  
Carrier: 3.49.6 #48646d5 #168  
Shell: v3.49.13.3 #070d0538 prd  
[Borrar el caché](#)

Derechos de autor © 2025 eMetric LLC  
Carrier: 3.49.6 #48646d5 #168  
Shell: v3.49.13.3 #070d0538 prd  
¿Estás seguro (a)?  Sí

## Pantalla Congelada

El estudiante está tomando su prueba en el Kiosco OSTP y el kiosco deja de responder y se congela.

### ¿Qué debo hacer a continuación?

1. Intente pausar la prueba e iniciar sesión nuevamente.
2. Si no puede pausar, reinicie el dispositivo.
3. Una vez que el dispositivo se reinicie, inicia sesión nuevamente en la prueba.
4. Haz clic en el ícono de **Levantar la Mano** para notificar al Administrador de la Prueba Remota (RTA) o al Supervisor (RTP) en la llamada de video y sigue sus instrucciones para continuar con la prueba.

# Tabla de Control de Versiones



## Control de Versiones

Version	Date	Author	Change Description
1.0	03/24/2025	eMetric	Created support documentation per 2024-2025 remote proctoring requirements discussion with Cognia and OK SDE.