

Preguntas Frecuentes - Custodio Virtual

Estudiantes que hayan participado del Proyecto Custodio Virtual y finalizado sus estudios deben contactar al Decanato para realizar la devolución del Equipo que se les facilitó.

787-284-1912 exts. 2115, 2280, 2199

Necesito el Custodio Virtual ¿cómo puedo adquirirlo?

Estudiantes que **residan fuera de Puerto Rico** deben contactar la Librería de la Inter Ponce [enlace](#).

El siguiente enlace le proveerá información sobre las [Políticas de Uso del Custodio Virtual](#)

¿Cómo realizo el proceso de instalación del Custodio Virtual?

Acceda los siguientes enlaces para obtener las Instrucciones de instalación: [Parte 1](#) , [Parte 2](#), [.pdf](#)

Nota: Si su computadora tiene una cámara integrada – es importante que la **deshabilite**. [Ver instrucciones](#)

Recuerde que al momento de tomar sus exámenes debe seguir las [instrucciones generales](#) y/o las impartidas por su profesor.

¿Dónde puedo obtener asistencia técnica?

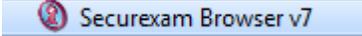
Compañía Securexam

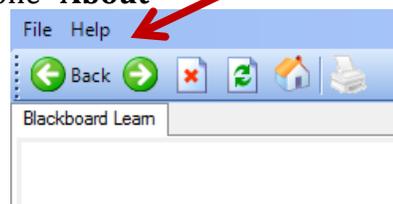
- ◆ Asistencia 24/7 (*en inglés*) **1-844-224-9763** (para estuads que residen en EU o Cananda) / **1-617-658-2879** (residen fuera de EU o Cananda)
- ◆ Para obtener asistencia en Español en los horarios de 8am-4pm ET (Lunes a Viernes); **1-844-644-8251**

UIPR Ponce

- ◆ **787-284-1912 ext. 2280, 2121, 2199, 2045**

¿Cómo puedo verificar la versión del “software” **Securexam Browser** que actualmente tengo instalada?

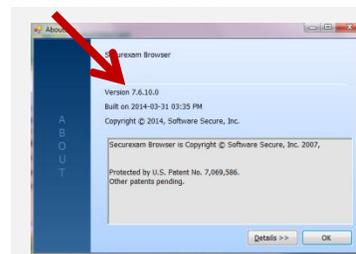
- 1) Identifique en sus Programas el “software” 
- 2) Identifique en la parte superior “**Help**” y luego seleccione “**About**”



Esto le mostrará la versión instalada.

Asegure indique:

Versión: 7.6.10



Si necesita actualizar su versión:

- Usuarios de **MAC**: Acceda el enlace <http://www.remoteproctor.com/install> y proceda con la instalación.
- Usuarios de **PC (Windows)**: Acceda el “software” *Securexam Browser*, seleccione “**Help**” y luego “**Update**”. Cuando reinicie su computadora, repita el proceso.

El equipo está instalado ¿qué hago?

- 1) Acceda Blackboard utilizando el software “*Securexam Browser*” **Recuerde que siempre debe utilizarlo cuando necesite acceder algún examen utilizando el equipo.*
- 2) Luego, corrobore el funcionamiento del equipo. Acceda el **Examen de Práctica para el Custodio Virtual (Remote Proctor)** disponible a través de los CURSOS “*Estudiantes con Custodio Virtual*” o “*Estudiantes Totalmente a Distancia*”.
- 3) Indique a sus profesores que usted tiene el Custodio Virtual y solicíteles que le configuren sus exámenes custodiados para el equipo.

Nota: Recuerde que al momento de tomar sus exámenes debe seguir las [instrucciones generales](#) y/o las impartidas por su profesor

Necesito tomar mis exámenes en la nueva plataforma - **Blackboard Learn 9.1**

Debe ingresar la licencia correspondiente a la nueva plataforma:

- 1) Acceda el *Securexam Browser* 
- 2) Seleccione la opción “**HELP**” – disponible en la barra del menú que está localizada en la parte superior a mano izquierda del “*Securexam Browser*”.
- 3) Seleccione la opción “**Get Licence**”
- 4) Ingrese las siguientes credenciales:

username: **interamericanbb_browser**

Password: **browser**

Al finalizar, reinicie el “*Securexam Browser*”. El sistema le mostrará ventana donde le permitirá seleccionar la licencia:

*Seleccione “**InteramericanBB.lic**” para acceder (Blackboard Learn 9.1)*

Al acceder, el sistema indica “***Securexam Remote Proctor License Renewal***”

Esto significa que el tiempo de uso del “*software*” ha expirado; por tanto, para seguir haciendo uso del equipo debe completar la información solicitada

El licenciamiento anual del “software” tiene un costo de \$30.

Al acceder el examen el sistema indica el siguiente error *“This exam is NOT registered as Srp System. Please contact your system administrator”*



Verifique que el nombre del examen incluya las palabras **(REMOTE PROCTOR)** o **(CUSTODIO VIRTUAL)**.

- 1) **Si el nombre del examen lo especifica** – **debe contactar a su profesor** e indicarle que el sistema le muestra el mensaje de error y solicitarle que le vuelva a configurar el examen para el Custodio Virtual. *** Esto indica que el examen se desconfiguró.*
- 2) **Si el nombre del examen no lo especifica** - **debe contactar a su profesor** e indicarle que usted tiene el equipo y necesita acceder sus exámenes con el Custodio Virtual.

Nota:* Permita tiempo razonable para que sus profesores le configuren sus exámenes; si todavía enfrenta dificultades es importante que contacte al **Decanato de Estudios @ Distancia a la mayor prontitud posible y reporte la situación. Tel. 787-284-1912 exts. 2280, 2199

Al acceder el examen el sistema solicita que ingrese la contraseña.



Asegure lo siguiente:

1) Acceda Blackboard a través del "software" "Secureexam Browser" 

2) **Corrobore** que Blackboard esté configurado en el lenguaje *Inglés*. ej. [My Institution](#) [Courses](#)

Si está en *español* debe acceder el menú de navegación global.

- Acceda  (localizado al final de su nombre)
- Luego, seleccione **Configuración/ Información Personal / Cambiar la Configuración Personal** / y seleccionar **ENGLISH (Unites States)** en el paquete de idiomas de usuario. / finalmente, **presione el botón ENVIAR** para guardar el cambio.

* *Recuerde cerrar su sesión de Blackboard y volver a reiniciar. Si todavía el sistema le indica que ingrese la contraseña, verifique que su equipo esté funcionando adecuadamente – siga las instrucciones ¿Cómo puedo revisar el funcionamiento del equipo? indicado en este manual.*

Al conectar el equipo, se enciende la bombilla en **color rojo**.

Asegure que el brazo de equipo esté debidamente instalado en su base.



Debe notar que la línea (guía) en el brazo del equipo debe estar localizada de forma paralela a la parte superior de la base del equipo.

Si usted puede ver la línea, debe presionar el brazo con el propósito que la línea quede paralela a la base.



Si el equipo está debidamente instalado y todavía continua mostrando la bombilla en **color rojo**

Acceda la **aplicación de diagnóstico** y siga las instrucciones para revisar el funcionamiento del equipo. Si todavía enfrenta la dificultad debe reportar la situación al siguiente personal de apoyo técnico.

Compañía Securexam

- ◆ Asistencia 24/7 (*en inglés*) **1-844-224-9763** (para estuds que residen en EU o Cananda) / **1-617-658-2879** (residen fuera de EU o Cananda)
- ◆ Para obtener asistencia en Español en los horarios de 8am-4pm ET (Lunes a Viernes); **1-844-644-8251**

¿Cómo puedo revisar el funcionamiento del equipo?

Usted puede revisar el funcionamiento del equipo utilizando los siguientes métodos que se incluyen a continuación:

1) Conecte el equipo a su computadora.

Recuerde que debe conectarlo en el mismo puerto USB de su computadora en el momento que realizó el proceso de instalación del "software".

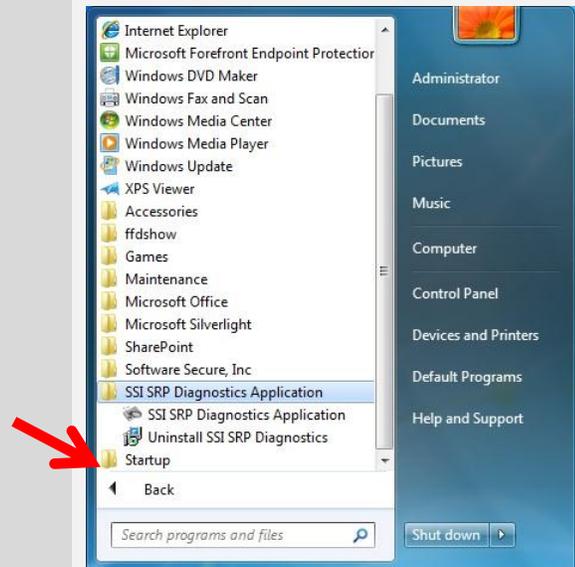
2) Acceda el **Examen de Práctica para el Custodio Virtual (Remote Proctor)** *(este es el método menor complejidad)*

Si todavía enfrenta dificultades, continúe con el siguiente paso y acceda la *aplicación de diagnóstico* del equipo.

3) Localice la *aplicación de diagnóstico* instalada en su computadora

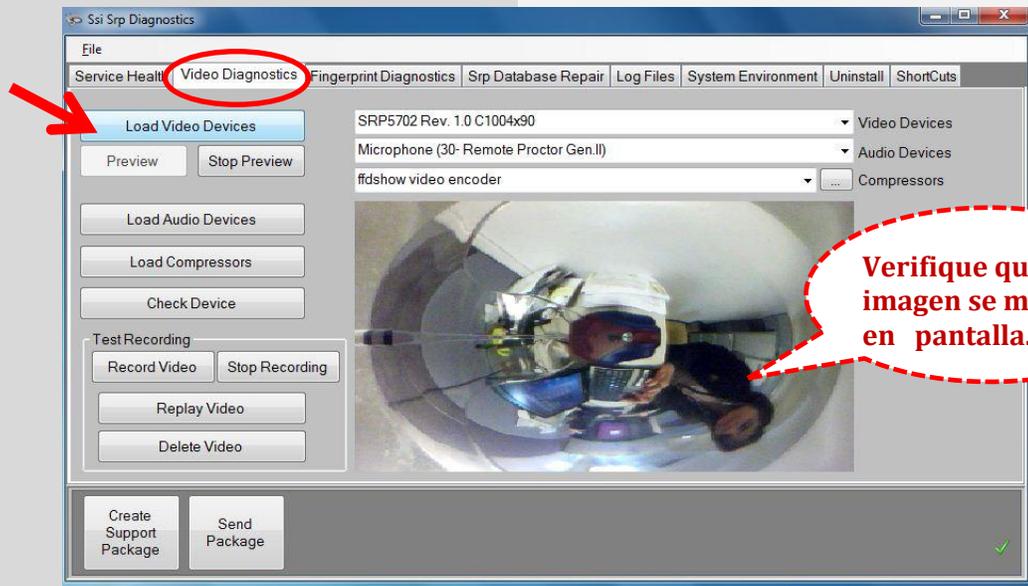
 SSI SRP Diagnostics Application

(Recuerde: antes de acceder la aplicación debe conectar el equipo a su computadora)



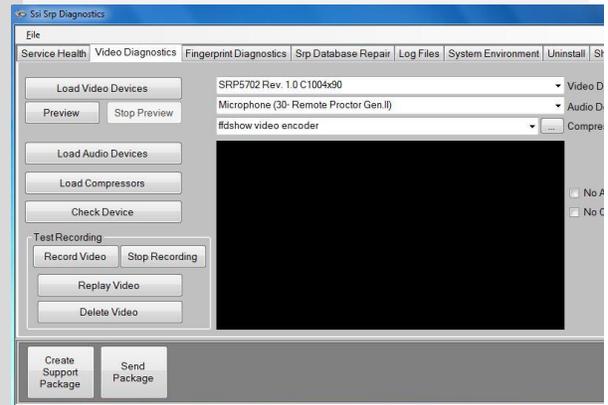
Al acceder el sistema le mostrará la siguiente ventana:

Seleccione la pestaña **“Video Diagnostics”** y presione el botón **“Load Video Devices”**



Nota: Si su computadora tiene una cámara integrada – es importante que la deshabilite antes de acceder la aplicación de diagnóstico. [Ver instrucciones](#)

Si la imagen NO se muestra en pantalla



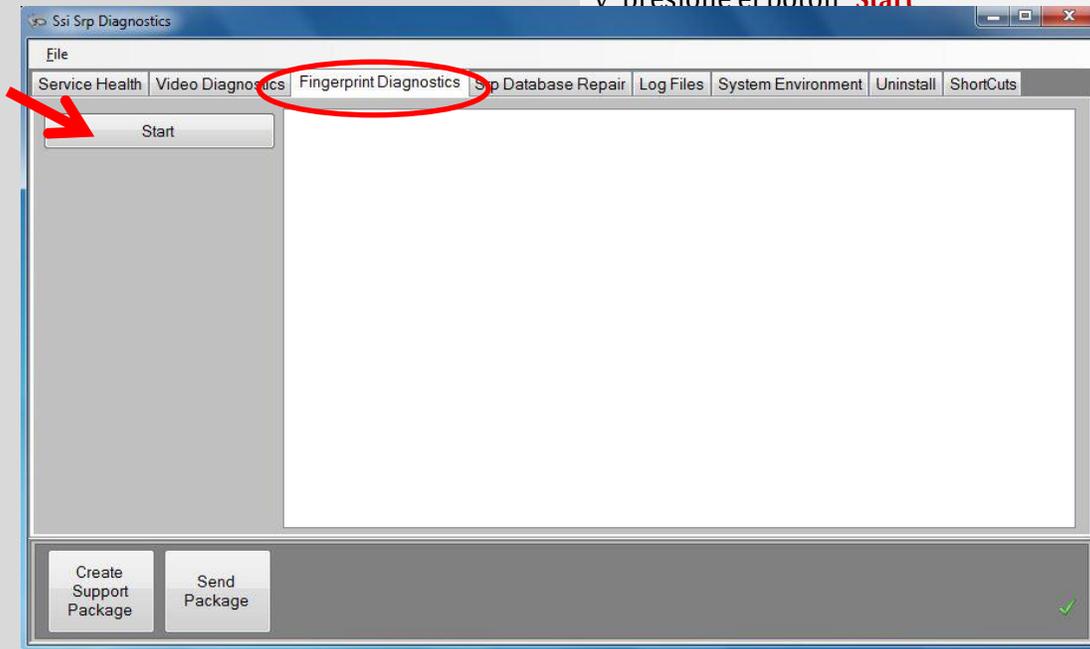
Debe reportar la situación al siguiente personal de apoyo técnico.

Compañía Securexam

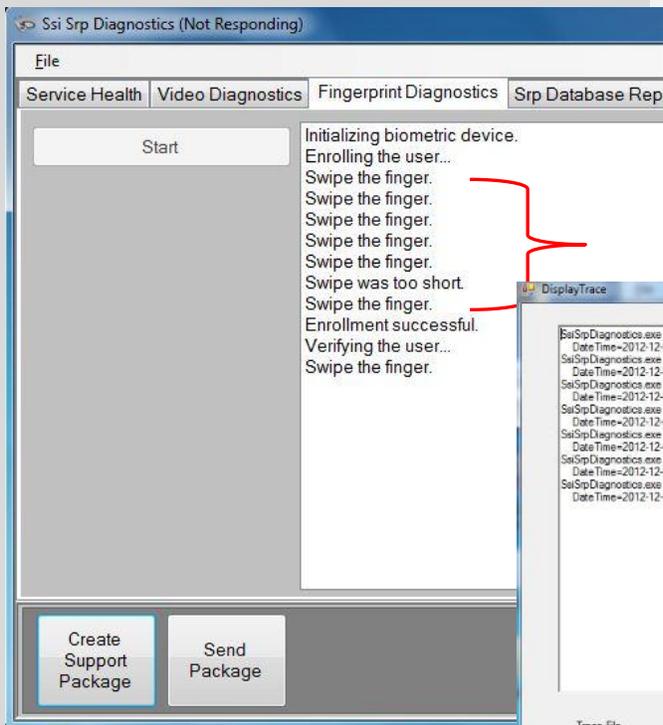
- ◆ Asistencia 24/7 (*en inglés*) **1-844-224-9763** (para estuads que residen en EU o Cananda) / **1-617-658-2879** (residen fuera de EU o Cananda)
- ◆ Para obtener asistencia en Español en los horarios de 8am-4pm ET (Lunes a Viernes); **1-844-644-8251**

Seleccione la pestaña **"Fingerprint Diagnostics"**

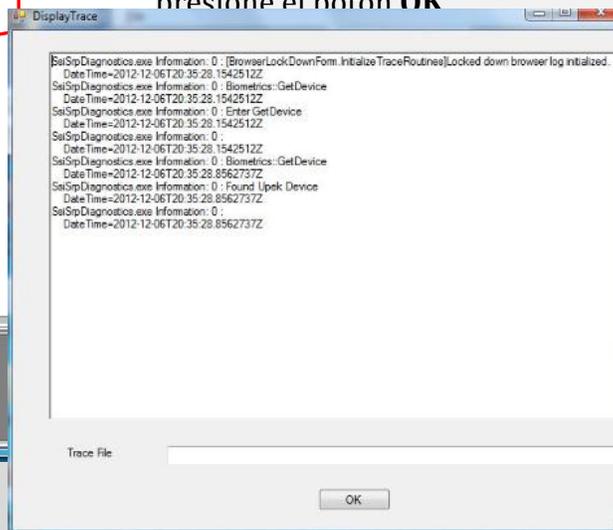
y presione el botón **"Start"**



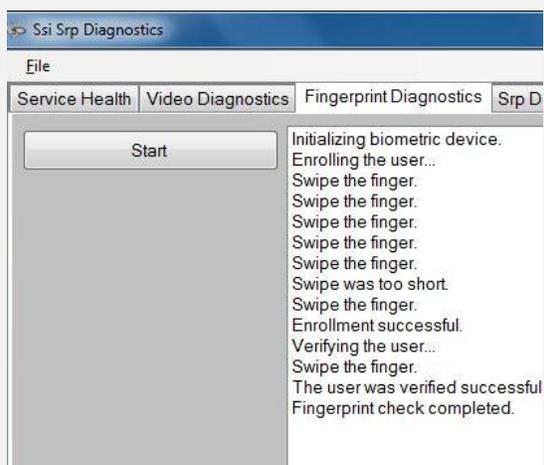
Notará que el sistema inicia el proceso de verificación.



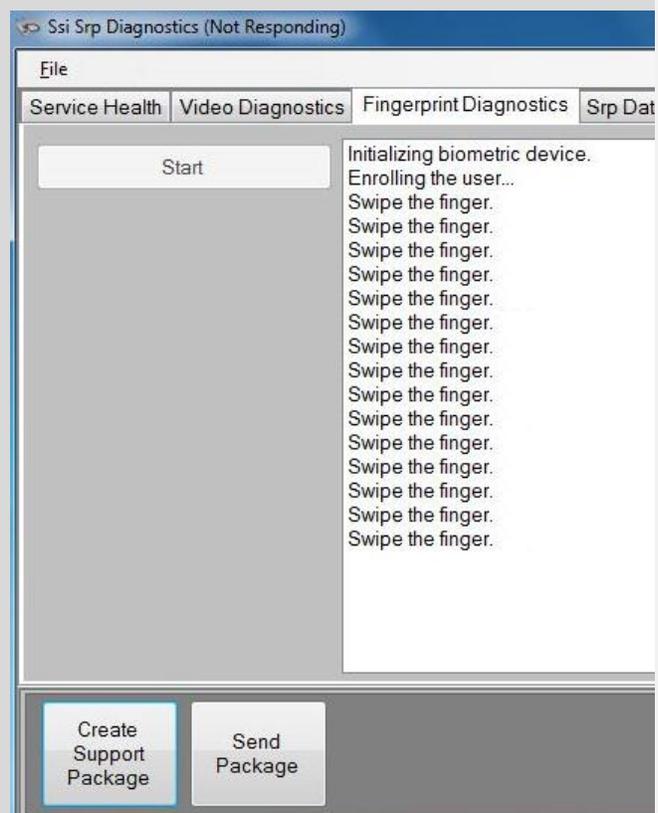
El sistema le solicitará que deslice el dedo sobre el lector óptico; al finalizar presione el botón **OK**



El sistema le indicará que el proceso de verificación se completó de forma **exitosa**



Si el proceso no completó y el sistema continúa indicando que deslice el dedo



Debe reportar la situación al siguiente personal de apoyo técnico.

Compañía Securexam

- ◆ Asistencia 24/7 (*en inglés*) **1-844-224-9763** (para estuads que residen en EU o Cananda) / **1-617-658-2879** (residen fuera de EU o Cananda)
- ◆ Para obtener asistencia en Español en los horarios de 8am-4pm ET (Lunes a Viernes); **1-844-644-8251**

No dude en contactar al Decanato de Estudios @ Distancia si enfrenta situación adicional.