

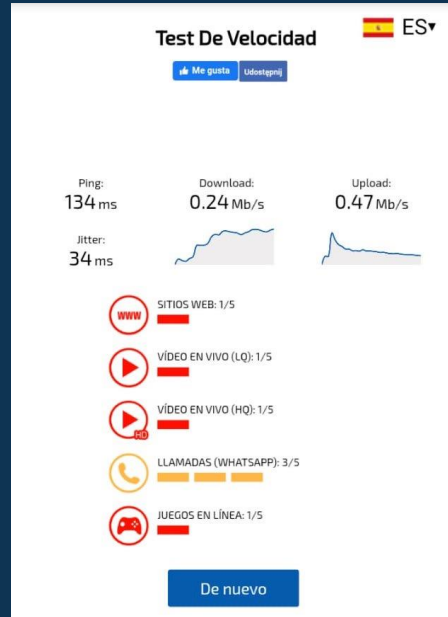
PREGUNTAS FRECUENTES

1. Al ingresar mi folio y mi NIP me aparece el siguiente mensaje: “No se ha encontrado el folio registrado”

- Revise en su boleta credencial los días asignados para realizar la verificación de su equipo, solo tendrá acceso los días indicados
- Revise bien su NIP, a veces se puede confundir la “L” minúscula con la “i” mayúscula

2. La página de inicio se queda con el mensaje: “Espere un momento mientras se cargan los modelos de identificación facial”

- Debe verificar su conexión a internet, para ello diríjase a esta dirección: <https://speed-test.es/>
- Posteriormente haga clic en “Iniciar”, después de unos segundos se le mostrará una pantalla como la siguiente:



- Si los indicadores se muestran en color rojo y la velocidad de descarga (Download) es menor que 5Mb/s contacte a su proveedor de internet o cambie de red

3. Mi foto de registro muestra el mensaje: “No se detecta ningún rostro”

- Intente ingresar desde el navegador Firefox. En caso de no tenerlo instalado, descargar el instalador desde la URL: <https://www.mozilla.org/es-MX/firefox/new/>
- En caso de presentar el mismo problema comuníquese en el chat con un agente. Horario de atención de 9:00 a 17:00 horas

4. Mi cámara web no se activa / No aparece el mensaje para activar mi cámara

- Actualice la página con F5 o Ctrl+R
- Actualice el navegador Google Chrome, para realizarlo, consulte el siguiente material: <https://support.google.com/chrome/answer/95414?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es-419>
- Habilite los permisos del navegador para activar la cámara, para realizarlo, consulte el siguiente material: <https://support.google.com/chrome/answer/2693767?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es-419>
- Si persiste el problema, le sugerimos cambiar de equipo de cómputo

5. El sistema no detecta mi rostro, no me permite ingresar al examen

- Ubíquese en un espacio con buena iluminación de frente y de preferencia sin objetos al fondo
- Evite ubicarse de espalda a la ventana
- Permanezca sin moverse frente a la cámara durante 5 segundos

6. Terminé de responder la pregunta 10 y el sistema no avanza, ¿qué hago?

- El examen de prueba incluye 10 preguntas, al finalizar debe dar clic en el botón “Terminar examen”, el sistema le mostrará sus resultados y con eso ha concluido la verificación del equipo

Si presenta algún otro problema al realizar la verificación del equipo, le pedimos regresar a la página en horario de 09:00 a 17:00 horas, se habilitará un chat para poder atenderle.