

CENEVAL[®]

EXANI-II sin inglés

Examen Nacional de Ingreso
a la Educación Superior

Guía para el aplicador institucional

Modalidad de aplicación:



Marzo de 2026

Advertencia

El contenido del instrumento de evaluación y el material de aplicación son propiedad exclusiva del Ceneval y están protegidos por disposiciones legales en materia de derechos de autor, confidencialidad y protección de datos personales.

Cualquier persona que tenga acceso a dicho material se encuentra obligada a preservar la confidencialidad, integridad y seguridad del instrumento, así como de toda información personal de los sustentantes que pudiera conocer durante el proceso de aplicación.

Queda estrictamente prohibido, antes, durante o después de la aplicación, compartir, reproducir, fotografiar, transcribir, sustraer, divulgar, alterar, revelar, comercializar, modificar, prestar, intercambiar, publicar o transmitir, por cualquier medio o formato —físico, electrónico, electromagnético, óptico, escrito, oral u otro— el contenido de las preguntas, respuestas o cualquier otro componente del instrumento, ya sea total o parcialmente, con o sin fines de lucro.

La violación de esta prohibición se pondrá en conocimiento de las autoridades competentes sin excepción y dará lugar a que se impongan las sanciones penales, civiles o administrativas que procedan, de acuerdo con las leyes, los tratados internacionales y el Código Penal Federal.

Guía para el aplicador institucional
Examen Nacional de Ingreso a la Educación Superior (EXANI-II) sin inglés
Modalidad de aplicación: Examen en línea

D.R. © 2026
Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C. (Ceneval)
Av. Camino al Desierto de los Leones 19
Col. San Ángel, Alc. Álvaro Obregón
C.P. 01000, México, Ciudad de México
www.ceneval.edu.mx

Marzo de 2026

| | | |
|------------|---|----|
| 1. | Propósito | 4 |
| 2. | Características | 4 |
| 3. | Requisitos para que el sustentante ingrese al espacio de aplicación | 4 |
| 4. | Material permitido para el sustentante | 4 |
| 5. | Material no permitido | 5 |
| 6. | Material que se entregará al sustentante | 5 |
| 7. | Antes de la aplicación | 5 |
| 8. | Durante la aplicación | 6 |
| 9. | Después de la aplicación | 11 |
| 10. | Acciones indebidas del sustentante | 12 |
| 11. | Acciones indebidas del aplicador | 13 |
| 12. | Manejo de situaciones frecuentes e incidencias | 15 |
| 13. | Manejo de situaciones relevantes | 16 |
| 14. | Solución a situaciones técnicas frecuentes | 17 |

Examen Nacional de Ingreso a la Educación Superior (EXANI-II) sin inglés



1. Propósito

El Examen Nacional de Ingreso a la Educación Superior (EXANI-II) es una evaluación estandarizada que proporciona información acerca del potencial que tienen los aspirantes para iniciar estudios en el nivel superior. Se utiliza para apoyar los procesos de ingreso a las instituciones educativas del país.



2. Características

El EXANI-II tiene reactivos de opción múltiple con tres opciones de respuesta.

| Examen | Sesión | Duración |
|---------------------|--------------|----------|
| EXANI-II sin inglés | Sesión única | 4 horas |



3. Requisitos para que el sustentante ingrese al espacio de aplicación

- Mostrar una de las siguientes identificaciones permitidas, la cual debe estar vigente y con la que se validará la identidad y el nombre correcto del sustentante.
 - Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE)
 - Pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE)
 - Credencial escolar con fotografía, en el caso de sustentantes menores de edad
 - Tarjeta de residencia temporal o permanente expedida por el Instituto Nacional de Migración (INM), en el caso de sustentantes de nacionalidad extranjera
- Mostrar el pase de ingreso al examen. No se requiere mostrar documentos adicionales.
- Verificar que el nombre en su identificación coincida completamente con el que aparece en la lista de asistencia.

Tolerancia para el ingreso al espacio de aplicación: 30 minutos.



4. Material permitido para el sustentante

- Material de escritura: lápiz del número 2 o 2 ½, goma y sacapuntas
- Calculadora básica



5. Material no permitido

- Celulares, computadoras portátiles, tabletas, cámaras fotográficas, plumas con cámara, accesorios inteligentes (como lentes o relojes) o cualquier dispositivo electrónico
- Audífonos o auriculares (excepto dispositivos de ayuda auditiva)
- Lentes oscuros, gorras o sombreros
- Alimentos y bebidas. Se permite una botella de cuello angosto con tapa hermética o de rosca (no vaso, taza o similar, aun con tapa)
- Vapeadores, inciensos, productos de aromaterapia y otros que contengan tabaco o nicotina (tradicionales o electrónicos)
- Formularios impresos, libros, cuadernos, apuntes y textos en general



6. Material que se entregará al sustentante

- Una contraseña de acceso al examen
- Una hoja blanca numerada para anotaciones



7. Antes de la aplicación

A lo largo de las siguientes páginas, se presenta una serie de tareas que el personal de aplicación debe cumplir en cada etapa. Los cuadros ubicados en la parte lateral izquierda pueden usarse, si así se desea, a modo de lista de verificación.

Tener presente su obligación de preservar la confidencialidad, integridad y seguridad del material de aplicación.

Actividades de preparación

- 1. Tomar el curso de capacitación en línea disponible en el Aula Ceneval.
- 2. Imprimir y revisar cuidadosamente los contenidos de esta *Guía para el aplicador institucional*.

Día previo a la aplicación

- 1. Acudir puntualmente a la cita acordada con el responsable operativo.
- 2. Asistir a la capacitación presencial de reforzamiento en el horario indicado, la cual impartirá el personal del Ceneval. Firmar la lista de asistencia.
- 3. Recortar y organizar las contraseñas de los sustentantes, de acuerdo con la lista de asistencia de su grupo.
- 4. Numerar y rubricar las hojas blancas que entregará a los sustentantes para hacer anotaciones durante el examen.
- 5. Confirmar que el espacio destinado para la aplicación cuente con las características necesarias para llevar a cabo el proceso.
- 6. Verificar que el mobiliario sea suficiente para todos los sustentantes, además de que se cuente con el 5 % de equipos de cómputo de reserva.
- 7. Configurar los equipos con las USB de seguridad. Después, realizar pruebas de conexión y funcionamiento en cada uno.

- 8. Numerar los equipos de acuerdo con la lista de asistencia y trazar un croquis para organizar la distribución del material. Omitir el formato cuando no resulte adecuado a las características del espacio.
- 9. Regresar la lista de asistencia, las contraseñas y las hojas numeradas al coordinador, para su resguardo.



Nota

Para realizar las pruebas de conexión, se requiere introducir un folio entre el 1 001 y el 6 000 si la aplicación es en línea directa, o entre el 1 y el 1 000 si se aplica con nodo. Utilizar este folio en el campo de la contraseña. La clave de aplicador es *aplicador*. La contraseña es *ceneval1234*.



8. Durante la aplicación

Llegada a la sede

- 1. Presentarse dos horas antes del inicio del examen con la vestimenta indicada.
- 2. Recibir del coordinador del Ceneval la lista de asistencia, así como las contraseñas de acceso para los sustentantes y para el aplicador, y firmar de recibido en el formato correspondiente. Asumir la responsabilidad del resguardo y de la seguridad del material recibido hasta su devolución.
- 3. Dirigirse al espacio de aplicación y colocar el material en un lugar seguro, lejos del alcance de los sustentantes.
- 4. Escribir en el pizarrón la siguiente información:



- Nombre del examen
- Número y duración de las sesiones
- Material permitido

- 5. Configurar los equipos, hacer las pruebas de conexión y teclear en cada uno la dirección del examen que el coordinador del Ceneval proporcione (<http://examen.ceneval.edu.mx> o la IP del nodo).

Ingreso de los sustentantes

- 1. Aplicar el protocolo sanitario específico de la institución para el ingreso de los sustentantes.
- 2. Solicitar a cada sustentante, desde la puerta, su pase de ingreso e identificación, y verificar su identidad.
- 3. Validar que el número de folio del pase de ingreso coincida exactamente con el de la lista de asistencia.
- 4. Revisar que el nombre del sustentante esté en la lista de asistencia y coincida exactamente con su identificación; además, verificar que la fotografía corresponda con la persona que la presenta.
- 5. Indicar a cada sustentante que cumpla con lo siguiente:
 - Una vez que haya ingresado al espacio de aplicación, no podrá salir hasta que el examen haya iniciado.
 - Revise que su nombre se encuentre escrito de manera correcta en la lista de asistencia.
 - Firme la lista de asistencia y anote la hora de ingreso.

- Coloque todas sus pertenencias al frente del salón, inclusive celular, computadora portátil, tableta, cámara fotográfica, pluma con cámara, accesorios inteligentes (como lentes o reloj) o cualquier dispositivo electrónico.
 - Solo puede tener en su lugar lápiz, goma, sacapuntas, calculadora y pase de ingreso.
 - Ocupe el lugar asignado de acuerdo con el croquis de aforo.
6. Cerrar la puerta cuando sea la hora indicada para el inicio de la aplicación.



Protocolo de presentación (Guion para iniciar la aplicación)

1. Leer los textos en cursiva a los sustentantes, en voz alta, con claridad y fluidez, con la finalidad de que en todos los grupos se proporcionen las mismas instrucciones.

Evitar resumir o parafrasear las indicaciones del guion, ya que puede generar problemas a los sustentantes o a las instituciones.



— Buenos días. Mi nombre es _____. Soy la persona designada por el Ceneval para orientarlos durante el examen. Daré instrucciones de carácter general.

— Este examen consta de una sesión con una duración máxima de cuatro horas.

— No pueden utilizar teléfono ni dispositivos de intercambio de datos. A quien lo haga se le suspenderá el examen.

— No pueden ingerir alimentos. Solo pueden tomar agua en botella con taparrosca, que deben colocar debajo de su asiento.

— Pueden utilizar calculadora básica. No pueden sustituirla por ningún dispositivo electrónico.

— Si desean salir al sanitario, levanten la mano y esperen en su asiento. Solo puede salir una persona a la vez.

— Les entregaré su contraseña de acceso al examen y una hoja blanca para hacer las anotaciones que necesiten.

— Verifiquen que su nombre y número de folio sean correctos.

2. Entregar a cada sustentante, en propia mano, la contraseña y la hoja numerada leyendo su nombre completo en voz alta.
3. Verificar que los sustentantes accedan correctamente a la sesión de su examen.
4. Al dar las siguientes instrucciones, hacer una pausa que dé tiempo suficiente para que los sustentantes las sigan.



— Capturen los datos solicitados respetando mayúsculas, minúsculas y espacios. Después, den clic en [Ingresar].



— Verifiquen que todos los datos sean correctos, den clic para aceptar y presionen el botón [Confirmar].



— Verifiquen que el nombre y el número de folio ubicados en la parte superior izquierda correspondan a los de su pase de ingreso, y den clic en [Iniciar sesión].

| Descripción | Estado | Acción |
|-------------|--------|----------------|
| EXANI-II | Nueva | Iniciar sesión |

— Lean la información de confidencialidad; luego, den clic en la barra azul, donde dice [Siguiente], para continuar.

— De manera automática se desplegarán las instrucciones del examen. Léanlas cuidadosamente, ya que, al dar clic en la barra azul donde dice [Siguiente], empezará a correr el tiempo de resolución del examen.



— Para responder las diferentes preguntas de su examen, solo deben seleccionar la opción correcta con el puntero del mouse y dar un clic.

— ¿Tienen alguna duda?

5. Resolver las dudas que se presenten, siempre y cuando estén relacionadas con las instrucciones y el procedimiento de aplicación.



— Son las ____ (indicar la hora).

— A partir de este momento, cuentan con cuatro horas efectivas de examen. El sistema les avisará cinco minutos antes de que se termine el tiempo; en caso de terminarse, el sistema se cerrará automáticamente.

— Al finalizar, levanten la mano y esperen en su asiento para entregar su contraseña y su hoja con anotaciones. Pueden comenzar.

6. Escribir en el pizarrón la hora exacta en la que comienza el examen y calcular la hora de término tomando en cuenta los minutos que invirtió en la lectura de este protocolo.



Hora de inicio: __ : __

Hora de término: __ : __

Iniciada la aplicación

1. Si un sustentante llega dentro de los 30 minutos de tolerancia, solicitar que anote la hora de ingreso en la lista de asistencia de sustentantes y notificarle que dicho tiempo se restará del tiempo considerado en su sesión de aplicación, por lo que su hora de término de examen será igual a la de sus compañeros.
2. Confirmar que los sustentantes no presentados correspondan con las inasistencias de la lista.
3. Reportar las cifras de sustentantes presentados y no presentados, de acuerdo con lo que indique el coordinador del Ceneval.
4. Recorrer constantemente el espacio de aplicación para verificar el correcto acceso a la página del examen y que en el lugar de cada sustentante no esté a la vista ningún aparato electrónico.
5. Si algún sustentante requiere salir momentáneamente del espacio de aplicación, interrumpir su sesión dando clic en el botón [Interrumpir] e introducir la clave de aplicador. Cuando el sustentante regrese, pedirle que inicie sesión. Después, ingresar nuevamente la clave de aplicador.



Nota

El usuario y la contraseña del aplicador son confidenciales, por lo que no deben compartirse con nadie más.



Solicite al aplicador que ingrese sus credenciales

Aplicador

Contraseña

Aceptar Cancelar

- 6. Verificar que los sustentantes que terminen antes del tiempo establecido cierren correctamente la sesión. Resguardar su contraseña.



9. Después de la aplicación

Al término del tiempo establecido para el examen

- 1. Informar a los sustentantes que el tiempo de la sesión concluyó, por lo que deben dar clic en el botón [Terminar].
- 2. Solicitar a los sustentantes que pasen uno por uno al escritorio para entregar su material (contraseña y hoja con anotaciones).
- 3. Solicitar al sustentante que firme su salida en la lista de asistencia y anote la hora.
- 4. Indicar al sustentante que tome sus pertenencias y se retire del espacio de aplicación.
- 5. Registrar en la lista de asistencia la contraseña que utilizó el sustentante.
- 6. Separar las contraseñas de acceso en utilizadas y no utilizadas, para su devolución.

Organización del material utilizado

- 1. Una vez que los sustentantes abandonen el espacio de aplicación, cancelar los espacios correspondientes a las firmas de entrada y salida de los sustentantes que no se presentaron.
- 2. Revisar los equipos de cómputo y comprobar que hayan finalizado correctamente el examen.
- 3. Retirar las USB de seguridad de cada uno de los equipos y verificar que el número coincida con lo que recibió.
- 4. Entregar al coordinador del Ceneval el material de aplicación (hojas con anotaciones y contraseñas) y las USB de seguridad para su revisión.
- 5. Verificar que el coordinador del Ceneval cancele su firma en el formato que avala la entrega correcta y completa del material de aplicación.
- 6. Garantizar el resguardo del material hasta el final de la aplicación.
- 7. Permanecer en la sede de aplicación y participar en las actividades que solicite el coordinador hasta el cierre del proceso.



10. Acciones indebidas del sustentante

Al registrarse para presentar un examen del Ceneval, el sustentante se compromete a cumplir las disposiciones de comportamiento adecuado durante su aplicación. Para ello, se consideran como actividades indebidas aquellas que ponen en duda la actuación ética del sustentante y, por ende, la validez de sus respuestas.

El sustentante debe abstenerse de realizar acciones indebidas como las siguientes:

- Negarse a mostrar su identificación oficial.
- Falsificar la firma o presentar documentos no auténticos, alterados o ajenos.
- Suplantar a otro sustentante para presentar el examen.
- No seguir las instrucciones del personal de aplicación.
- Iniciar antes de la indicación del aplicador o continuar respondiendo después de la indicación de término.
- Leer los reactivos del examen en voz alta.
- Consultar material distinto al permitido para el examen.
- Utilizar dispositivos electrónicos durante el examen: celular, computadora portátil, cámara fotográfica, pluma con cámara, accesorios inteligentes (como lentes o reloj), etcétera.
- Usar cualquier apoyo indebido para contestar el examen.
- Encender cualquier dispositivo sin permiso, aunque esté en silencio.
- Copiar respuestas de otro sustentante o permitir que alguien vea o copie sus respuestas.
- Sustraer, esconder o intercambiar el material de aplicación con otro sustentante.
- Entablar conversación con otro sustentante, hacer señas, murmurar o usar códigos para comunicarse.
- Ocultar notas en la ropa, el cuerpo o en el propio material de aplicación.
- Salir del espacio de aplicación sin permiso.
- Cambiarse de lugar sin autorización del aplicador.
- Agredir verbal o físicamente al personal de aplicación.
- Simular malestar para ganar tiempo o para salir del espacio de aplicación.
- Cambiar –o intentar cambiar– la configuración del equipo, sistema operativo o navegador de internet.
- Abrir programas de cómputo no autorizados o ajenos al examen.
- Abrir –o intentar abrir– sitios web que formen parte del examen.
- Realizar –o intentar realizar– capturas de pantalla.
- Conectarse –o intentar conectarse– a redes externas.
- Manipular –o intentar manipular– archivos o carpetas alojados en el equipo de cómputo.
- Simular fallas técnicas con el fin de obtener tiempo adicional o repetir el examen.
- Insertar dispositivos de almacenamiento USB en la computadora.
- Abandonar el espacio de aplicación con el material de aplicación o sin firma de salida.
- Compartir, reproducir, fotografiar, transcribir, sustraer, divulgar, alterar, revelar, comercializar, modificar, prestar, intercambiar, publicar o transmitir, por cualquier medio o formato –físico, electrónico, electromagnético, óptico, escrito, oral u otro– el contenido de las preguntas, respuestas o cualquier otro componente del instrumento, ya sea total o parcialmente, con o sin fines de lucro.

- Cualquier otra acción que ponga en riesgo la integridad y seguridad de los participantes, el material o el proceso.

Es responsabilidad del aplicador la supervisión permanente de los sustentantes a su cargo.



11. Acciones indebidas del aplicador

El personal de aplicación se compromete a cumplir las disposiciones de comportamiento adecuado durante el proceso. Para ello, se consideran como actividades indebidas aquellas que ponen en duda la actuación ética del aplicador y, en algunos casos, la validez de las respuestas del sustentante.

El aplicador debe abstenerse de realizar acciones indebidas como las siguientes:

- Aceptar su participación en el proceso existiendo algún conflicto de interés con alguno de los sustentantes que presentan el instrumento o con otras personas físicas o jurídicas interesadas en el proceso de evaluación.
- Retrasar, sin causa justificada, el inicio de la aplicación o las actividades asignadas.
- Permitir el acceso de personas que no estén registrados o que no están registrados correctamente.
- Permitir el acceso de sustentantes sin identificación permitida.
- Falsificar las firmas en la lista de asistencia de sustentantes o en cualquier material para la aplicación proporcionado por el Ceneval.
- No leer, improvisar o distorsionar el protocolo de presentación que se indica en la guía.
- Autorizar el uso de material de apoyo distinto al permitido.
- Entregar incorrectamente el examen a los sustentantes.
- Colocar en el pizarrón, o permitir colocar, fórmulas o cualquier texto de ayuda al sustentante.
- Indicar erróneamente, a los sustentantes, el horario de término del examen.
- Alterar los tiempos de la aplicación sin causa justificada.
- No respetar las indicaciones del personal del Ceneval.
- Ocultar o no reportar información oportunamente de sucesos relevantes de la aplicación.
- No reportar situaciones irregulares o incidencias de la aplicación.
- Distorsionar información sobre sucesos ocurridos en cualquier etapa del proceso de aplicación.
- Ausentarse del espacio de aplicación (o de la sede) durante la aplicación, sin causa justificada.
- Realizar actividades que distraigan el proceso de aplicación, como usar computadora portátil, aparatos electrónicos o celulares.
- Permitir a los sustentantes usar dispositivos electrónicos durante el examen: celulares, computadoras portátiles, tabletas, cámaras fotográficas, plumas con cámara, accesorios inteligentes (como lentes o relojes) o cualquier dispositivo electrónico.
- Permitir el intercambio de información entre sustentantes.
- Permitir a los sustentantes el uso de cualquier apoyo indebido para realizar el examen.
- Proporcionar información a los sustentantes para responder algún reactivo.
- Interrumpir a los sustentantes durante el examen con temas ajenos al proceso.
- Dormirse en el espacio de aplicación.

- Extraviar cualquier material para la aplicación, ya sea de manera temporal o permanente.
- Alterar cualquier material para la aplicación proporcionado por el Ceneval.
- Difundir cualquier información confidencial del Ceneval a la que tuviera acceso.
- Faltar al respeto, maltratar, discriminar, acosar o agredir (física o verbalmente) a los sustentantes, al personal del Ceneval o a otros aplicadores.
- Abusar o aprovecharse de sus funciones frente a terceros.
- Solicitar o aceptar recursos económicos de los sustentantes o de cualquier persona ajena al proceso de aplicación, con la finalidad de obtener algún beneficio en el proceso de aplicación.
- Realizar cualquier acción que dañe la integridad física o psicológica de los sustentantes.
- Promover sus servicios personales entre los sustentantes.
- Presentarse a la aplicación en estado inconveniente.
- Compartir, reproducir, fotografiar, transcribir, sustraer, divulgar, alterar, revelar, comercializar, modificar, prestar, intercambiar, publicar o transmitir, por cualquier medio o formato —físico, electrónico, electromagnético, óptico, escrito, oral u otro— el contenido de las preguntas, respuestas o cualquier otro componente del instrumento, ya sea total o parcialmente, con o sin fines de lucro.
- Cualquier otra acción que ponga en riesgo la integridad y seguridad de los participantes, el material o el proceso.

Es responsabilidad del coordinador de aplicadores la supervisión permanente de los aplicadores a su cargo.



12. Manejo de situaciones frecuentes e incidencias

| Situación | Solución |
|--|---|
| Un sustentante no presenta alguna de las identificaciones permitidas o la que presenta no está vigente. | Avisar al coordinador del Ceneval para que, junto con el responsable operativo, decida si se permite o no la aplicación del examen. |
| El nombre de algún sustentante no está en la lista de asistencia. | Informar al coordinador del Ceneval para que se consulten todas las listas de asistencia de la sede; en caso de que se ratifique que no se registró, no permitirle el ingreso. |
| Un sustentante se presenta sin pase de ingreso. | Permitirle el acceso solo si está en la lista de asistencia y presenta alguna de las identificaciones autorizadas; de lo contrario, negarle el ingreso. |
| El nombre de algún sustentante está mal escrito. | Canalizarlo al coordinador del Ceneval para que analice el caso y le dé indicaciones. |
| Un sustentante llega tarde. | Si algún sustentante llega después de los 30 minutos de tolerancia, o la indicada por la institución, no permitirle el ingreso y registrarlo en el <i>Informe de incidencias</i> . Si llega dentro de los 30 minutos de tolerancia, permitirle el acceso, identificándolo previamente y notificándole que no se le repondrá el tiempo. Dar las instrucciones una vez que el aplicador haya concluido con la explicación al grupo. |
| Se presenta un sustentante con discapacidad o requerimientos específicos que no informó de su condición anticipadamente. | Informar al coordinador de Ceneval para que se brinde la atención de acuerdo con los protocolos del Centro. |

Las situaciones consideradas como incidencias deben informarse al coordinador del Ceneval documentando el número de folio y el nombre del sustentante para su registro en el *Informe de incidencias*.



13. Manejo de situaciones relevantes

| Situación | Manejo |
|--|---|
| Una persona intenta suplantar a un sustentante registrado. | <p>No permitir el acceso al espacio de aplicación. Notificar al coordinador del Ceneval para que dé seguimiento al caso y se pueda continuar el ingreso de los sustentantes.</p> <p>La institución determinará cómo proceder respecto al sustentante y la persona que cometió suplantación.</p> |
| Un sustentante presenta documentos no auténticos, alterados o ajenos. | <p>No permitir el acceso al espacio de aplicación. Notificar al coordinador del Ceneval para que dé seguimiento al caso y se pueda continuar el ingreso de los sustentantes.</p> <p>La institución determinará cómo proceder respecto al sustentante.</p> |
| Un sustentante sustrae (o intenta sustraer), por cualquier medio, uno o varios reactivos del examen. | <p>Detener el examen del sustentante.</p> <p>Notificar de inmediato al coordinador para que, mediante su intermediación, y con el respaldo del RO, se recuperen y eliminen las anotaciones o imágenes.</p> <p>El coordinador de sede avisará al monitor.</p> |
| Un sustentante no devuelve, o devuelve incompleto, el material de aplicación. | <p>Notificar de inmediato al coordinador del Ceneval para que, mediante su intermediación, se recupere la totalidad del material de aplicación.</p> <p>Levantar el <i>Acta de hechos</i> correspondiente.</p> |

Las situaciones consideradas relevantes deben informarse al coordinador del Ceneval documentando el número de folio y el nombre del sustentante para su registro en el *Informe de incidencias*.



14. Solución a situaciones técnicas frecuentes

| Situación | Solución |
|--|---|
| El sustentante cierra la pantalla con la "X". | <p>Cerrar todas las ventanas e intentar ingresar al examen nuevamente.</p> <p>Si el sistema niega el acceso, esperar cinco minutos.</p> |
| Al ingresar a la sesión, se muestra la leyenda "Credenciales incorrectas". | <p>Cerrar todas las ventanas. Verificar que se ingrese el folio y la contraseña respetando los caracteres.</p> <p>Si el problema persiste, esperar cinco minutos antes de volver a intentarlo.</p> |
| Las gráficas o imágenes no se descargan por completo o solo cambian las respuestas, no las preguntas. | <p>Dar clic en el botón [Anterior] y luego en [Siguiente]; esperar un momento a que se descarguen las imágenes.</p> |
| Al ingresar a la página del examen, se muestra la leyenda "http://status500server internal error". | <p>Cerrar todas las ventanas y volver a ingresar al examen.</p> |
| Aparece una ventana emergente que notifica: "Se ha presentado un error desconocido en la aplicación. Favor de contactar a un aplicador". | <p>Dar clic en [Aceptar] y verificar que las respuestas contestadas se muestren en color verde y que haya conexión a internet.</p> <p>Si el problema persiste, dar clic en [Interrumpir], cambiar de equipo al sustentante y reiniciar su sesión.</p> <p>Pedir apoyo al responsable técnico para habilitar nuevamente el equipo de cómputo.</p> |