



# SOPORTE LOCAL, RESPUESTAS Y ACCIONES

## PARA EL EXAMEN DE HABLA Y ESCRITURA VERIFICADO

INICIAR TEST CORE

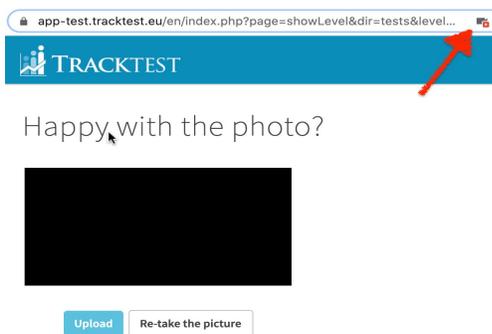
### MI VOUCHER NO FUNCIONA

Por favor envía un email a [testingcenter@eafit.edu.co](mailto:testingcenter@eafit.edu.co) con un pantallazo del voucher utilizado y el mensaje de error que recibiste para poder revisar la validez de tu voucher.

### ***Mi cámara no funciona.***

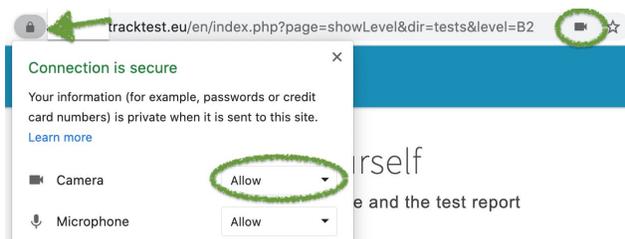
Por favor asegúrate de esto para el proceso de verificación del test. La cámara frontal debe estar funcionando durante todo el test. Si te muestra la pantalla negra y no tus imágenes durante la fase inicial, no inicies la prueba y ajusta la configuración de tu computador.

You should not see:



como solucionarlo:

Revisa si tu cámara funciona en otra aplicación y luego revisa si tienes habilitado el acceso para la cámara en la barra de direcciones.



Si aún no funciona intenta realizarla en otro computador o celular.

#### DURANTE LA PRUEBA:

**Cuando trato de enviar la respuesta toma mucho tiempo y pierdo tiempo en la prueba.**

Probablemente estas teniendo un problema de conectividad. Revisaremos el impacto del problema en el promedio de tu resultado y te informaremos el siguiente paso.

Envía un correo escalando el caso a [testingcenter@eafit.edu.co](mailto:testingcenter@eafit.edu.co) con tu email y fecha de inicio del test. Tracktest puede confirmar o rechazar la reclamación después de analizar los registros del sistema. (la prueba no puede ser de más de 30 días)

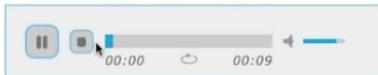
Si se confirma que perdiste una porción significativa de tiempo (más que unos pocos minutos) debido al problema de conexión, tu presentación de la prueba será eliminada y podrás presentarla nuevamente desde el principio.

#### THE SPEAKING TEST:

**No puedo escuchar mi grabación.**

Antes de empezar la prueba de habla, el sistema arrojará una prueba para verificar tu audio, te pedirá grabar un audio y confirmar si escuchas este correctamente.

Listen to your answer:



If you have a problem to start the audio track, try to refresh the page (press Ctrl+F5)

Is your recording clear and understandable?

Yes, let's start the Speaking test

No, go back and try again.

Si no escuchas nada, No esta funcionando. ¡No inicies el test!

Revisa las posibles opciones por las que el audio no funciona.

- Tu computador no tiene microfono o esta deshabilitado, revisa si funciona en otra aplicación.
- Probablemente no habilitaste correctamente el acceso al microfono en el sitio web de la prueba.

Si grabas respuesta incomprensibles o silenciadas a pesar de esta revision, quiere decir que ignoraste las instrucciones y como resultado tu prueba de speaking sera cargada pero no calificada.

Durante la prueba de speaking.

***La pagina se congelo cuando subia la respuesta.***

Esto tiende a ocurrir cuando la conexion a internet es inestable, refresca la pagina y vuelve a grabar la respuesta.

***Complete la prueba de speaking pero no estoy segura si la fue cargada correctamente.***

***¿Pueden revisar?***

Si terminaste completamente la prueba de speaking solo espera por la calificacion. Las posibles limitaciones técnicas durante la prueba son un factor a incluir en la calificación. Si no hay suficiente material grabado para calificar, nos pondremos en contacto contigo y te daremos instrucciones.

Durante la prueba de escritura.

***No puedo enviar mi prueba de escritura porque tengo un error (texto en rojo)***

Puedes recibir el error si intentas subir el texto sin el numero de palabras requeridas o si copiaste el texto de otra fuente. Aumenta el numero de palabras e intenta enviar nuevamente. Si esto no ayuda, refresca la pagina (Ctrl+F5) y escribe el texto otravez.

**Resultado no calificado**

***No recibí calificación en la prueba de speaking. ¿Que puedo hacer?***

Los resultados no calificados significan que no pasaste ni fallaste. Tu desempeño oral no pudo ser calificado debido a que tus respuestas fueron muy cortas o incomprensibles. Puedes tomar la parte de speaking del test nuevamente dando click en el detalle del test.