



# PREGUNTAS FRECUENTES

## Tecnología

### ✓ ¿Qué características tiene que tener mi celular para poder empadronarme?

Android (versión desde Lollipop 5.0) – Espacio disponible de 54 Mb.

iPhone (versión iOS 14.2 desde 6S en adelante) – Espacio disponible de 54 Mb.

### ✓ ¿Cuáles son los requisitos técnicos para instalar Klarway en la PC?

#### **SISTEMA OPERATIVO: Windows 10**

- PROCESADOR: Core i3 o superior
- 64bits, 4 GB de RAM
- Cámara y micrófono
- Conexión a internet
- Batería cargada 80% o más (o conectada a red eléctrica)

#### **SISTEMA OPERATIVO IOS:**

- Sistema Operativo MAC Catalina 10.15.4 o superior
- PROCESADOR: Intel i3 o superior
- CPU de doble núcleo a 2,4 Ghz, 2 GB de RAM Resolución de cámara: 800 x 600
- Cámara y micrófono
- Conexión a internet: Módem por cable, DSL o mejor (descarga de 300 kbps, carga de 250 kbps)
- Memoria interna disponible: 2 GB
- Batería cargada 80% o más (o conectada a red eléctrica)



## Empadronamiento

### ✓ ¿Para qué tengo que empadronarme?

Para validar la identidad al rendir y que la universidad pueda acreditar que la persona que rinde es el alumno correspondiente.

### ✓ Me preocupa la privacidad de mis datos ¿Qué datos se capturan durante el empadronamiento?

Los datos que se solicitan son los mismos que la universidad ya posee en tu legajo de alumno. No se toman otros datos ni información guardada en los dispositivos. Estos datos se utilizan solo para validar tu identidad y así asegurar que la persona que rendirá el examen es el alumno correcto.

### ✓ ¿Cómo descargo la app de empadronamiento?

Deberás buscar la app en Play Store (Android) y App Store (iOS) como "Klarway" y descargar.

Completar la descarga, abrir la app y aceptar los términos y condiciones.

### ✓ ¿Qué necesito para empadronarme?

Instalar la app en un celular, tener el DNI vigente en la mano, y los datos de E-Campus.

### ✓ ¿Cuáles son los datos que necesito para ingresar?

Luego de oprimir en "ingresar ahora" y seleccionar la institución "Universidad Siglo 21", completar los datos solicitados: usuario, DNI y contraseña con los mismos que usas para conectarte a tu E-Campus.

### ✓ ¿Qué documento de identificación se puede utilizar para hacer el empadronamiento?

- DNI vigente
- DNI Digital: deberás seguir el mismo procedimiento (abrir DNI Digital en otro dispositivo) para que la app de tu celular pueda sacar la foto. Recordar utilizar el celular en formato horizontal.
- Pasaporte



✓ **¿Cuántas veces debo realizar el empadronamiento?**

El empadronamiento solo se realiza una vez. Excepto que la universidad lo requieran nuevamente.

✓ **¿Si curso dos o más carreras, tengo que empadronarme para cada una?**

Sí, se debe realizar el empadronamiento para cada legajo activo, ya que se realiza con usuario y contraseña del E-campus.

✓ **¿Si cambio el celular o se pierde el mismo y debo descargar de nuevo la app, me pedirá el registro otra vez?**

No, porque ya tienes un empadronamiento aceptado. Pero en caso de querer tener un empadronamiento actualizado, podrás volver a configurarlo en el nuevo celular repitiendo todos los pasos.

✓ **¿Cómo hago si quiero utilizar el mismo celular para hacer dos empadronamientos?**

Una vez realizado el primer empadronamiento, se debe cerrar sesión y volver iniciar la sesión con los datos para el segundo empadronamiento. No es necesario desinstalar la aplicación del celular para volver a hacer otro empadronamiento.

✓ **¿Cómo hago para hacer el empadronamiento si NO TENGO CELULAR?**

Podés utilizar una tablet o pedir prestado un celular que te permita hacer el empadronamiento, ya que sólo se utiliza para registrarte una única vez.

✓ **¿La App de empadronamiento deberá mantenerse activa en el celular del alumno?**

Te recomendamos que la mantengas en el celular porque podrás recibir notificaciones relacionadas a tus exámenes, pero si necesitas desinstalarla después de haber completado tu empadronamiento, eso NO impedirá que puedas realizar tus exámenes con normalidad (sólo que perderás esa funcionalidad de notificaciones).



### ✓ ¿Cómo tengo que utilizar el celular para sacar las fotos, en formato horizontal o vertical?

En formato vertical para sacar la imagen del rostro (selfie).

En formato horizontal para sacar la foto del DNI de frente, se debe encuadrar el DNI como indica la app y el empadronamiento funcione correctamente.

### ✓ ¿Por qué la app no carga mi imagen de rostro? Verificar los siguientes ítems:

1. Revisar que el celular tenga memoria.
2. Tomar la foto en un lugar iluminado, con fondo liso y claro, con el celular en formato vertical, tratando que sea lo más clara posible, sin cabello o cualquier otro obstáculo que impida que tu rostro se vea completo.
3. Realizar los movimientos solicitados por la app.
4. Esperar que se complete la carga y aparezca tu foto en el círculo a la izquierda. Esto puede demorar algunos minutos.

### ✓ ¿Por qué no puedo capturar la imagen de mi DNI?: Verifica los siguientes ítems:

1. Girar el teléfono a formato horizontal (tener el giro automático del celular activado).
2. Tomar la foto en un lugar iluminado y con fondo liso.
3. Capturar la foto del DNI ajustando al encuadre que señala la App en formato horizontal, y lee los mensajes dónde se indica cómo seguir.
4. Oprimir "Enviar".
5. Si no logras ingresar tus datos, selecciona la opción "¿Problemas para empadronarse?" para solicitar empadronamiento manual.

### ✓ ¿Cómo me entero que mi empadronamiento fue aceptado correctamente?

Si lo pudiste hacer sin inconvenientes, tendrás la información inmediatamente en la app del celular con un cartel de color verde en la parte superior de la pantalla con el mensaje "Empadronamiento completo".

En caso que hayas tenido que solicitar ayuda a través del botón "¿Problemas para empadronarte?", luego de estar procesada la solicitud (aceptada o rechazada), recibirás una notificación a la misma app para que puedas corroborar el detalle.



## Descarga app de escritorio en PC

### ✓ Ya me empadroné correctamente ¿Qué tengo que hacer?

Descargar la aplicación de escritorio Klarway desde la página institucional <https://soe.uesiglo21.edu.ar/download.html>, de acuerdo al sistema operativo que tengas en tu máquina, ya sea Windows o MAC. En la misma página institucional tendrás acceso a los video instructivos de guía paso a paso:

[Video para Instalación en Windows](#)

[Video para Instalación en MAC](#)

[Guía para resolver problemas de antivirus](#)

### ✓ ¿Qué hago si mi antivirus no me permite instalar la app?

La app de Klarway es una app segura, pero en caso que tu antivirus lo solicite, debes incluirla como aplicación segura. (Ver manual Antivirus).

### ✓ ¿Qué hago si por alguna razón necesito reinstalar Klarway?

Si por alguna razón tuvieras que reinstalar la app de Klarway en tu computadora, recuerda que debes desinstalarla primero. Esto no es lo mismo que borrarla en la carpeta dónde se encuentra.



## Examen

### ✓ ¿Cómo hago para rendir?

Desde la PC, abrir la aplicación de escritorio Klarway que ya instalaste con anterioridad y siguiendo los pasos que se muestran en el video instructivo.

### ✓ ¿Tengo que usar el celular para rendir?

No, no se rinde desde el celular. Se rinde desde una PC activando la aplicación de escritorio Klarway.

### ✓ ¿Me tengo que empadronar con el celular cada vez que tengo un examen?

No, el empadronamiento se hace una única vez (excepto que se requiera). Pero no es necesario empadronarse para cada examen. Se activa Klarway y se entra a rendir al Sistema Q de la misma forma que lo haces siempre.

### ✓ ¿Por qué motivo puede arrojar el cartel “Control de entorno fallido”?

**A.- CÁMARA Y MICRÓFONO:** Se encuentran desactivados, no funcionan o no cumplen con los requerimientos técnicos.

**B.- BATERÍA:** No te permitirá ingresar a examen si el nivel de batería es menor al 80% y la misma no se encuentra cargando. Con poner la Notebook a cargar y volver a hacer todo el proceso nuevamente, desde HABILITAR, se soluciona.

**C.- PROCESOS EN EJECUCIÓN:** En este caso, indicará qué programas se encuentran en ejecución y los mismos deben ser cerrados (Por ejemplo: MicrosoftEdge.exe; TeamViewer.exe; u otros que indique). CERRAR de la siguiente manera:

- En **Windows:** apretar las teclas en simultáneo *Ctrl + Alt + Supr* se abre el Administrador de tareas - solapa “Más detalles” - buscar el programa abierto por el cual falló el control de entorno y seleccionándolo con click derecho colocan “FINALIZAR TAREA” (hay que buscarlo alfabéticamente).



- En **Mac**: apretar las teclas en simultáneo *Cmd + Alt + Esc* se abre el Monitor de actividad y cerrar los procesos que Klarway detecta.

Luego de cerrar, volver a hacer todo el proceso nuevamente desde HABILITAR.



### ¿Por qué motivo puede arrojar el cartel “Control de identidad fallida”?

Esto sucede cuando el sistema no puede validar correctamente que la imagen de empadronamiento (foto de rostro con la que te empadronaste) coincide con la imagen de la persona que desea rendir. En ese caso intenta nuevamente realizando lo siguiente:

1. Validar nuevamente la identidad, cuidando la iluminación y el fondo fondo. Si el problema persiste,
2. Actualizar la foto de rostro de empadronamiento, ya que puede que la persona se vea muy diferente a la foto que se sacó al empadronarse. Buscando un fondo liso y buena la iluminación, debe ser una selfie al estilo foto carnet, con encuadre desde cabeza hasta hombros.



### ¿Por qué motivo puede arrojar el cartel “Falta de requerimientos”?

Esto sucede cuando no se cumplen alguno de los siguientes requerimientos:

Internet: 1mega de subida de Internet, para esa computadora durante todo el examen. Sin que otros dispositivos consuman de ese mega requerido.

Celular: Android (versión desde Lollipop 5.0) / iPhone (versión iOS 14.2 desde 6S en adelante) – Espacio en memoria de 52 Mb.

Windows: **SISTEMA OPERATIVO: Windows 10**

- PROCESADOR: Core i3 o superior
- 64bits, 4 GB de RAM
- Cámara y micrófono
- Conexión a internet
- Batería cargada 80% o más (o conectada a red eléctrica)



## **MAC: SISTEMA OPERATIVO IOS:**

- Sistema Operativo MAC Catalina 10.15.4 o superior
- PROCESADOR: Intel i3 o superior
- CPU de doble núcleo a 2,4 Ghz, 2 GB de RAM Resolución de cámara: 800 x 600
- Cámara y micrófono
- Conexión a internet: Módem por cable, DSL o mejor (descarga de 300 kbps, carga de 250 kbps)
- Memoria interna disponible: 2 GB
- Batería cargada 80% o más (o conectada a red eléctrica)

### **✓ Si se presenta algún problema técnico ¿Cómo debo proceder?**

El sistema nunca bloqueará o cerrará el examen generando un perjuicio para el alumno. Klarway solo detecta el entorno en el cual se desarrolla el examen. De todas formas, si surgiera algún inconveniente técnico que imposibilitara seguir tu examen desde la herramienta, lo puedes volver a intentar en unos minutos y si persiste, contactarte con la Universidad por los canales habilitados.

### **✓ Si durante el examen suceden cosas que no puedo controlar en mi entorno ¿me perjudicará?**

Nunca serás perjudicado con una situación de entorno en la cual no tengas intervención. El sistema permanentemente detecta lo que sucede en el entorno, la repetición de las incidencias detectadas va determinando la criticidad. Igualmente, un auditor de manera personal revisará el examen para validar la situación. Sólo se validan situaciones normales y esperadas en una instancia de evaluación.

### **✓ ¿Puedo rendir con PC de escritorio y una cámara web instalada?**

Sí, es posible hacer los exámenes de esa forma.

### **✓ ¿Puedo utilizar un celular como cámara y una PC de escritorio para rendir?**

No, no se puede utilizar el celular como cámara, se debe contar con una cámara web conectada a la computadora.





## ✓ **¿Cómo debo enfocar la cámara?**

El encuadre de tu cámara debe mostrar en todo momento, tu plano medio corto; es decir, desde la cabeza hasta debajo de los hombros.

## ✓ **¿Puedo utilizar auriculares al momento de rendir?**

No, no está habilitado el uso de auriculares en la instancia de examen.

## ✓ **¿El sistema permite que haga capturas de pantalla del examen?**

No está permitido realizar captura de pantalla del examen. El sistema restringe el uso de combinación de teclas y la captura de pantalla.

## ✓ **¿El sistema es apto para alumno no vidente?**

No, el proceso para estos casos no cambia, sigue igual que hasta ahora para estos casos excepcionales que deben estar correctamente identificados por las áreas de Responsabilidad Social.

## ✓ **¿Hay algún horario límite que se establezca para que rinda?**

El alumno rinde en el horario de su inscripción al examen, de manera presencial en SEDE/CAU. Debe respetar el horario de la mesa de examen y cumplir con el tiempo asignado a la instancia de evaluación a rendir (PARCIAL/INTEGRADOR/FINAL).

## ✓ **¿La plataforma restringe el uso de combinación de teclas durante el examen?**

Sí, está restringido en la plataforma el uso de combinación de teclas durante el examen, ya que, no es necesario el uso del teclado para responder ningún examen. Sólo podrá utilizar el teclado para realizar la revisión de examen, en caso de ser necesario.



### ✓ **¿Cómo es el control que hace la herramienta durante el examen?**

El control o monitoreo de examen se realiza sólo en la instancia de la evaluación, la cual se inicia en el momento en el que vos decidís y se termina al finalizar el examen (incluye la revisión del mismo), nuestro sistema registra la actividad para detectar posibles comportamientos indebidos durante esta instancia. Luego, será supervisado por un auditor de evaluaciones.

### ✓ **¿Qué es el proctoring?**

Es justamente el control y monitoreo que se realiza de manera sistematizada y automática sobre los exámenes. El proctoring es lo último en tecnología e innovación que permite asegurar que la instancia de evaluación transcurre dentro de los comportamientos adecuados para la misma.

### ✓ **¿Klarway detecta todos mis movimientos? ¿Todos los movimientos son críticos? ¿Van a suspenderme el examen mientras rindo porque se detectaron incidencias críticas? ¿Cuántas anomalías son necesarias para que sean críticas?**

Tu examen no será interrumpido por esta plataforma en ningún momento, esto es importante para que hagas tu examen tranquilo y concentrado preocupándote sólo por demostrar tu conocimiento. Las anomalías que se presentan no son definitivas, ni definen la situación de tu examen. La suma de varias anomalías dependiendo la criticidad, la duración y la prohibición de ciertas situaciones, es lo que determina el resultado general de un examen. Por eso, para resguardar la instancia de examinación debes lograr un entorno tranquilo, normalmente iluminado, donde puedas concentrarte en todo momento, sin interrupciones, manteniendo una posición erguida y relajada, concentrado en tu propio examen en la pantalla para que puedas demostrar un excelente desempeño conforme a lo que estudiaste.



**SOE**

Sistema  
Online de  
Exámenes

UNIVERSIDAD  
**SIGLO 21**  
La educación evoluciona

✓ **¿Cuáles son las Modalidades de cursado en las que aplica esta plataforma?**

Todas las modalidades deben rendir por esta plataforma de manera presencial en su Sede/CAU o de manera online en caso de cursar en CAU Virtual.

✓ **¿Los EFIPs también se van a rendir por esta plataforma?**

Los EFIP son otro tipo de exámenes, esta plataforma no se utiliza para rendir exámenes correspondientes a EFIP.



## Auditoría de examen

### ✓ **En caso de encontrar un error en el examen, ¿Cómo realizo el pedido de revisión?**

Al finalizar las preguntas del examen, figura la opción de pedir revisión de la pregunta que consideres que tiene error, con la justificación que avale, para que sea analizado por el área correspondiente.

### ✓ **¿Conozco mi calificación a pesar de que mi examen entre en auditoría?**

Sí, luego de finalizar la revisión, el sistema te indicará la nota obtenida. Dicha nota, es una nota provisoria por el plazo de 72 horas hábiles, quedando sujeta a una posterior auditoría del equipo de evaluaciones de la Universidad.

Este plazo, podrá extenderse por 48 horas hábiles de manera excepcional, en aquellos casos que la complejidad lo amerite.

En caso de detectarse irregularidades en el examen, se auditarán exámenes rendidos por el alumno en los últimos 10 días hábiles.

### ✓ **¿Qué sucede con mi examen después de la resolución por parte del equipo de auditorías?**

En caso de que la auditoría arroje que el comportamiento del alumno fue incorrecto o indebido para una instancia de examinación, se seguirá el proceso de sanciones estipulado según nuestro [Reglamento Institucional](#).

Caso contrario, si el examen es válido, se impactará la nota en el sistema académico como corresponde.

### ✓ **En caso de cometer irregularidades, ¿seré notificado?**

Sí, toda irregularidad que se detecte durante el proceso de exámenes, será notificada al correo electrónico que el alumno tiene registrado en su E-Campus virtual, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la auditoría.