

Guía técnica y de localización y corrección de fallas para la familia

Antes de comenzar, ¿cómo...	2
sé si mi dispositivo es compatible con i-Ready?	2
sé qué sistemas operativos son compatibles con <i>i-Ready</i> ?	3
averiguo qué sistema operativo tiene mi dispositivo?	3
confirmo qué versión de iOS usa mi iPad?	3
sé qué navegadores son compatibles con <i>i-Ready</i> ?	4
averiguo qué versión del navegador estoy usando?	4
actualizo mi navegador?	5
borro la memoria cache?	6
descargo Google Chrome y/o Mozilla Firefox?	7
Al iniciar sesión, ¿qué debo hacer cuando...	8
recibo el mensaje: “Your internet browser is not supported”?	8
recibo el mensaje: “Your internet browser does not provide an optimal <i>i-Ready</i> experience” ?	9
soy redirigido a otra página para iniciar sesión?	9
recibo un código de error SSO (p. ej., S602, S607)?	10
necesito iniciar sesión en un iPad?	11
Al trabajar en las lecciones, ¿qué debo hacer cuando...	12
mi hijo se encuentra con problemas durante la lección?	12
estoy trabajando en un Chromebook y las lecciones no cargan o se congelan?	13
mi hijo ve el mensaje: “You have no work assigned”?	14
Si sigo teniendo problemas con (<i>i-Ready</i>), ¿cómo consigo ayuda?	15

Antes de comenzar, ¿cómo...

sé si mi dispositivo es compatible con i-Ready?

Para los usuarios de computadoras de escritorio o laptops, los dispositivos funcionarán siempre y cuando tengan el sistema operativo o navegador adecuado. Para averiguar si su dispositivo posee un sistema operativo y un navegador compatibles, usted puede ejecutar una verificación del sistema ingresando a cdn.i-ready.com/systemcheck/.

Para los usuarios de iPad®, *i-Ready* está disponible para estudiantes a través de la aplicación *i-Ready for Students*. Los estudiantes deben usar *i-Ready* en iPads compatibles con iOS™ 11 o superior, como iPad Air®, iPad Air 2, iPad Pro® o cualquier otro dispositivo que cumpla con los requerimientos enumerados en la tabla de más abajo. Los estudiantes podrán utilizar la aplicación *i-Ready for Students* y acceder a todos los recursos de evaluación y instrucción. Esta aplicación será actualizada continuamente y se le dará soporte en sus futuras versiones. La aplicación de iPad es gratuita y está disponible para su descarga a través del App Store® de Apple. Note que los iPad mini no son compatibles y que la aplicación *i-Ready* no es accesible en otras tabletas o en el iPhone®.

Damos soporte a todos los modelos de iPad que cumplan con las siguientes especificaciones:

- Chipset A6X o superior
- Soporte para iOS 11 o superior
- Resolución de pantalla: 2048 x 1536 a 264 píxeles por pulgada (ppi)
- Diagonal de pantalla de 9.7 pulgadas

iOS*	iPad Model
iOS 11.3+	iPad Air (2013) iPad Air 2 (2014) iPad Pro 9.7" (2016)** iPad 5 (2017) iPad 6 (2018)
iOS 12.1+	iPad Pro 10.5" (2017) iPad Pro 9.7" (2018) iPad Pro 11" (2018)

*La aplicación *i-Ready for Students* requiere el uso de iOS 11.

**No hemos certificado completamente la versión de 12.9 pulgadas del iPad Pro. Este iPad tiene una resolución diferente con dimensiones diagonales diferentes.

Nota: iOS 10 ya tiene soporte.

iPad®, *App Store®* y *iPhone®* son marcas registradas de Apple Inc.

iOS™ es una marca registrada o marca comercial registrada de Cisco en los EEUU y en otros países y es utilizado bajo licencia.

¿sé qué sistemas operativos son compatibles con *i-Ready*?

Un sistema operativo (SO) es un *software* que permite que los usuarios ejecuten programas en el dispositivo. Controla las tareas básicas de entrada, salida, almacenamiento y procesamiento. Nuestros sistemas operativos compatibles actualmente son:

Windows® 7—incluido en PCs con Windows

Windows 10—incluido en PCs con Windows

OS X 10.11 o superior—incluido en modelos Mac de Apple

Google Chrome™ OS—incluido en Chromebooks™

iOS 11 o superior—incluido en iPads

Windows® es una marca comercial registrada de Microsoft Corporation. Chrome™ y Chromebook™ son características de marca distintivas de Google, Inc.

¿averiguo qué sistema operativo tiene mi dispositivo?

La manera más sencilla de averiguar qué sistema operativo está siendo utilizado en una **computadora o laptop**, y si posee un SO compatible con *i-Ready*, es visitar la página de Verificación de configuración de *i-Ready* en: cdn.i-ready.com/systemcheck/.

En la sección 'Operating System/Browser Check', usted podrá visualizar la versión del SO:

The i-Ready Configuration Check verifies if your system and network are properly configured to use i-Ready.

Operating System/Browser Check

This section will validate that your current browser is meeting the minimum requirements for using i-Ready.

		Result
Operating System:	Windows 10	PASS
Browser:	Chrome 80.0.3987.149	PASS
Browser cookies:	Enabled.	PASS
JavaScript:	Enabled.	PASS

¿confirmando qué versión de iOS usa mi iPad?

Ir a Settings > General > About > Version #

¿sé qué navegadores son compatibles con *i-Ready*?

Un navegador es la “puerta” para acceder a internet en un dispositivo. Existen navegadores, como el Internet Explorer™ y Safari®, que vienen con el dispositivo de forma nativa al momento de la compra. Existen otros, como Chrome y Firefox™, que pueden ser descargados al dispositivo luego de adquirirse. Nuestros navegadores compatibles actualmente son:



Chrome 74 o superior



Firefox 66 o superior



Safari 12.1 o superior



Edge® 17 o superior



Internet Explorer (IE) no es compatible y no puede ser utilizado

Internet Explorer® and Edge® son marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation. Safari® es una marca comercial registrada de Apple Inc. Firefox™ es una marca registrada de Mozilla Foundation en los EE. UU. y en otros países. Es una característica de marca distintiva de Google Inc.

¿averiguo qué versión del navegador estoy usando?

La manera más sencilla de averiguar qué navegador está siendo utilizado en una computadora o laptop y si este es compatible con *i-Ready* es visitar la página de Verificación de configuración de *i-Ready* en: cdn.i-ready.com/systemcheck/.

En la sección ‘Operating System/Browser Check’, usted podrá visualizar el navegador y el número de la versión utilizada:

The i-Ready Configuration Check verifies if your system and network are properly configured to use i-Ready.

Operating System/Browser Check

This section will validate that your current browser is meeting the minimum requirements for using i-Ready.

		Result
Operating System:	Windows 10	PASS
Browser:	Chrome 80.0.3987.149	PASS
Browser cookies:	Enabled.	PASS
JavaScript:	Enabled.	PASS

actualizo mi navegador?

Chrome

Google Chrome se actualizará automáticamente a medida que las nuevas versiones sean lanzadas al público. Para verificar que su versión de Chrome es la más reciente o realizar una actualización manual, siga los siguientes pasos:

- Abra el navegador Google Chrome.
- Haga clic en el botón “Customize and control Google Chrome” en la esquina superior derecha de la pantalla.
- En el menú desplegable que aparece, seleccione “Help”; luego seleccione “About Google Chrome”.
- En la ventana que aparece se buscarán actualizaciones automáticamente **y se mostrará la versión actual de Chrome**. Si hay una actualización disponible, Chrome se actualizará automáticamente. (Después de que Chrome se haya actualizado, haga clic en la opción “RELAUNCH” para reiniciar Chrome y completar la actualización).

Firefox

Mozilla Firefox debería descargar las actualizaciones de forma automática y preguntarle si desea instalarlas cuando estén disponibles. Para verificar que su versión de Firefox es la más reciente o realizar una actualización manual, siga los siguientes pasos:

- Abra el navegador Mozilla Firefox.
- Haga clic en el botón “Open menu” (tres líneas debajo del botón “X” del navegador) en la esquina superior derecha de la pantalla.
- En el menú que aparece, seleccione la opción “Help” en la parte inferior.
- Seleccione “About Firefox”.
- En la ventana que aparece se buscarán actualizaciones automáticamente **y se mostrará la versión actual de Firefox**. Si hay una actualización disponible, puede hacer clic en el botón “Update to [version number]” para instalar la actualización, donde “version number” es la versión de Firefox más reciente.

Safari y Microsoft Edge

Los navegadores Safari y Microsoft Edge son nativos del sistema operativo. Usted necesitará eventualmente actualizar su SO, pero eso podría ser complicado. En su lugar, recomendamos enfáticamente que descargue Google Chrome o Mozilla Firefox.

En Chromebooks de Google

Por defecto, los Chromebooks se mantendrán actualizadas. Sin embargo, ocasionalmente necesitarán ser actualizadas de forma manual. Para ello haga lo siguiente:

1. Haga clic en el horario en la esquina inferior derecha.
2. Haga clic en el ícono “Settings” (es un ícono similar a un engranaje).
3. En la parte inferior izquierda, haga clic en “About Chrome OS”.
4. Haga clic en “Check for updates”.

borro la memoria cache?

Cada navegador tiene una memoria caché que almacena datos de visitas pasadas a la misma página. La caché permite navegar con mayor velocidad, ya que recuerda información pasada, por eso lo llevará a la página y sus detalles más rápido que si comenzara de nuevo cada vez. Sin embargo, sugerimos limpiar la caché de vez en cuando, ya que ello ayudará a resolver problemas de *performance*.

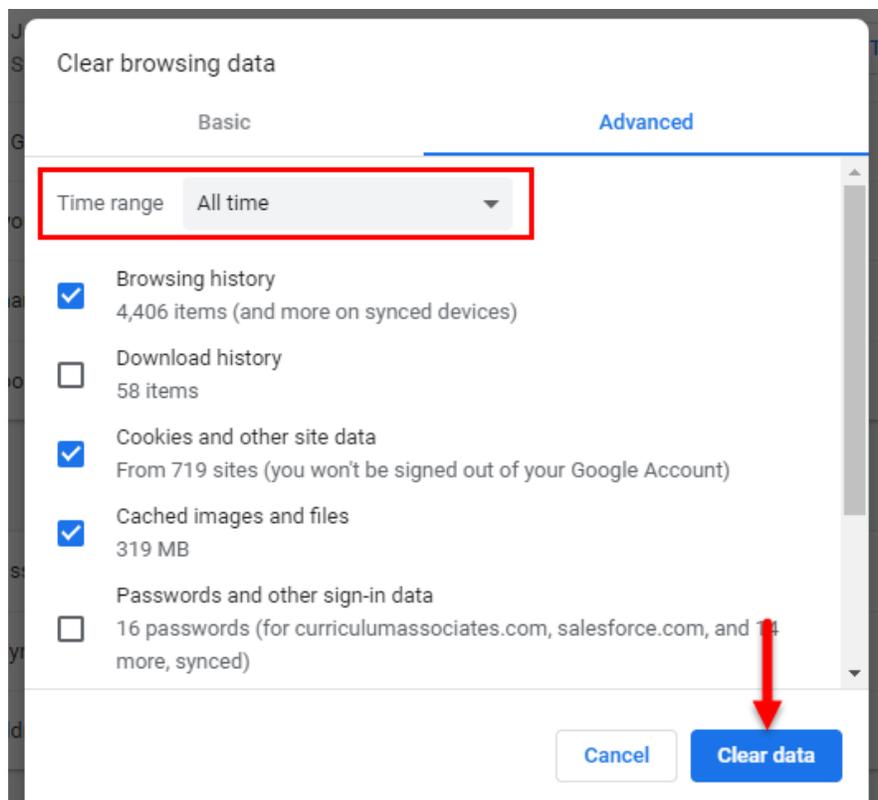
La manera más sencilla de borrar la caché de navegación en Chrome, Firefox, Safari o Edge es utilizar una de las siguientes combinaciones de teclas:

Para la mayoría de los sistemas operativos: Ctrl + shift + delete

En un Chromebook: Ctrl + Shift + backspace

En Safari o una Mac: Cmd + Shift + Delete

Esto debe llevarlo a la opción de borrar la caché de navegación. Asegúrese de elegir la opción “All time” en el menú desplegable para eliminar toda la caché y no sólo los últimos minutos. Debajo se muestra un ejemplo para Chrome (para otros navegadores será similar):



descargo Google Chrome y/o Mozilla Firefox?

Si usted encuentra que su navegador falla, pero su sistema operativo es compatible, le sugerimos que se descargue Google Chrome o Mozilla Firefox. Ambos son de descarga gratuita y le permitirán acceder a internet de otra manera.

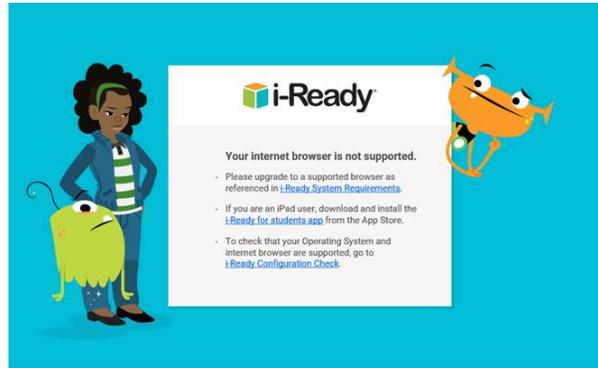
- Para descargar Google Chrome, haga clic en el siguiente enlace y haga clic en “Download Chrome”, lo que iniciará la descarga: www.google.com/chrome/
- Para descargar Mozilla Firefox, haga clic en el siguiente enlace y haga clic en “Download Now”, lo cual iniciará la descarga: www.mozilla.org/en-US/firefox/new/

Una vez descargado, usted debe ver el ícono del navegador en su escritorio (*desktop*) o en su lista de programas.

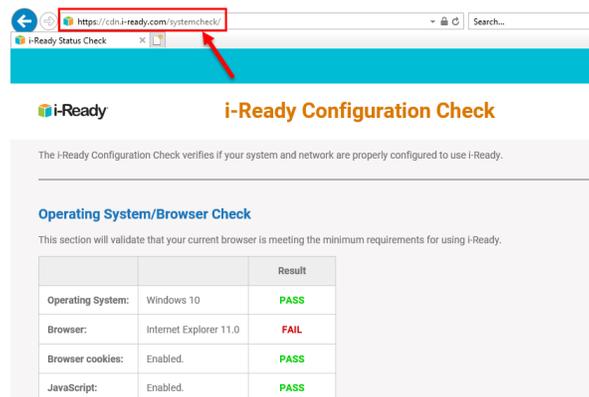
Al iniciar sesión, ¿qué debo hacer cuando...

recibo el mensaje: “Your internet browser is not supported”?

Si su sistema operativo o navegador es muy antiguo, o no es compatible, usted podría ver el siguiente mensaje cuando se dirija a la página de inicio de sesión:



Para determinar por qué podría estar apareciendo este mensaje, haga clic en el siguiente enlace para ejecutar la verificación del sistema, que le indicará por qué el navegador de internet puede no ser compatible (vea un ejemplo del resultado de verificación del sistema debajo): cdn.i-ready.com/systemcheck/.



Compare los resultados de su computadora o laptop con la siguiente tabla para asegurarse de que el SO y el navegador son compatibles:

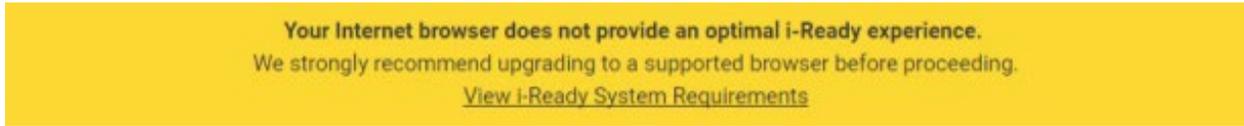
OS and browser requirements are listed in the following table:

Operating System	IE	Edge	Safari®	Firefox®	Chrome*
Windows 7 SP1	Not Supported	N/A	N/A	66 or higher	74 or higher
Windows 10 1803 (April 2018 Update) or higher	Not Supported	17 or higher	N/A	66 or higher	74 or higher
MacOS X 10.11	N/A	N/A	12.1 or higher	66 or higher	74 or higher
MacOS 10.12–10.14	N/A	N/A	12.1 or higher	66 or higher	74 or higher
Google Chrome OS™	N/A	N/A	N/A	N/A	74 or higher

Si el **sistema operativo** falla, la computadora o laptop no es compatible. Le sugerimos intentar con un dispositivo diferente para utilizar *i-Ready*.

Si la versión del navegador falla y es más antigua que la que aparece en la tabla, por favor intente actualizar el navegador.

recibo el mensaje: “Your internet browser does not provide an optimal *i-Ready* experience” ?



Si usted ve este aviso en nuestra página de inicio de sesión, el navegador que está utilizando es antiguo, pero de todas formas compatible con *i-Ready*. Usted puede iniciar sesión; sin embargo, le recomendamos actualizar a una nueva versión lo antes posible. La siguiente tabla muestra la lista de sistemas operativos y navegadores compatibles.

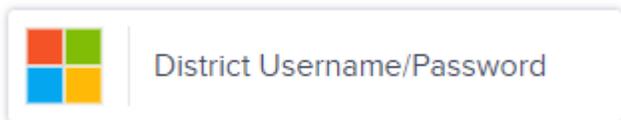
OS and browser requirements are listed in the following table:

Operating System	IE	Edge	Safari®	Firefox®	Chrome*
Windows 7 SP1	Not Supported	N/A	N/A	66 or higher	74 or higher
Windows 10 1803 (April 2018 Update) or higher	Not Supported	17 or higher	N/A	66 or higher	74 or higher
MacOS X 10.11	N/A	N/A	12.1 or higher	66 or higher	74 or higher
MacOS 10.12–10.14	N/A	N/A	12.1 or higher	66 or higher	74 or higher
Google Chrome OS™	N/A	N/A	N/A	N/A	74 or higher

soy redirigido a otra página para iniciar sesión?

Algunas escuelas y distritos utilizan una característica comúnmente conocida como Inicio de sesión único (*Single Sign-On, SSO*), que provee a los estudiantes un acceso más ágil a *i-Ready* y a otros programas en línea que utiliza la escuela sin la necesidad de tener nombres de usuario y contraseñas diferentes para cada programa. Esta opción de inicio de sesión fue elegida por la escuela o el distrito, que también les provee los nombres de usuario y contraseñas a los estudiantes. **Al intentar iniciar sesión a una cuenta de estudiante, por favor utilice el nombre de usuario y contraseña asignados. No utilice información de inicio de sesión de una cuenta de padre o tutor.**

Al utilizar un SSO llamado Clever, los estudiantes serán redirigidos al portal correcto de [Login.i-Ready.com](https://login.i-ready.com). Usted podría ver un botón con la leyenda “Log in with Active Directory”/ “District Username/Password”/ “Log in with LDAP”, o similar.



Cuando usted vea cualquiera de estos botones, haga clic sobre ellos para acceder a la página de inicio de sesión SSO e ingrese el nombre de usuario y la contraseña asignados por su distrito.

Los usuarios de SSO podrán ver además el siguiente mensaje al intentar iniciar sesión en [Login.i-Ready.com](#):

Your account is set up with Single Sign-On. Please contact your IT staff for instructions.

Le sugerimos revisar la documentación provista por el educador o la escuela, que quizás contenga el enlace o los pasos que deben seguirse para acceder al portal de inicio de sesión correcto. También le sugerimos visitar la página web de su escuela o distrito, que a menudo incluyen las páginas de los portales al inicio de sesión.

[recibo un código de error SSO \(p. ej., S602, S607\)?](#)

Si usted ve un código de error al tratar de iniciar sesión en el portal escolar de su hijo, es muy probable que sea debido a un problema de las listas de asignaciones con la cuenta del estudiante. Esto es lo que sugerimos, dependiendo del código que vea:

S601: Por favor, póngase en contacto con su escuela.

S602: Por favor, póngase en contacto con su escuela. Posiblemente se trate de un problema de asignación en las listas.

S603: Por favor, intente nuevamente en unos minutos; si el problema persiste, póngase en contacto con la escuela.

S604: Usted está intentando iniciar sesión directamente en *i-Ready*, pero su escuela utiliza un portal SSO. Por favor, diríjase al portal SSO de su escuela para iniciar sesión.

S605: Por favor, póngase en contacto con su escuela.

S606: Por favor, póngase en contacto con su escuela.

S607: El usuario no está activado; por favor póngase en contacto con su escuela.

S608: La cuenta está bloqueada; por favor póngase en contacto con su escuela.

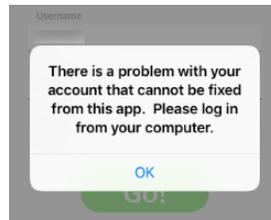
necesito iniciar sesión en un iPad?

Después de asegurarse de que el modelo de iPad que está utilizando es compatible con *i-Ready*,

1. Descargue la aplicación gratuita *i-Ready for Students* del App Store.



2. Determine el mecanismo de inicio de sesión utilizado por la escuela de su hijo.
 - Si la escuela o el distrito **no utiliza un portal**, su hijo debe abrir la aplicación *i-Ready for Students* e iniciar sesión en *i-Ready* utilizando las credenciales provistas por su maestro. Note que los estudiantes que habitualmente inician sesión en [Login.i-Ready.com](https://login.i-ready.com) en una computadora o laptop podrán utilizar la aplicación de iPad directamente.
 - Si la escuela o el distrito de su hijo utiliza un proveedor de servicios SSO, es probable que vea el siguiente mensaje:



En ese caso, usted debe confirmar con la escuela o el maestro cuál es el proveedor de servicio SSO que se está utilizando. Las aplicaciones de SSO más populares son Clever Instant Login o ClassLink Launchpad.



Descargue la aplicación adecuada, inicie sesión utilizando las credenciales correspondientes de su distrito o escuela y haga clic en el ícono de *i-Ready*.

Si prefiere no descargar otra aplicación para el inicio de sesión, la aplicación i-Ready for Students es necesaria de todas formas, pero en lugar de utilizar una aplicación SSO de iPad, puede ingresar al navegador Safari para teléfonos celulares, ingresar a la página web de la escuela o distrito y buscar el portal de inicio de sesión.

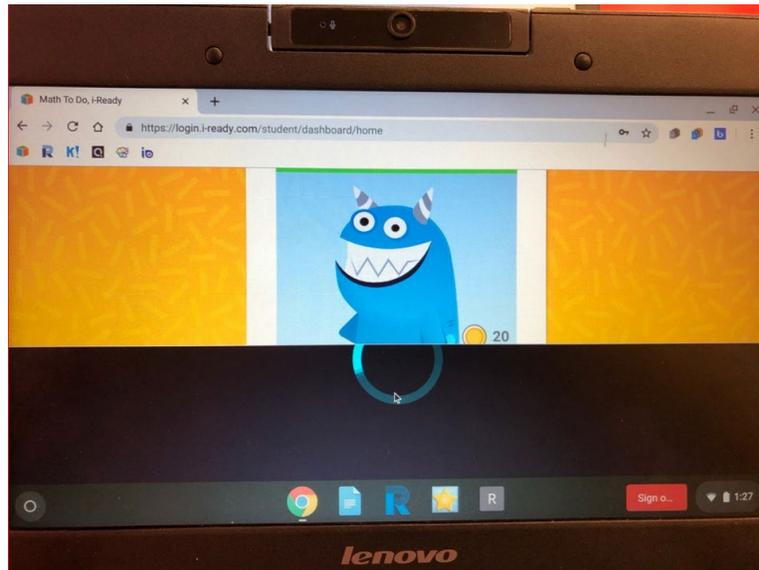
Al trabajar en las lecciones, ¿qué debo hacer cuando...

mi hijo se encuentra con problemas durante la lección?

En algunos casos, usted puede encontrar dificultades técnicas cuando el estudiante esté trabajando en sus lecciones. Estos problemas pueden aparecer de diferentes maneras (un mensaje de error, una pantalla congelada, pantallas en blanco, pantallas en negro, etc.). Estas son nuestras sugerencias iniciales básicas para la resolución de problemas:

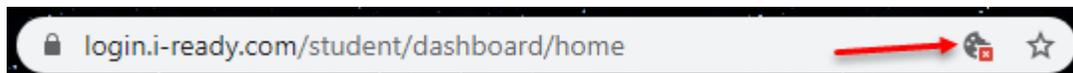
- Borre la caché del navegador (CTRL + Shift + Delete). En algunas ocasiones, si el estudiante encuentra este problema frecuentemente, el navegador pudo haber almacenado en caché o “recordado” el lugar donde el estudiante se trabó. Al borrar la caché, podrá habilitar a que el estudiante continúe desde ese punto (encuentre más contexto en el **Apéndice**, más abajo).
- Si usted tiene disponible un navegador distinto (Google Chrome, Mozilla Firefox o Safari), por favor trate de utilizarlo en su lugar. En algunos casos, esto permitirá que el estudiante continúe, ya que un nuevo navegador puede no tener información –de la cuenta del estudiante– almacenada en la caché.
- Abra una ventana en modo incógnito o privado. Todos los navegadores tienen una opción de ventana “privada”. Estas ventanas a menudo resuelven problemas ya que las extensiones, caché, cookies, etc., no son almacenadas. Para intentar esta opción, abra un navegador y haga lo siguiente, dependiendo del navegador:
 - Para Chrome  : **CTRL + Shift + N**
 - Para Firefox  y Edge  : **CTRL + Shift + P**
 - Para Safari  : **Command + Shift + N**
- Pruebe un dispositivo diferente si es posible, para confirmar que el problema persiste.

estoy trabajando en un Chromebook y las lecciones no cargan o se congelan?

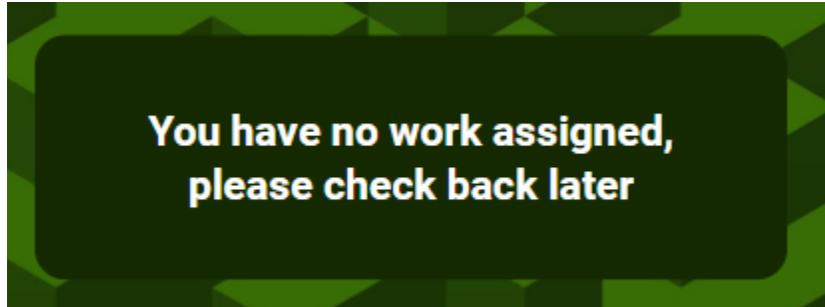


Además de las sugerencias enumeradas en la sección anterior, si usted está utilizando un Chromebook, aquí hay sugerencias adicionales:

- Asegúrese de que la resolución de video sea 1024 x 768 o superior. En algunos casos, la resolución de video afecta la visualización del contenido en pantalla en nuestras lecciones.
- Cuando la lección parece cargar continuamente, o parece congelada porque no hay dónde hacer clic para continuar, intente alejar el *zoom* (CTRL + "-" o utilice las opciones de *zoom* del navegador). Al igual que la resolución de video, en algunos casos puede que no aparezcan todos los ítems de la lección debido al tamaño de pantalla. Alejar el *zoom* podría permitir que aparezcan botones ocultos.
- Confirme si las *cookies* de *i-Ready* están siendo bloqueadas. Las *cookies* son utilizadas para recordar las páginas visitadas frecuentemente. Si los estudiantes bloquean las *cookies* involuntariamente, no podrán acceder a nuestra página, especialmente si están utilizando portales SSO. Preste atención a este ícono en la barra de URL:



mi hijo ve el mensaje: “You have no work assigned”?



Si su estudiante ve este mensaje cuando debería estar trabajando en las lecciones, sugerimos que contacte al maestro o a la escuela, ya que deberán revisar la configuración de la cuenta del estudiante, actividades e informes para determinar por qué no las puede visualizar.

Si sigo teniendo problemas con (*i-Ready*), ¿cómo consigo ayuda?

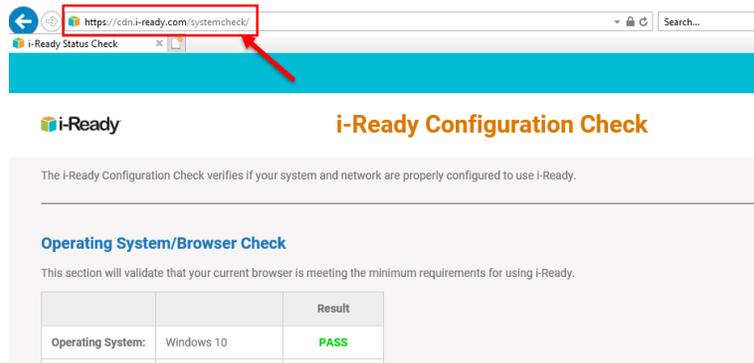
Puede ponerse en contacto con el equipo de soporte de *i-Ready*.

Por email: i-ReadySupport@cainc.com

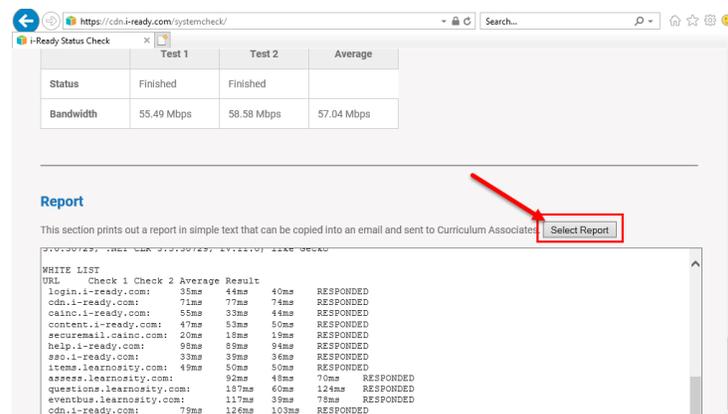
Por teléfono: (800) 225-0248

Lunes a viernes, 7:00 a.m.–9:00 p.m. ET

Cuando hable con un representante del servicio técnico, es probable que se le solicite información de su computadora. Usted puede prepararse para esta llamada ejecutando una verificación del sistema. Para ello, abra el siguiente enlace en el navegador que está siendo utilizado para *i-Ready*: cdn.i-ready.com/systemcheck/.



Para compartir los resultados, deslícese hacia abajo y haga clic en el botón “Select Report” en la sección “Report” de la verificación del sistema.



Esto resaltaré los resultados y luego usted podrá copiar y pegar el reporte completo en un *email* o documento.