

## Preguntas frecuentes sobre el uso de la app CIFRA

### 1.- ¿Qué requerimientos mínimos debe cumplir mi teléfono para poder usar CIFRA con normalidad?

La app funciona con normalidad en aquellos teléfonos que dispongan de sistemas operativos Android o IOS.

Para cada uno de estos sistemas operativos las versiones mínimas necesarias para su normal funcionamiento son las siguientes:

- Para Android la versión necesaria es **4.4.4** o superior
- Para IOS la versión necesaria es **8.0** o superior

Usted debe comprobar en la configuración o los ajustes de su móvil que la versión que tiene instalada en el móvil es igual o superior a las anteriormente indicadas.

### 2.- No me llegan las alertas o notificaciones al móvil cuando me envían algún mensaje o circular.

Debe comprobar en la configuración o ajustes de su móvil que tiene activada la entrada de notificaciones para la app CIFRA.

### 3.- Tengo un teléfono de las marcas Xiaomi o Huawei y no recibo las alertas o notificaciones de nuevos mensajes o circulares enviadas por el colegio. ¿Qué puedo hacer?

Algunos fabricantes de móviles como Xiaomi o Huawei desarrollan versiones personalizadas del sistema operativo Android, haciendo que no se comporte como la versión estándar del mismo y afectando a su funcionamiento habitual.

Esto puede afectar a la recepción de notificaciones y requiere de una configuración particular de la app CIFRA en estos teléfonos para habilitar la entrada de las notificaciones de esta app.

### 4.- ¿Cómo puedo ver la información de todos mis hijos en la app?

La comunicación de la app es global, es decir, todos los mensajes, circulares y notificaciones que reciben en la app corresponden a cualquiera de sus hijos. Usted no debe seleccionar nada para recibir los mensajes, circulares y notificaciones de un hijo o de otro sino que le van llegando y cada una de ellas, en su contenido, le indicará si es de un hijo u otro.

Sin embargo, en los apartados Agenda o Calificaciones, después de haber seleccionado alguna de estas opciones en el menú, en los que aparece en la parte superior de la pantalla un selector del hijo del que se quiere consultar esta información, de manera que la app devolverá la agenda o calificaciones del hijo seleccionado.

## **5.- No puedo abrir las circulares o documentos adjuntos en mensajes desde la app**

Los teléfonos móviles utilizan otras herramientas (“visores”) que no son propias de la app para abrir los documentos adjuntos que esta app y otras contienen en ellas.

Habitualmente los teléfonos móviles traen instalados estos “visores” pero en algún caso puede ser que no se encuentren instalados por algún motivo (versión de Android antigua, restauración del sistema operativo, etc...) y esto impide la visualización de los mismos desde el móvil.

Por ello, en caso que no pueda verlos, le sugerimos que instale que se asegure que tiene algún visor instalado. En el caso de los teléfonos Android el más utilizado es el visor de documentos de Google pero existen muchos.

## **6.- ¿Existe alguna manera de comprobar que estoy recibiendo todo lo que el colegio me envía?**

Sí. Recuerden que, además de la app, dispone de un acceso web a CIFRA a través de la página web del colegio.

Todas las notificaciones, mensajes, circulares y demás contenido de la app también lo encontrarán en la web y es la información que el colegio les envía.

CIFRA garantiza la entrega de todas las comunicaciones que su centro le envía.

## **7.- Cuando quiero acceder a la app me devuelve un mensaje que no reconoce mi usuario o contraseña**

Es debido a que el usuario o la contraseña introducida no son correctos.

En ocasiones, puede parecer que el usuario introducido es correcto a simple vista pero, en algunas ocasiones, las funciones de autocompletado de ciertos dispositivos introducen un espacio después del usuario, lo que impide que sea reconocido por la app. Suele suceder en dispositivos Android. En estos casos, le recomendamos que se asegure que su usuario no tiene ningún espacio posterior y vuelva a intentar acceder.

## **8.- Cuando abro la app me devuelve un mensaje que dice que no hay conexión con el servidor**

Es debido a que la app no puede comunicarse con el servidor y, por lo tanto, ni recibir ni enviar información.

En este caso, le sugerimos que lo primero compruebe la conectividad de su dispositivo con Internet (Datos o Wifi). En caso de disponer de conectividad, le recomendamos que se asegure que su versión de la app se encuentra actualizada.

Si dispone de conectividad y tiene la app actualizada con la última versión disponible, le recomendamos que cierre la sesión de la app (botón en la parte superior derecha de la pantalla de la app en la pantalla inicial, opción “Cerrar sesión”) y vuelva a acceder a la app introduciendo su usuario y contraseña.

## 9.- ¿Como puedo recuperar mi contraseña para acceder a CIFRA?

En la pantalla de acceso a CIFRA, donde introduce su usuario y contraseña, dispone de la opción “**¿No recuerdas la contraseña?**”, que en caso de ser así, debe introducir su usuario y seleccionar esta opción. CIFRA le enviará un email con un enlace para que pueda actualizar la contraseña por la que usted desee.

Para que esta opción esté disponible y CIFRA le envíe el email, su usuario debe tener registrada una dirección de email a la que enviarle dicho enlace. En caso contrario, le indicará que no puede enviarle el email.

## 10.- No recibo notificaciones en CIFRA

Como en cualquier otra app, las notificaciones en CIFRA se pueden activar o desactivar. Por defecto se descarga con las notificaciones activadas pero si no le llegan, le sugerimos que compruebe en los ajustes de su dispositivo que las notificaciones están activadas.