

PREGUNTAS FRECUENTES DE IPASEN (FQS)



PREGUNTA:

Autologin (auto-registro) en Ipasen para las familias que quieran instalar Ipasen y acceder por primera vez

RESPUESTA:

- Lo primero es descargarse la aplicación para Android o iPhone desde la Google Play o la App Store respectivamente.
- Una vez descarga la aplicación proceder de la forma que se explica en la siguiente diapositiva:

iPASEN

Usuario

Contraseña

ENTRAR >

[¿Olvidó la contraseña?](#)

No estoy registrado

Junta de Andalucía
Consejería de Educación y Deporte

Versión: 11.10.0

- **Paso 1:** Pulsar sobre “no estoy registrado”.
- **Paso 2:** Se requieren tres datos:
 - NIF
 - Fecha de nacimiento (de alguno de sus hijos o la suya propia).
 - Número de teléfono móvil donde recibirá por SMS las credenciales (deberá coincidir con el que se tiene en la base de datos).

RESPUESTA:

- **Paso 3:** Si tuviera algún problema, escriba a la dirección de correo **ticramonycajal@gmail** indicando en el asunto **lpasen** y en el cuerpo del mensaje aporte los siguientes datos:
 - *Nombre y apellido de la madre, del padre o tutor legal
 - *DNI de la madre, del padre o tutor legal
 - *Teléfono de la madre, del padre o tutor legal que quiere recibir la clave
 - *Nombre y apellidos del alumno/a
 - *Curso y grupo del alumno/a

A la mayor brevedad posible, se pondrán en contacto con usted mediante email, para indicarle como.

PREGUNTA:

¿Cómo puedo recuperar la contraseña de ipasen si se me ha olvidado?

RESPUESTA:

Si se le ha olvidado la contraseña del ipasen, para volver a recuperarla es muy sencillo, solo tiene que realizar estos cinco pasos que se explican en las siguientes diapositivas

iPasen

Usuario

Contraseña 

ENTRAR >

¿Olvidó la contraseña?

No estoy registrado


Junta de Andalucía
Consejería de Educación y Deporte

Versión: 11.10.0

PASO 1: Acceda a la app iPasen de su dispositivo móvil.

PASO 2: Seleccione la opción “¿Olvidó la contraseña?”.

PASO 3: Le sale un código llamado “Código CAPCHA”. Es un código de seguridad que aparece en una imagen distorsionada. Debe introducirlo tal cual (mayúsculas y minúsculas, tal como aparezca en la imagen).

PASO 4: Accederá a una nueva pantalla donde se le pedirá su nombre de usuario (IDEA). Este nombre se corresponde con la inicial de su nombre, más las tres primeras letras de su primer apellido, más las tres primeras letras de su segundo apellido, más los tres últimos dígitos de su DNI.

Ejemplo: Si usted se llamara José Ortiz García con DNI 23321224W, su nombre de usuario (IDEA) sería: jortgar224 . Es decir, j de **José**, ort de **Ortiz**, gar de **García** y 224 del DNI 23321224W

PASO 5: Valide el proceso pulsando sobre el check en verde que se encuentra en la esquina inferior derecha de la pantalla del móvil.

PREGUNTA:

La aplicación me dice "usuario incorrecto".

RESPUESTA:

Lo primero es realizar varias comprobaciones y proceder de una forma u otra.

Las comprobaciones son las siguientes:

- **Primero**, comprobar que el usuario que estoy introduciendo es el correcto. Tiene que ser como el del ejemplo:

Ejemplo: Si usted se llamara José Ortiz García con DNI 23321224W, su nombre de usuario (IDEA) sería: jortgar224 .

Es decir, j de **José**, ort de **Ortiz**, gar de **García** y 224 del DNI 23321224W

- **Segundo**, si una vez comprobado que el usuario esta correcto intente recuperar la contraseña tal y como se indica en anteriores preguntas.

- **Tercero**, si aun no es ha sido capaz de saber el usuario , escriba a la dirección de correo **ticramonycajal@gmail** indicando en el asunto **lpasen** y en el cuerpo del mensaje aporte los siguiente datos:
 - *Nombre y apellido de la madre, del padre o tutor legal
 - *DNI de la madre, del padre o tutor legal
 - *Teléfono de la madre, del padre o tutor legal que quiere recibir la clave
 - *Nombre y apellidos del alumno/a
 - *Curso y grupo del alumno/a

A la mayor brevedad posible, se pondrán en contacto con usted mediante email, para indicarle como proceder.

PREGUNTA:

Quiero cambiar el teléfono que me aparece en la aplicación como propio.

RESPUESTA:

Escriba a la dirección de correo **ticramonycajal@gmail** indicando en el asunto **lpasen** y en el cuerpo del mensaje aporte los siguiente datos:

- *Nombre y apellido de la madre, del padre o tutor legal
- *DNI de la madre, del padre o tutor legal
- *Teléfono de la madre, del padre o tutor legal que quiere recibir la clave
- *Nombre y apellidos del alumno/a
- *Curso y grupo del alumno/a

A la mayor brevedad posible, se pondrán en contacto con usted mediante email, para indicarle como.

PREGUNTA:
No me saltan las notificaciones.

RESPUESTA:

- Intente tener actualizada la aplicación Ipasen a la última versión.
- En su móvil en la parte de notificación (esto puede variar en función de si tiene un iPhone o un móvil con Android) tiene que permitir a Ipasen que le envíe notificaciones.

**MUCHAS GRACIAS POR
VUESTRA ATENCIÓN**