

# Soporte y Preguntas Frecuentes (FAQ's)

---

## Soporte Técnico

Para cualquier duda, aclaración o problema técnico relacionado con el uso de la aplicación **Studially**, por favor comunícate con nuestro equipo de soporte a través del siguiente correo electrónico:

✉ [info@devri.com.mx](mailto:info@devri.com.mx)

---

## Eliminación de Cuenta

Conforme a las leyes aplicables en materia de protección de datos personales y en cumplimiento de los denominados "**Derechos ARCO**", como usuario de la aplicación **Studially**, desarrollada por **DEVRI DESARROLLO VANGUARDISTA, RADICAL E INNOVADOR S.A.P.I. DE C.V.**, tienes derecho a solicitar la eliminación de tu cuenta y de todos los datos asociados a la misma.

### ¿Cómo eliminar mi cuenta de manera definitiva?

1. Envía un correo a: [developer@devri.com.mx](mailto:developer@devri.com.mx)
2. En el asunto del correo escribe:  
**"Solicito la eliminación de mi cuenta y los datos relacionados a la misma"**
3. En el cuerpo del correo indica únicamente el **correo electrónico** con el que accedes a la aplicación.

📌 **Importante:** En un plazo no mayor a **48 horas hábiles**, nuestro equipo te enviará un comprobante confirmando la eliminación de tu cuenta y todos los datos asociados. **Todos tus datos serán eliminados permanentemente.**

---

## Preguntas Frecuentes (FAQ's)

### Registro

### **Mi contraseña no cumple con los parámetros mínimos**

Haz clic en el ícono con una letra "i" al lado del campo de contraseña. Ahí se indican los requisitos mínimos para una contraseña segura.

### **¿Qué correo debo registrar si mi institución tiene convenio?**

Utiliza preferentemente tu **correo institucional**. Debe coincidir con el correo con el que previamente obtuviste beneficios de Studially.

### **Correo ya registrado**

Significa que ya existe una cuenta asociada a ese correo electrónico.

### **Correo inválido**

Es un error de validación del correo. Contáctanos desde el botón de "Soporte". Este error es común en algunos dispositivos HUAWEI.

### **¿Qué pasa si mi institución educativa no aparece en la lista?**

Selecciona la opción **"Otra"** mientras revisamos tu caso.

### **¿Por qué debo aceptar los Términos y Condiciones y el Aviso de Privacidad?**

Es necesario para proteger tu seguridad como usuario y para que conozcas los fines y condiciones bajo los cuales Studially opera.

---

## **Inicio de Sesión**

### **Olvidé mi contraseña**

Haz clic en el botón **"Olvidé mi contraseña"** y recibirás un correo para restablecerla.

---

## **Mi Cuenta**

### **¿Cómo cambio mi foto de perfil?**

Entra a tu perfil y haz clic en **"Editar foto de perfil"**. En dispositivos Samsung asegúrate de dar todos los permisos necesarios a la aplicación.

### **¿Cómo cambio mis datos personales?**

Desde tu perfil, selecciona **"Editar información"** y guarda los cambios.

### **¿Cómo cambio mi contraseña?**

Dentro del perfil, en la sección de **"Cuenta"**, podrás modificarla siguiendo los parámetros mínimos de seguridad.

### **¿Cómo elimino mi cuenta y los datos relacionados?**

Desde tu perfil, en la sección de **"Cuenta"**, puedes eliminar tu cuenta y los datos básicos. Para eliminar **todos** tus datos de forma definitiva, realiza la solicitud desde el botón de **"Soporte"**.

### ¿Cómo administro mis beneficios?

Desde tu perfil, haz clic en "**Administrar**" para gestionar tus beneficios activos.

---

## Inicio (Home)

### ¿Dónde puedo consultar el Aviso de Privacidad y Términos/Condiciones actualizados?

En la aplicación, se encuentran en el menú dentro del apartado "**Home**". En la versión web están disponibles en el pie de página.

### ¿Qué es el "Video de introducción"?

Es un breve tutorial que te explica cómo utilizar Studially para sacarle el máximo provecho.

---

## Organización

### ¿Cómo funcionan las estrellas?

Cada estrella representa **6 minutos de enfoque**. Al completar 1 hora, acumulas **10 estrellas**. Las estrellas te permiten canjear premios.

### ¿Cómo funcionan las estadísticas de enfoque?

Muestran el tiempo total dedicado por categoría en la semana y el mes. Este enfoque acumulado también te permite ganar premios.

### ¿Qué es el apartado de "Retos" o "Redimir"?

Puedes ganar premios según tu desempeño dentro de la app.

### ¿Cuántos minutos puedo poner en el temporizador?

Hasta **99 minutos** por sesión. Puedes reiniciar el temporizador cuantas veces necesites.

---

## Hábitos

### ¿Cómo agrego hábitos?

Ve a "**Mis hábitos**", selecciona "**Agregar**" o "**Editar hábitos**" y escoge los que desees.

### ¿Qué significa la frecuencia?

Especifica los días en los que desees realizar cada hábito.

### ¿Cómo marco que realicé mis hábitos?

En el apartado "**Hábitos del día**", márcalos como completados o no realizados.

### **¿Cómo funcionan las estadísticas?**

Indican tu avance semanal y mensual. Por ejemplo, 1/4 significa que realizaste tu hábito una vez de las cuatro programadas esa semana.

### **¿Cómo agrego amigos?**

Haz clic en el ícono de persona, ingresa el correo registrado de tu amigo y luego en el botón de **"refresh"** junto a la palabra "Amigos".

### **¿Qué es el apartado de hábitos en tendencia?**

Muestra cuántas personas de la comunidad comparten los mismos hábitos que tú.

---

## **Finanzas**

### **¿Cómo agrego una meta financiera?**

Registra el nombre de tu objetivo, el monto total que deseas ahorrar y las semanas para lograrlo. La app te dirá cuánto debes ahorrar semanalmente.

### **¿Cómo agrego montos a mi meta financiera?**

Haz clic en **"Agregar monto"** en la meta correspondiente y registra tu progreso.

### **¿Cómo sé si ya completé mi meta?**

Recibirás un mensaje de felicitación al alcanzar el monto. Además, tu contador de metas completadas aumentará.

---

## **Recursos**

### **¿Qué puedo encontrar en el apartado de "Oportunidades"?**

Programas, becas y cursos para jóvenes de nivel medio superior y superior.

### **¿Qué puedo encontrar en el apartado de "Salud Mental"?**

Consejos prácticos para mejorar tu bienestar emocional.

### **¿Qué puedo encontrar en el apartado de "Aprendizaje"?**

Artículos sobre finanzas personales, habilidades blandas, bienestar y temas laborales.

### **¿Qué puedo encontrar en el apartado de "Comunidad"?**

Avisos relevantes de tu institución o información importante de Studially.