

MinGO

GUÍA COMPLETA DEL USUARIO

Versión 2.0

Febrero 2026

Bienvenida a Tu Aventura de Aprendizaje

Nos emociona que hayas decidido iniciar este camino hacia una comunicación más profunda y significativa con tus seres queridos. MinGO no es solo una aplicación; es tu aliado personal en el fascinante mundo de la Lengua de Señas Ecuatoriana.

¿Qué hace especial a MinGO?

MinGO es tu plataforma móvil de formación diseñada específicamente para que familiares de personas con limitaciones auditivas puedan dominar la comunicación visual a su propio ritmo. Hemos creado un ecosistema de aprendizaje que combina flexibilidad, interactividad y resultados medibles.

Características que Transforman tu Experiencia

-  Sistema de formación organizado en tres fases progresivas: Inicial, Consolidación y Dominio
-  Ejercicios dinámicos: videotutoriales demostrativos, evaluaciones interactivas, y reconocimiento gestual mediante cámara
-  Administración de múltiples perfiles infantiles con personalización del contenido
-  Monitoreo completo de tu evolución con métricas detalladas
-  Sistema de aulas virtuales con instructores certificados
-  Mecanismo de gamificación con créditos y reconocimientos para impulsar tu motivación
-  Protección absoluta de tu información personal

¿Quién Puede Beneficiarse de MinGO?

- Madres y padres de menores con discapacidad auditiva
- Familiares comprometidos con mejorar la comunicación con sus allegados
- Educadores que trabajan con estudiantes con necesidades auditivas especiales
- Cualquier persona motivada por aprender la lengua de señas ecuatoriana



Recomendación: Esta guía te acompañará en cada funcionalidad de MinGO. Nuestro equipo de soporte está siempre disponible para resolver cualquier inquietud que surja durante tu experiencia.

Especificaciones Técnicas Necesarias

Requerimientos Mínimos del Sistema

Para Dispositivos Android:

- Sistema Operativo: Android 6.0 (Marshmallow) o versiones posteriores
- Memoria RAM: Como mínimo 2 GB
- Capacidad de almacenamiento: 200 MB disponibles
- Conectividad: Acceso a WiFi o red móvil (3G/4G/5G)

Para Dispositivos iOS:

- Sistema Operativo: iOS 12.0 o superior
- Compatibilidad: iPhone 6s en adelante, iPad quinta generación o modelos más recientes
- Espacio disponible: 200 MB libres
- Conexión: Red WiFi o datos móviles

Autorizaciones del Dispositivo

MinGO te solicitará acceso a las siguientes funciones:

- Cámara: Para ejercicios de reconocimiento gestual con seguimiento de manos (no obligatorio)
- Internet: Esencial para descarga de contenidos y sincronización de tu avance
- Almacenamiento: Para guardar recursos audiovisuales descargados
- Notificaciones: Para alertas de práctica y novedades (opcional)



Recomendación: Excepto la conexión a Internet, todos los permisos son opcionales. Puedes utilizar MinGO sin activar la cámara o las notificaciones, aunque algunas características tendrán funcionalidad limitada.

Proceso de Instalación

Instalación en Plataforma Android

Sigue estos pasos para configurar MinGO en tu dispositivo Android:

- Localiza y abre Google Play Store en tu equipo
- Pulsa el ícono de búsqueda (lupa) ubicado en la zona superior
- Ingresa 'MinGO' en el campo de búsqueda
- Identifica la aplicación 'MinGO - Aprende LSEC' entre los resultados
- Presiona el botón 'Instalar'
- Aguarda mientras se completa la descarga e instalación
- Toca 'Abrir' para lanzar la aplicación

Instalación en Plataforma iOS (iPhone/iPad)

Para configurar MinGO en tu dispositivo iOS, realiza lo siguiente:

- Accede a la App Store desde tu iPhone o iPad
- Toca el ícono de búsqueda (lupa) en la barra inferior
- Escribe 'MinGO' en la barra de búsqueda
- Selecciona 'MinGO - Aprende LSE' de los resultados mostrados
- Toca 'Obtener' o el símbolo de descarga
- Autentica con Face ID, Touch ID o tu clave de Apple ID
- Espera que finalice la instalación
- Toca 'Abrir' para comenzar



Recomendación: Verifica contar con al menos 200 MB de espacio disponible antes de iniciar la descarga para prevenir errores durante la instalación.

Creación de Tu Cuenta Personal

Registrarte por Primera Vez

Cuando ejecutes MinGO inicialmente, encontrarás la pantalla de bienvenida:

- Presiona el botón 'Crear cuenta' en la pantalla inicial
- Elige tu categoría de usuario: 'Padre/Madre' o 'Profesor'
- Proporciona tu nombre completo
- Introduce tu dirección de correo electrónico (funcionará como tu identificador)
- Establece una clave segura (al menos 8 caracteres, incluyendo mayúsculas, números y símbolos)
- Reingresa tu clave para confirmarla
- Revisa detenidamente nuestros Términos de Servicio y Política de Privacidad
- Activa la casilla de aceptación
- Pulsa el botón 'Registrarme'

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Formulario de registro mostrando campos: Nombre, Email, Contraseña, Confirmar Contraseña, Tipo de usuario

⚠️ Atención: Utiliza una dirección de correo válida y accesible, ya que recibirás un enlace de confirmación indispensable para activar tu perfil.

Confirmación de Tu Email

Posterior al registro, necesitarás validar tu dirección de correo:

- Examina la bandeja de entrada del correo proporcionado
- Localiza un mensaje de 'MinGO - Verificación de cuenta'
- Abre el correo y haz clic en 'Verificar mi cuenta'
- Serás redirigido a una página de confirmación
- Regresa a la aplicación MinGO
- Accede con tu correo y contraseña

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Email de verificación mostrando el botón 'Verificar mi cuenta'

 **Recomendación:** Si el correo de confirmación no llega en 5 minutos, revisa tu carpeta de SPAM o correo no deseado. También puedes solicitar un nuevo envío desde la pantalla de acceso.

Acceder a Tu Cuenta

Una vez validada tu cuenta:

- Ejecuta la aplicación MinGO
- En la pantalla de acceso, introduce tu correo electrónico
- Escribe tu contraseña
- Presiona el botón 'Iniciar sesión'
- Aguarda mientras la aplicación carga tu perfil

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Pantalla de login con campos Email y Contraseña, botón 'Iniciar sesión' y enlace '¿Olvidaste tu contraseña?'

 **Recomendación:** Activa la opción 'Recordarme' si utilizas tu equipo personal para evitar tener que iniciar sesión cada vez que abras MinGO.

Personalización de Tu Perfil

Acceder a Tu Información Personal

- Desde la pantalla principal, toca el ícono de perfil en la esquina superior derecha
- Visualizarás tu información personal: nombre, correo, tipo de cuenta
- También encontrarás tu plan actual (Gratis o Premium)

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Pantalla de perfil mostrando foto de perfil, nombre de usuario, email, tipo de cuenta y plan

Modificar Datos Personales

- En tu perfil, presiona el botón 'Editar perfil'
- Puedes actualizar: Foto de perfil, Nombre, Teléfono (opcional)
- Para modificar la foto, toca el ícono de cámara y elige una imagen de tu galería
- Presiona 'Guardar cambios' al finalizar

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Formulario de edición de perfil con campos editables y botón 'Guardar cambios'

Actualizar Tu Contraseña

Para modificar tu clave de acceso:

- Navega a tu perfil
- Toca 'Configuración' → 'Seguridad'
- Selecciona 'Cambiar contraseña'
- Ingresá tu contraseña actual
- Introduce tu nueva contraseña (mínimo 8 caracteres)
- Confirma la nueva contraseña
- Toca 'Actualizar contraseña'

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Formulario de cambio de contraseña con tres campos: Contraseña actual, Nueva contraseña, Confirmar nueva contraseña

 **Atención:** Tras actualizar tu contraseña, será necesario autenticarte nuevamente con las nuevas credenciales.

Administración de Perfiles Infantiles (Solo para Padres)

Si tu cuenta es de padre o madre, puedes registrar información de tus hijos para personalizar el contenido educativo:

Agregar un Hijo:

- En tu perfil, toca 'Mis hijos'
- Presiona el botón '+ Agregar hijo'
- Introduce el nombre completo de tu hijo
- Especifica su fecha de nacimiento (rango de edad: 3-12 años)
- Indica el tipo de discapacidad auditiva (Leve, Moderada, Severa, Profunda)
- Añade observaciones adicionales si lo consideras necesario (opcional)
- Presiona 'Guardar'

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Formulario de registro de hijo con campos: Nombre, Fecha de nacimiento, Tipo de discapacidad, Notas

 **Recomendación:** En el plan gratuito puedes registrar hasta 2 hijos. Con el plan Premium puedes registrar hasta 10 hijos.

Editar o Eliminar un Hijo:

- En 'Mis hijos', toca sobre el perfil que deseas modificar
- Presiona el ícono de lápiz para editar o el ícono de papelera para eliminar
- Si editas, actualiza la información y toca 'Guardar'

- Si eliminas, confirma la acción (esto también eliminará su progreso)

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Lista de hijos registrados con botones de editar y eliminar en cada tarjeta

Explorando la Interfaz Principal

La aplicación MinGO está estructurada en secciones principales que puedes acceder desde la barra de navegación inferior:

Barra de Navegación Inferior

La barra inferior contiene 5 pestañas principales:

- Inicio: Pantalla central con resumen de tu avance y accesos directos
- Aprender: Material educativo organizado en etapas, bloques temáticos y sesiones de práctica
- Avance: Métricas detalladas de tu desarrollo y reconocimientos conseguidos
- Aulas: Administración de clases virtuales (crear o unirse a aulas)
- Perfil: Tu información personal, hijos registrados y configuración

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Barra de navegación inferior con 5 íconos: Inicio, Aprender, Progreso, Clases, Perfil

Pantalla de Inicio

Al acceder a tu cuenta, encontrarás la pantalla de inicio que presenta:

- Saludo personalizado con tu nombre
- Resumen rápido de tu evolución: % completado, créditos acumulados, racha de días
- Sección 'Continuar aprendiendo' con tu última sesión
- Sección 'Recomendado para ti' con contenido sugerido según tu fase actual
- Acceso rápido a funcionalidades principales

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Pantalla de inicio mostrando saludo, tarjetas de resumen de progreso, última lección y recomendaciones

 **Recomendación:** La pantalla de inicio se actualiza dinámicamente según tu actividad, mostrando siempre contenido relevante para continuar tu aprendizaje.

Metodología de Estudio - Contenido Educativo

Organización del Material de Aprendizaje

El contenido educativo de MinGO está estructurado en 3 niveles jerárquicos:

- Etapas: Inicial, Consolidación, Dominio (se desbloquean progresivamente)
- Bloques Temáticos: Agrupaciones por temas dentro de cada etapa (ej: Alfabeto, Números, Familia)
- Sesiones de Práctica: Unidades de aprendizaje con ejercicios específicos

Navegación por Etapas

- Toca la pestaña 'Aprender' en la barra inferior
- Visualizarás un listado de etapas disponibles
- La primera etapa (Inicial) está desbloqueada por defecto
- Las etapas bloqueadas muestran un candado y el requisito para activarlas
- Presiona una etapa desbloqueada para explorar sus bloques temáticos

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Pantalla de niveles mostrando 3 tarjetas: Principiante (desbloqueado), Intermedio (bloqueado 60% requerido), Avanzado (bloqueado 80% requerido)



Recomendación: Para desbloquear una nueva etapa, debes completar al menos el 80% de las sesiones de práctica de la etapa anterior.

Bloques Temáticos y Sesiones de Práctica

Dentro de cada etapa:

- Encontrarás una lista de bloques temáticos (ej: 'Saludos y Presentación', 'Familia')
- Cada bloque indica cuántas sesiones contiene y tu avance (%)
- Toca un bloque para visualizar sus sesiones de práctica
- Las sesiones se presentan en orden secuencial
- Presiona una sesión para comenzarla

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Lista de módulos con tarjetas mostrando nombre, descripción, número de lecciones y barra de progreso

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Lista de lecciones dentro de un módulo con íconos de estado: completada (✓), en progreso, bloqueada (🚫)

Variedad de Ejercicios Disponibles

Cada sesión de práctica contiene diferentes tipos de ejercicios:

1. Demostración de Señas (Video):

Observa videotutoriales demostrativos de las señas que estás aprendiendo. Puedes pausar, retroceder y reproducir el video las veces que necesites.

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Pantalla de práctica de señas con video reproductor, controles y botón 'He aprendido esta seña'

2. Evaluaciones de Selección Múltiple:

Responde preguntas con varias opciones para evaluar tu comprensión. Recibes retroalimentación inmediata sobre tus respuestas.

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Quiz mostrando pregunta, 4 opciones de respuesta en botones y cronómetro

3. Reconocimiento Gestual con Cámara (Opcional):

Utiliza la cámara de tu dispositivo para que la aplicación evalúe si estás ejecutando las señas correctamente. Requiere autorización de cámara.

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Pantalla de seguimiento de manos mostrando vista de cámara, silueta de referencia y barra de precisión

4. Juego de Memoria:

Encuentra pares de tarjetas que coincidan (seña con su significado). Mejora tu tiempo para ganar más créditos.

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Juego de memoria con cuadrícula de tarjetas volteadas y contador de movimientos/tiempo

Finalizar una Sesión de Práctica

- Completa todos los ejercicios de la sesión en orden
- Al terminar cada ejercicio, visualizarás tu puntuación (% de precisión)
- Necesitas $\geq 80\%$ de precisión para aprobar un ejercicio
- Si obtienes menos de 80%, puedes repetir el ejercicio
- Una vez finalizados todos los ejercicios, la sesión se marca como completada
- Ganas créditos y actualizas tu avance

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Pantalla de resultados de lección mostrando: % precisión, puntos ganados, estadísticas y botones 'Continuar' o 'Repetir'



Recomendación: Intenta completar al menos una sesión diaria para mantener tu racha activa y ganar bonificaciones extra.

Seguimiento de Tu Evolución

Visualizar Tu Avance General

- Toca la pestaña 'Avance' en la barra inferior
- Encontrarás un panel de control con tus métricas principales

El panel de control muestra:

- Etapa actual y % de completitud
- Créditos totales acumulados
- Racha de días consecutivos aprendiendo
- Sesiones completadas vs. totales
- Gráfico de tu actividad semanal/mensual
- Reconocimientos desbloqueados

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Dashboard de progreso con tarjetas de métricas, gráfico de actividad y lista de logros recientes

Avance por Etapa y Bloque Temático

- En la pantalla de Avance, desliza hacia abajo
- Visualizarás una sección 'Desglose por etapa'
- Toca una etapa para ver el detalle de bloques temáticos
- Cada bloque muestra: % completado, sesiones terminadas, tiempo invertido

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Vista detallada de progreso por módulo con barras de progreso y estadísticas

Registro de Actividades

- En Avance, toca el ícono de calendario
- Visualizarás un historial cronológico de tus actividades

- Puedes filtrar por: Última semana, Último mes, Todo el tiempo
- Cada entrada muestra: fecha, sesión completada, puntuación obtenida

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Historial de actividades mostrando lista cronológica con fecha, lección, puntuación y tiempo invertido

Sistema de Reconocimientos e Insignias

MinGO incorpora un sistema de reconocimientos para motivarte a seguir aprendiendo:

Ejemplos de reconocimientos:

- 🏅 Primera Sesión: Completa tu primera sesión de práctica
- 🔥 Racha de 7 días: Aprende durante 7 días consecutivos
- ⭐ 1000 Créditos: Acumula 1000 créditos totales
- 🎓 Etapa Completada: Termina todos los bloques temáticos de una etapa
- 🏆 Perfeccionista: Obtén 100% en 10 sesiones
- 💯 Quiz Master: Responde 50 preguntas correctamente sin errores

Para explorar tus reconocimientos:

- Toca la pestaña 'Avance'
- Desliza hacia abajo hasta 'Reconocimientos'
- Visualizarás insignias desbloqueadas (en color) y bloqueadas (en gris)
- Presiona una insignia para ver sus requisitos y recompensas

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Galería de logros con medallas en color (desbloqueadas) y en escala de grises (bloqueadas)



Recomendación: Algunos reconocimientos otorgan créditos bonus. ¡Intenta desbloquearlos todos!

Sistema de Aulas Virtuales

MinGO permite que los instructores organicen aulas virtuales y asignen contenido, mientras que los padres/estudiantes pueden unirse a estas aulas para seguir un plan estructurado.

Unirse a un Aula (Para Padres/Estudiantes)

- Toca la pestaña 'Aulas' en la barra inferior
- Presiona el botón '+ Unirse a una clase'
- Ingresa el código de aula de 6 caracteres proporcionado por tu instructor
- Toca 'Unirse'
- Verás una confirmación y el aula aparecerá en tu listado

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Pantalla para unirse a clase con campo de texto para código de 6 caracteres y botón 'Unirse'



Recomendación: Sigue las instrucciones de tu instructor. Es un código único de 6 caracteres (ej: ABC123).

Visualizar Aulas Inscritas

- En la pestaña 'Aulas', encontrarás todas las aulas a las que estás inscrito
- Cada tarjeta de aula muestra: Nombre, Instructor, Número de estudiantes
- Presiona un aula para ver sus detalles

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Lista de clases inscritas con tarjetas mostrando nombre de clase, profesor y estudiantes

Consultar Tareas Asignadas

Dentro de un aula:

- Presiona la pestaña 'Asignaciones'

- Visualizarás todas las tareas que el instructor ha asignado
- Cada asignación muestra: Sesión asignada, Fecha límite, Estado (Pendiente/Completada/Atrasada)
- Toca 'Iniciar' en una asignación para acceder directamente a esa sesión

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Lista de asignaciones con estado, lección asignada, fecha límite y botón 'Iniciar' o 'Completada'



Atención: Las asignaciones con fecha límite vencida se marcan en rojo. Intenta completarlas a tiempo para no atrasarte en el plan de estudios.

Organizar un Aula (Solo para Instructores)

Si posees una cuenta de tipo Instructor:

- Toca la pestaña 'Aulas'
- Presiona el botón '+ Crear clase'
- Introduce el nombre del aula (ej: 'LSE Básico - Grupo A')
- Añade una descripción opcional
- Toca 'Crear'
- Se generará automáticamente un código único de 6 caracteres
- Comparte este código con tus estudiantes vía WhatsApp, email o cualquier medio

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Formulario de creación de clase con campos Nombre y Descripción, y botón 'Crear clase'

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Pantalla mostrando código de clase generado (ej: XYZ789) con botones para copiar y compartir

Administrar Aula (Instructores)

Como instructor, puedes:

Visualizar estudiantes inscritos:

- Accede al aula que creaste
- Presiona la pestaña 'Estudiantes'
- Encontrarás la lista de todos los estudiantes inscritos con su evolución
- Puedes presionar un estudiante para ver su avance detallado

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Lista de estudiantes con nombre, fecha de inscripción y % de progreso

Generar tareas:

- Accede al aula
- Toca '+ Nueva asignación'
- Selecciona la sesión que quieras asignar
- Introduce un título descriptivo (ej: 'Tarea 1: Saludos')
- Añade instrucciones opcionales
- Especifica una fecha límite (opcional)
- Toca 'Crear asignación'
- Todos los estudiantes recibirán una notificación

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Formulario de creación de asignación con selector de lección, título, instrucciones y fecha límite



Recomendación: Puedes crear asignaciones sin fecha límite para que los estudiantes practiquen a su propio ritmo.

Modelo de Suscripción

Comparación: Plan Gratuito vs. Premium

MinGO ofrece dos modalidades de acceso:

Plan Gratuito (FREE):

- Acceso a etapas Inicial y Consolidación
- Hasta 2 perfiles infantiles registrados
- Estadísticas y métricas básicas
- Unirse a aulas virtuales
- Publicidad ocasional
- Sin acceso al contenido de Dominio
- Sin sesiones en vivo con instructores

Plan Premium (\$4.99/mes):

- Acceso COMPLETO a todas las etapas (incluido Dominio)
- Hasta 10 perfiles infantiles registrados
- Estadísticas y reportes avanzados
- Experiencia sin publicidad
- Descarga de sesiones para acceso offline
- Soporte prioritario
- Contenido exclusivo y actualizaciones tempranas

Mejorar a Premium

- Navega a tu Perfil
- Presiona 'Actualizar a Premium' o el banner de Premium
- Revisa los beneficios del plan Premium
- Toca 'Suscribirme ahora'
- Selecciona el método de pago (Tarjeta de crédito/débito)
- Ingresa los datos de tu tarjeta
- Confirma el pago de \$4.99 USD

- ¡Listo! Tu cuenta se actualiza inmediatamente

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Pantalla de comparación de planes FREE vs PREMIUM con lista de características y botón 'Actualizar'

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Formulario de pago mostrando campos de tarjeta, resumen del plan y botón 'Confirmar suscripción'



Recomendación: La suscripción Premium se renueva automáticamente cada mes.
Puedes cancelar en cualquier momento sin penalización.

Administrar Tu Suscripción

Consultar detalles de suscripción:

- Ve a Perfil → Configuración → Suscripción
- Visualizarás: Plan actual, Fecha de renovación, Método de pago
- Aquí puedes actualizar tu método de pago

Cancelar suscripción:

- Ve a Perfil → Configuración → Suscripción
- Toca 'Cancelar suscripción'
- Confirma que deseas cancelar
- Tu plan Premium seguirá activo hasta el final del período pagado
- Despues volverás automáticamente al plan Gratuito

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Pantalla de gestión de suscripción con detalles del plan, fecha de renovación y botón 'Cancelar suscripción'



Recomendación: Si cancelas, no perderás tu progreso. Solo tendrás acceso limitado según el plan Gratuito.

Personalización y Preferencias

Acceder a Configuración

- Navega a tu Perfil (pestaña inferior derecha)
- Presiona el ícono de engranaje o 'Configuración'
- Visualizarás diferentes categorías de configuración

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Menú de configuración con opciones: Cuenta, Notificaciones, Privacidad, Idioma, Ayuda

Alertas y Notificaciones

Personaliza qué alertas deseas recibir:

- Ve a Configuración → Notificaciones
- Activa/desactiva según tu preferencia:
 - Recordatorios diarios de práctica
 - Nuevas tareas de aula
 - Reconocimientos desbloqueados
 - Actualizaciones de la app
 - Ofertas y promociones
- Presiona 'Guardar cambios'

[ESPACIO PARA IMAGEN]

Lista de configuración de notificaciones con switches on/off para cada tipo

Privacidad y Seguridad

En Configuración → Privacidad puedes gestionar:

- Perfil público/privado: Decide si otros usuarios pueden ver tu perfil
- Compartir evolución: Permite que instructores vean tu avance en aulas
- Uso de datos: Administra qué datos se recopilan para mejorar la app

Idioma de la Aplicación

- Ve a Configuración → Idioma
- Selecciona entre: Español (por defecto) o Inglés
- La app se reiniciará para aplicar el cambio



Recomendación: Cambiar el idioma de la app NO afecta el contenido educativo, que siempre estará enfocado en Lengua de Señas Ecuatoriana (LSE).

Eliminar Tu Cuenta



Atención: Eliminar tu cuenta es una acción permanente e irreversible. Perderás todo tu progreso, créditos, reconocimientos y datos guardados.

- Ve a Configuración → Cuenta → Eliminar cuenta
- Lee la advertencia sobre las consecuencias
- Ingresa tu contraseña para confirmar
- Toca 'Eliminar permanentemente'
- Tu cuenta será eliminada en 24 horas (puedes cancelar durante este período)

Resolución de Problemas Frecuentes

No Puedo Acceder a Mi Cuenta

Posibles soluciones:

- Verifica que tu correo electrónico esté escrito correctamente
- Asegúrate de que tu contraseña no tenga espacios al inicio o final
- Confirma que hayas validado tu correo electrónico (revisa tu bandeja de entrada)
- Si olvidaste tu contraseña, usa la opción '¿Olvidaste tu contraseña?' en la pantalla de acceso
- Verifica que tengas conexión a Internet activa

La Aplicación se Cierra Inesperadamente

- Cierra completamente la app y vuelve a abrirla
- Verifica que tengas la última versión instalada (ve a Play Store o App Store)
- Reinicia tu dispositivo
- Borra la caché: Configuración del dispositivo → Apps → MinGO → Borrar caché
- Si el problema persiste, desinstala y reinstala la app (no perderás tu progreso)

No Puedo Reproducir los Videos

- Verifica tu conexión a Internet (los videos requieren WiFi o datos móviles)
- Intenta cambiar de WiFi a datos móviles o viceversa
- Reduce la calidad del video si tu conexión es lenta: Configuración → Calidad de video → Baja
- Aguarda unos segundos para que el video cargue completamente

El Reconocimiento Gestual No Funciona

- Verifica que hayas dado permiso de cámara a la app

- Asegúrate de tener buena iluminación (la cámara necesita ver claramente tus manos)
- Coloca tu mano dentro del área marcada en la pantalla
- Mueve la mano lentamente y de forma clara
- Si el dispositivo es muy antiguo, esta función puede no estar disponible

No Recibí el Correo de Validación

- Revisa tu carpeta de SPAM o correo no deseado
- Espera 5-10 minutos (a veces hay demora en la entrega)
- Verifica que escribiste correctamente tu correo al registrarte
- Sigue los pasos para solicitar un nuevo correo: Pantalla de acceso → '¿No recibiste el correo?' → Reenviar

Mi Avance No Se Guarda

- Verifica que tengas conexión a Internet (el avance se sincroniza online)
- No cierres la app inmediatamente después de completar una sesión (espera unos segundos)
- Revisa que no hayas iniciado sesión en múltiples dispositivos simultáneamente
- Cierra sesión y vuelve a acceder para forzar sincronización

Problemas con el Pago Premium

- Verifica que tu tarjeta tenga fondos suficientes
- Asegúrate de que la tarjeta esté activa y no bloqueada
- Intenta con otro método de pago
- Contacta a tu banco si el pago es rechazado repetidamente
- Contacta a soporte MinGO: [soporte@mingo.app](mailto:support@mingo.app)

Preguntas Frecuentes (FAQ)

¿MinGO es completamente gratis?

MinGO ofrece un plan gratuito con acceso a contenido inicial e intermedio. Para desbloquear todo el material educativo, es necesario suscribirse al plan Premium (\$4.99/mes).

¿Puedo usar MinGO sin conexión a Internet?

Necesitas Internet para acceder y descargar contenido. Los usuarios Premium pueden descargar sesiones para acceso offline, pero los usuarios del plan gratuito requieren conexión constante.

¿Qué edad deben tener mis hijos para usar MinGO?

El contenido de MinGO está diseñado para niños de 3 a 12 años con necesidades auditivas. Sin embargo, personas de cualquier edad pueden aprender LSE con la aplicación.

¿MinGO enseña lenguaje de señas internacional?

No. MinGO está enfocado específicamente en Lengua de Señas Ecuatoriana (LSE), que es el lenguaje de señas oficial usado en Ecuador.

¿Puedo cambiar de plan Gratuito a Premium en cualquier momento?

Sí, puedes actualizar a Premium cuando quieras desde tu perfil. El cambio es inmediato y se te cobrará desde ese momento.

¿Qué pasa si cancelo mi suscripción Premium?

Tu plan Premium seguirá activo hasta el final del período pagado. Despues volverás automáticamente al plan Gratuito, pero no perderás tu progreso.

¿Los instructores necesitan pagar por usar MinGO?

No. Las cuentas de instructores tienen acceso completo y gratuito a todas las funcionalidades de creación y gestión de aulas.

¿Puedo usar MinGO en varios dispositivos?

Sí, puedes iniciar sesión en múltiples dispositivos (teléfono, tablet) con la misma cuenta. Tu progreso se sincroniza automáticamente entre dispositivos.

¿Cómo puedo contactar a soporte técnico?

Puedes contactarnos por:

-  Email: soporte@mingo.app
-  Chat en la app: Perfil → Ayuda → Chat con soporte
-  Web: www.mingo.app/soporte

¿MinGO tiene certificación oficial?

MinGO está desarrollado en colaboración con profesionales certificados en LSE y avalado por instituciones educativas especializadas en discapacidad auditiva en Ecuador.

Canales de Contacto y Soporte

El equipo de MinGO está comprometido en brindarte la mejor asistencia. Si tienes preguntas, inconvenientes técnicos o sugerencias, no dudes en comunicarte con nosotros.

Opciones de Soporte Disponibles

Correo Electrónico

soporte@mingo.app

Tiempo de respuesta: 24-48 horas

Chat en Vivo (Solo Premium)

Disponible en: Perfil → Ayuda → Chat con soporte

Horario: Lunes a Viernes, 9:00 AM - 6:00 PM (Hora Ecuador)

Centro de Ayuda Web

www.mingo.app/ayuda

Artículos, tutoriales en video y guías detalladas

Redes Sociales

- Facebook: @MinGoApp
- Instagram: @mingo_lse
- Twitter/X: @MinGO_Ecuador

Reportar un Inconveniente Técnico

Para reportar un bug o problema técnico:

- Ve a Perfil → Ayuda → Reportar problema
- Selecciona la categoría del problema
- Describe detalladamente qué ocurrió
- Adjunta capturas de pantalla si es posible
- Toca 'Enviar reporte'
- Recibirás un número de ticket para seguimiento

Compartir Tus Ideas

¡Valoramos tu opinión! Ayúdanos a mejorar MinGO:

- Ve a Perfil → Ayuda → Enviar sugerencia
- Describe tu idea o mejora propuesta
- Toca 'Enviar'
- Tu sugerencia será revisada por nuestro equipo de desarrollo

Calificar la Aplicación

Si disfrutas MinGO, ¡déjanos una valoración!

- Ve a Google Play Store o App Store
- Busca MinGO
- Toca 'Calificar' o las estrellas
- Escribe tu opinión (opcional pero muy apreciada)



Recomendación: Las valoraciones positivas nos ayudan a llegar a más familias que necesitan aprender LSE. ¡Gracias!

Aspectos Legales y Privacidad

Resumen de Términos de Servicio

Al utilizar MinGO, aceptas nuestros Términos de Servicio. Aquí un resumen de los aspectos principales:

- MinGO es para uso educativo y personal, no comercial
- Debes tener al menos 18 años o contar con permiso de un adulto
- Eres responsable de mantener segura tu cuenta (no compartas tu contraseña)
- El contenido de MinGO está protegido por derechos de autor
- No puedes copiar, distribuir o modificar el contenido sin autorización
- Nos reservamos el derecho de suspender cuentas que violen los términos

Términos completos: www.mingo.app/terminos

Política de Privacidad

MinGO respeta tu privacidad. Así es como manejamos tus datos:

Información que recopilamos:

- Datos de cuenta: nombre, correo, contraseña (encriptada)
- Información de hijos: nombre, edad, tipo de discapacidad (solo si la proporcionas)
- Avance de aprendizaje: sesiones completadas, puntuaciones, tiempo de uso
- Datos de uso: funcionalidades más usadas, errores de la app

Cómo usamos tu información:

- Personalizar tu experiencia de aprendizaje
- Mejorar el contenido y las funcionalidades
- Enviar notificaciones relevantes (si las autorizas)
- Proveer soporte técnico
- NUNCA vendemos tus datos a terceros
- NUNCA compartimos información de menores sin consentimiento parental

Tus derechos:

-  Acceder a todos tus datos almacenados
-  Modificar o actualizar tu información
-  Solicitar eliminación permanente de tu cuenta y datos
-  Descargar una copia de tus datos
-  Optar por no recibir comunicaciones de marketing



Recomendación: Para ejercer cualquiera de estos derechos, contacta a privacidad@mingo.app

Política completa: www.mingo.app/privacidad

Protección de Menores

MinGO toma muy en serio la privacidad de los niños:

-  Cumplimos con COPPA (Children's Online Privacy Protection Act)
-  Solo los padres/tutores pueden crear cuentas y registrar información de menores
-  No recopilamos datos directamente de niños menores de 13 años
-  Los datos de menores están encriptados y protegidos con máxima seguridad
-  Los padres pueden solicitar eliminación de datos de sus hijos en cualquier momento



Atención: Si descubres que un menor ha creado una cuenta sin autorización parental, contacta inmediatamente a privacidad@mingo.app para que eliminemos la cuenta.

¡Gracias por Elegir MinGO!

Esperamos que esta guía completa te haya proporcionado toda la información necesaria para aprovechar al máximo las funcionalidades de MinGO y que disfrutes tu experiencia de aprendizaje de Lengua de Señas Ecuatoriana.

Recuerda que dominar un nuevo idioma (especialmente uno visual como LSE) requiere práctica constante y paciencia. MinGO está diseñado para acompañarte en cada paso de este viaje educativo significativo.

Consejos Finales para Maximizar Tu Experiencia:

- 🔥 Dedica al menos 10-15 minutos diarios para mantener tu racha activa
- 🎯 Establece metas realistas y alcanzables (ej: completar 1 sesión por día)
- 👪 Involucra a toda la familia en el proceso de aprendizaje
- 📝 Toma notas de las señas que más te cuestan para repasarlas regularmente
- 🏫 Únete a un aula virtual para seguir un plan estructurado
- 💪 No te desanimes si algo te parece difícil, ¡todos aprendemos a nuestro ritmo!
- ❤️ Recuerda el objetivo fundamental: mejorar la comunicación con tus seres queridos

Si tienes alguna pregunta que no fue respondida en esta guía, no dudes en contactar a nuestro equipo de soporte. Estamos aquí para ayudarte en cada paso del camino.

¡Mucho éxito en tu aprendizaje de LSE!

— *El equipo de MinGO*