



Preguntas más frecuentes

P. ¿NYC English está disponible como aplicación para Android o iOS?

R. Sí, NYC English está disponible en las tiendas de aplicaciones de Android y iOS. Busca 'NYC English' en la tienda de aplicaciones y descarga la aplicación en tu dispositivo.

P. ¿Qué navegadores son compatibles con el curso de inglés de Nueva York?

A. La versión en línea en inglés de NYC funciona en la mayoría de los navegadores comunes. Para obtener los mejores resultados, por ejemplo con la función de reconocimiento de voz, recomendamos Chrome.

P. Mi aplicación de NYC English no funciona.

A. Por favor, envíe los detalles del problema a NYC English Customer Care en customercare@nycenglish.nyc

P. No puedo acceder al curso. Muestra un error.

A. Compruebe su conexión a Internet. Ejecute la prueba de velocidad en google.com para comprobar la velocidad. Si el problema persiste, envíe los detalles del problema por correo electrónico a NYC English Customer Care en customercare@nycenglish.nyc

P. Recibo 'Error de servidor'. ¿Qué debo hacer?

A. Para informar del problema, vaya a **Configuración > Informe de problema** y complete los detalles necesarios.

Si el problema persiste, envíe los detalles del problema por correo electrónico a NYC English Customer Care en customercare@nycenglish.nyc

P. Soy un usuario registrado, pero olvidé mi nombre de usuario.

A. Para recuperar su nombre de usuario, visite [Username Recovery \(nyceonline.nyc\)](http://nyceonline.nyc) y siga las instrucciones.

P. Soy un usuario registrado, pero olvidé mi contraseña.

A. Para recuperar su contraseña, visite [Password Recovery \(nyceonline.nyc\)](http://nyceonline.nyc) y siga las instrucciones.

P. ¿Cómo puedo editar mi información personal y restablecer mi contraseña?

A. En el sitio del curso, vaya a **Mi perfil > Editar perfil** y actualice la información que desee. Para restablecer tu contraseña, ve a **Configuración > Cambiar contraseña** y sigue las instrucciones.



Preguntas más frecuentes

P. ¿Puedo empezar a aprender seleccionando cualquier tema o hay un orden a seguir?

A. Puede seleccionar e iniciar el aprendizaje de cualquier tema a menos que se habilite la secuenciación. En el caso de la secuenciación, debe seguir el orden.

P. ¿Cómo puedo cambiar el idioma que he seleccionado?

A. Para cambiar el idioma, ve a **Configuración > Idiomas** y selecciona tu idioma preferido. Ten en cuenta que puedes cambiar el idioma solo si está permitido, de lo contrario verás la opción desactivada.

P. El audio/video no funciona para mí. ¿Cómo debo arreglar esto?

R. Asegúrese de que está conectado a Internet y de que no está en silencio. Además, vuelva a cargar o actualizar la página. Si el problema persiste:

- Vaya a **Configuración > Emisión de informe** y rellene los detalles necesarios.
- Puede enviar los detalles del problema por correo electrónico a NYC English Customer Care en customercare@nycenglish.nyc

P: No puedo grabar mi voz.

A. El curso de inglés de Nueva York tiene una función para grabar y analizar la voz del usuario. Esta característica requiere:

- El usuario debe tener un mínimo de 2 Mbps de conexión a Internet.
- Permita el acceso del explorador al micrófono para habilitar la grabación.
- Lo mejor es usar un auricular con micrófono. Asegúrate de habilitar esto en tu dispositivo.
- Compruebe si hay ruido de fondo, ya que afectaría a la calidad de la grabación.

Nota: Si está utilizando su teléfono para grabar, utilice la aplicación de inglés de Nueva York en lugar del navegador web de su dispositivo.

Si el problema persiste, envíe los detalles del problema por correo electrónico a NYC English Customer Care en customercare@nycenglish.nyc

P. La función de grabación de voz no está disponible en mi teléfono.

A. Asegúrese de descargar la aplicación en su teléfono y no está usando el software a través del navegador. Recomendamos usar la aplicación, en lugar del navegador de tu teléfono.



Preguntas más frecuentes

P. La aplicación sigue mostrando un mensaje que decía la palabra incorrectamente. Creo que lo he dicho muy bien.

R. Para obtener los mejores resultados, utilice unos auriculares con micrófono. Tenga en cuenta que el micrófono capta otros sonidos en segundo plano y se convierte en parte de la grabación. Si el problema persiste, envíe los detalles del problema por correo electrónico a NYC English Customer Care en customercare@nycenglish.nyc

R. Si el curso de inglés de Nueva York tiene la función de **envío de** grabación activada para grabar y analizar la voz del usuario, puede escuchar su grabación en [LMS site](#)

Siga estos pasos:

- Vaya a la [LMS site](#)
- Seleccione **Panel > Mi progreso > Nivel**.
- En la esquina inferior derecha, debajo del gráfico, selecciona **Mostrar más**.
- En la página Progreso de los estudiantes, seleccione **Tema > Lección > Pronunciación (Conversación/Palabras clave)**.
- Escuche el audio (**su grabación**).

P. ¿Cómo puedo comprobar mi puntaje en la prueba de nivel?

R. Vaya a la página [LMS site](#) y abra el Panel de Control de la Escuela.

- Inicie sesión como **estudiante**.
- Seleccione **Mi progreso de prueba de posición** en el menú.
- Seleccione **Prueba de posición** para ver el informe detallado.

P. ¿Puedo volver a tomar los Post-Tests para mejorar mi puntaje? ¿Hay alguna limitación?

R. Sí, para mejorar su puntuación, puede volver a intentar las pruebas posteriores tantas veces como desee. También puede practicar los ejercicios tantas veces como desee.

P. ¿Cómo puedo mejorar mi puntuación en Pronunciación?

A. Puede mejorar su puntuación en **Pronunciación** volviendo a grabar las **Palabras Clave** que no pudo hablar correctamente.

P. ¿Cómo puedo guardar o imprimir una copia de mi resultado?

R. Inicie sesión en [LMS site](#) como **estudiante** y seleccione **Mi progreso**.

- Seleccione **Imprimir o Exportar a PDF/Exportar a Excel para imprimir/guardar** el resultado.
- Seleccione **Mostrar más** para obtener detalles, que también se pueden imprimir o exportar a PDF/Excel.