



Fundación Universitaria
SAN MATEO

VIGILADA MINEDUCACIÓN

HELPDESK IN HOUSE

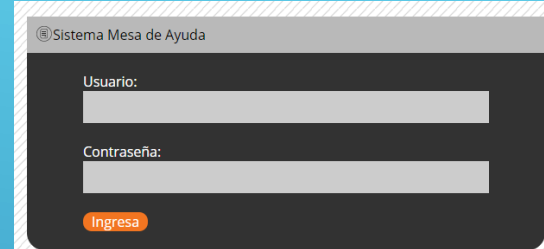
canales de atención

Estudiantes

Docentes

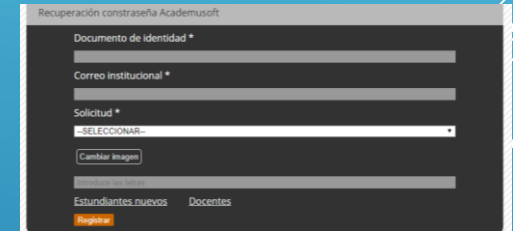
MESA DE AYUDA

- todos los usuarios deben canalizar sus solicitudes o requerimientos por este medio en donde se deben conectar con su respectivo usuario y contraseña
- <http://apps.sanmateovirtual.edu.co/pub/mesadeayuda/>



Usuarios y contraseñas

- usuarios y contraseñas de correo electrónico, restablecimiento de contraseña aula virtual, instrucciones de ingreso a las plataformas institucionales (desbloqueo de ventanas emergentes, acceso a navegadores),
- Si el caso es de segundo nivel se procede a enviar a la dirección de virtualidad o en su defecto a la unidad de desarrollo por medio de este aplicativo
- <https://apps.sanmateo.edu.co/clavesegura/estudiantesNuevos.php>



Unidad Virtual

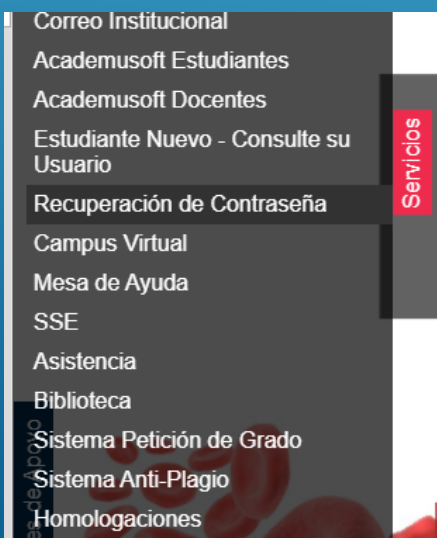
- se envían en caso de que tengan inconvenientes con la plataforma virtual en caso de materias o aplicaciones dentro de la plataforma
- Dentro de esta plataforma se hace una tipificación de los casos que va en primer nivel y se procede a responder de acuerdo a la solicitud , dentro de los soportes de primer nivel tenemos:
- ybejarano@funsanmateo.edu.co



canales de atención

Estudiantes

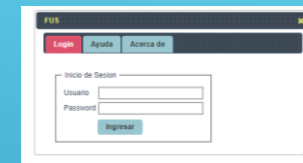
Docentes



sse

- **Unidad de desarrollo** se envían los casos que tengan problemas de acceso a SSE, o que presenten problemas en la plataforma Academusoft.

- mesadeayuda@sanmateo.edu.co



Correo electrónico

- se responderán en el respectivo orden de llegada y en caso de que sea de primer nivel se dará respuesta máximo e un periodo de 12 horas de lo contrario de redirigirá al área respectiva y se hará el respectivo seguimiento para responder el correo

- helpdesk@sanmateo.edu.co



Soporte WhatsApp

- por medio de una línea que provee la institución y la cual será manejada por personal de soporte tecnológico el cual brindara soporte en un horario establecido, se atenderán únicamente los casos prioritarios en línea y así mismo se irán respondiendo.

- Línea: **3213237730**



HERRAMIENTAS PARA DESARROLLO DE CLASES SINCRÓNICAS



Hangouts Meet (Recomendadas)

Hangouts es una aplicación de mensajería multiplataforma desarrollada por Google Inc. Se creó para sustituir los servicios Google Talk, Google+ Messenger y Google+ Hangouts, unificando todos estos servicios en una única aplicación

Graba las clases

Acceso

<https://meet.google.com/>

Requerimientos Mínimos

computadores de escritorio- tablet (+ 1 GB RAM) y/o celular (+ 1 GB RAM) Cuenta correo electrónico Gmail, Android, y IOs

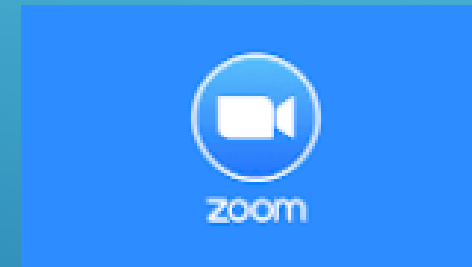


Zoom

VIGILADA MINEDUCACIÓN
Zoom Video es un sistema de videoconferencia o de reuniones virtuales, accesible desde computadoras tradicionales y desde aparatos móviles. Comúnmente conocido como Zoom, se le conoce también como Zoom app.

Acceso

<https://zoom.us/>



Requerimientos Mínimos

computadores de escritorio- tablet (+ 1 GB RAM) y/o celular (+ 1 GB RAM)
Descargar aplicativo ZOOM y registrarse

Microsoft Teams se basa en Grupos de Office 365 y permite la colaboración entre personas de un mismo equipo o el desarrollo de un proyecto concreto, compartiendo recursos y cuya función principal es la comunicación constante entre los miembros del equipo



Microsoft Teams

Acceso

<https://outlook.live.com/owa/>



Requerimientos Mínimos

computadores de escritorio- tablet (+ 1 GB RAM) y/o celular (+ 1 GB RAM) tener Cuenta de correo electrónico Hotmail y tener offices 36

WhatsApp

WhatsApp Messenger es una aplicación de mensajería para teléfonos inteligentes, en la que se envían y reciben mensajes mediante Internet, así como imágenes, documentos, ubicaciones, contactos, vídeos y grabaciones de audio; realizar llamadas y videollamadas, entre otras funciones



Acceso

<https://www.whatsapp.com/?lang=es>



Requerimientos Mínimos

Descargar aplicativo whatsapp, en celular, equipo computo o manejo directo de pagina web
Conexión a internet o plan de datos

Skype

Skype es un software propietario distribuido por Microsoft, tras haber comprado la compañía homónima y que permite comunicaciones de texto, voz y vídeo sobre Internet

Acceso

<https://www.skype.com/es/>



Requerimientos Mínimos

computadores de escritorio- tablet (+ 1 GB RAM) y/o celular (+ 1 GB RAM) Descargar aplicativo skype, en celular, equipo computo y tener correo electrónico de hotmail

Google Duo

Es una aplicación móvil de video chat desarrollada por Google, disponible tanto para Android como para iOS. La plataforma permite realizar videollamadas grupales de hasta 8 personas, cuenta con una versión web para poder utilizarla desde un computador, permite enviar mensajes de vídeo o realizar llamadas de voz y su calidad de video es HD en 720p y cuenta con cifrado de extremo a extremo.



Acceso

<https://duo.google.com/about>



Requerimientos Mínimos

computadores de escritorio- tablet (+ 1 GB RAM) y/o celular (+ 1 GB RAM) cuenta de correo electrónico en gmail

Edmodo

una plataforma tecnológica, social, educativa y gratuita que permite la comunicación entre los alumnos y los profesores en un entorno cerrado y privado a modo de microblogging, creado para un uso específico en educación media superior



Acceso

<https://new.edmodo.com/?go2url=%2Fhome>

Requerimientos Mínimos

cualquier computador, tablet o celular. Ingresar a la pagina web, registrase y trabajar directo desde la web.

ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN EN LA NUBE



Google Drive

Los archivos serán accesibles desde el navegador web, el cliente de Google Drive y la Google Drive mobile app. Google Drive y Google Docs son los componentes de un servicio integrado que proporciona un espacio único para almacenar, crear, modificar, compartir y acceder a documentos, archivos y carpetas de todo tipo



Acceso

https://www.google.com/intl/es_ALL/drive/



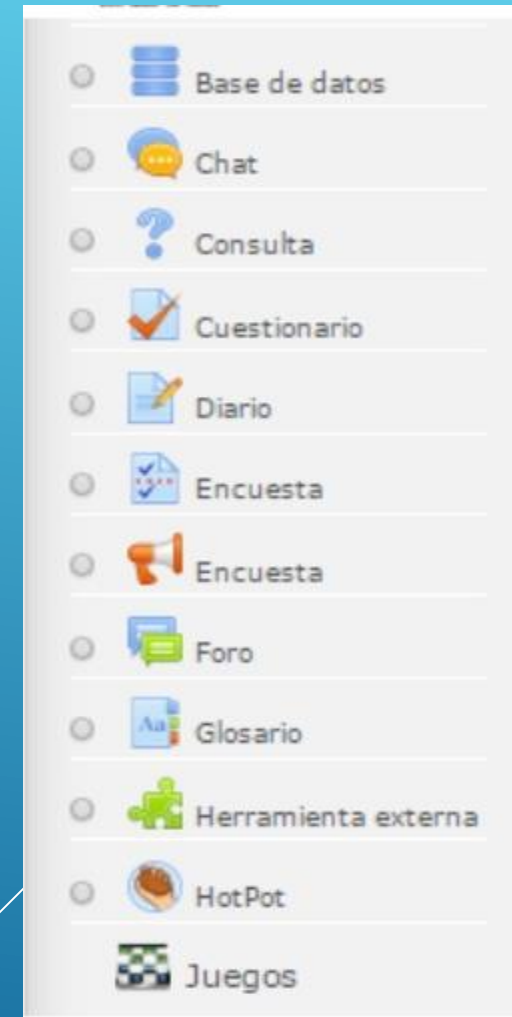
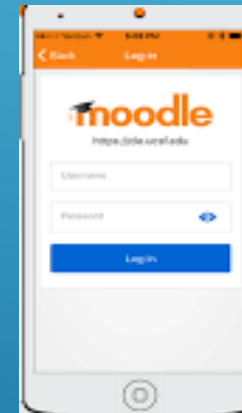
Requerimientos Mínimos

Contar con una cuenta de google . computadores de escritorio- tablet (+ 1 GB RAM) y/o celular (+ 1 GB RAM)

Moodle Moodle es una herramienta de gestión de aprendizaje, o más concretamente de Learning Content Management, de distribución libre, escrita en PHP.

Acceso

<http://virtualidad.sanmateo.edu.co/aulas/>



Requerimientos Mínimos

Contar con con usuario institucional,. computadores de escritorio- tablet (+ 1 GB RAM) y/o celular (+ 1 GB RAM)

Classroom de Google

Google Classroom es una plataforma educativa gratuita de blended learning. Forma parte de la Suite de Google Apps for Education, que incluye Google Docs, Gmail y Google Calendar.



Acceso

<https://classroom.google.com/u/0/h?hl=e>



Requerimientos Mínimos

Contar con una cuenta de google o con la cuenta de la Universidad. computadores de escritorio- tablet (+ 1,5 GB RAM)
y/o celular (+ 1,5 GB RAM)

Dropbox

Dropbox es un servicio de alojamiento de archivos multiplataforma en la nube, operado por la compañía estadounidense Dropbox. El servicio permite a los usuarios almacenar y sincronizar archivos en línea y entre ordenadores y compartir archivos y carpetas con otros usuarios y con tabletas y móviles.

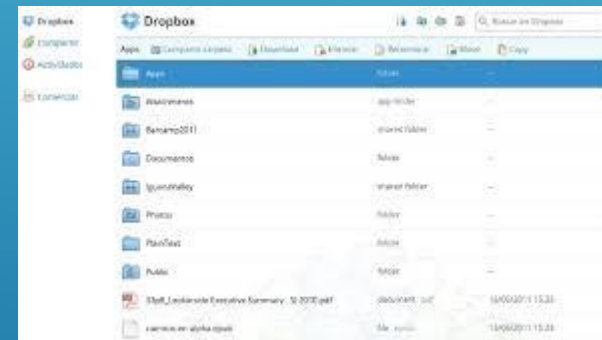


Acceso

<https://www.dropbox.com/es/>

Requerimientos Mínimos

Creando cuenta en <https://www.dropbox.com/es/>
computadores de escritorio- tablet (+ 1 GB RAM) y/o celular (+ 1 GB RAM)



One Drive

OneDrive es un servicio de alojamiento de archivos. Fue estrenado el 18 de febrero de 2014. Actualmente, este servicio ofrece 5 GB de almacenamiento gratuito, más 15 GB para el álbum de cámara,



Acceso

<https://www.microsoft.com/es-co/microsoft-365/onedrive/online-cloud-storage>



Requerimientos Mínimos

Suscripción gratis. computadores de escritorio- tablet (+ 1 GB RAM) y/o celular (+ 1 GB RAM)

Mega

es el sucesor del servicio de archivos en la nube Megaupload y Megavideo. El sitio web se lanzó el 19 de enero de 2013 a las 03:48 hora neozelandesa, para coincidir con el primer aniversario del cierre de Megaupload por el FBI.² Según su fundador, Kim Dotcom, Mega es más rápido, más grande y mejor que su predecesor.³⁴⁵⁶ Sin embargo Kim terminó desligándose de la compañía que fundó y advirtió a los usuarios no confiar en esta, cuyo dueño es ahora el gobierno neozelandés.,

Acceso

https://play.google.com/store/apps/details?id=mega.privacy.android.app&hl=es_CO



Requerimientos Mínimos

ingresar a la pagina web de MEGA y registrarse. computadores de escritorio- tablet (+ 1 GB RAM) y/o celular (+ 1 GB RAM)

HERRAMIENTAS DE CONEXIÓN REMOTA



TEAMVIEWER

ofrece soporte remoto completo sin necesidad de instalación, basta con ejecutar un programa que se descarga desde la propia página de TeamViewer. Esto facilita mucho su puesta en marcha por primera vez. Incluso se le puede enviar el enlace por correo a la persona que va a recibir la asistencia para que lo descargue y, con un doble clic, ejecute el programa.



Acceso

<https://www.teamviewer.com/es-mx/descarga/windows/>

Requerimientos Mínimos

Suscripción gratis para personas. computadores de cualquier especificación con internet



JoinMe

es una opción también muy sencilla de utilizar con la que varias personas se pueden conectar a un mismo ordenador sin ni siquiera tener que estar registrados.



Acceso

<https://www.join.me/es>



Requerimientos Mínimos

Suscripción gratis para personas. Computadores con capacidad en RAM, superior a 2GB

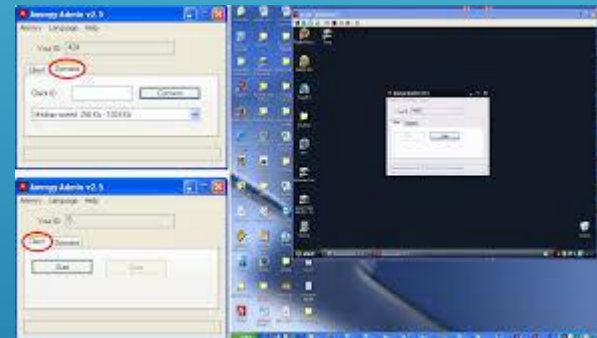
Ammyy

Admin es una herramienta muy utilizada gracias a la facilidad para ponerla en marcha. Como ocurre con las anteriores, basta ejecutarla para que nos dé una ID de usuario que permita la conexión remota



Acceso

<http://www.ammyy.com/es/downloads.html>



Requerimientos Mínimos

Suscripción gratis para personas. computadores de cualquier especificación con internet

AnyDesk

es un programa de software de escritorio remoto desarrollado por AnyDesk Software GmbH en Stuttgart, Alemania. Provee acceso remoto bidireccional entre computadoras personales y está disponible para todos los sistemas operativos comunes

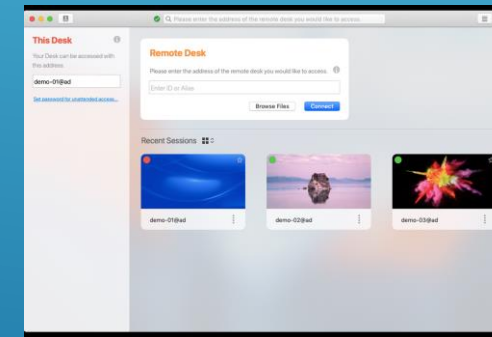


Acceso

<https://anydesk.com/es>

Requerimientos Mínimos

computadores de cualquier especificación con internet continuo – celulares Android, IOS 1g ram



AZURE

Microsoft Azure es un servicio de computación en la nube creado por Microsoft para construir, probar, desplegar y administrar aplicaciones y servicios mediante el uso de sus centros de datos.



Acceso

https://azure.microsoft.com/es-mx/free/search/?&ef_id=Cj0KCCQjws_r0BRCwARIsAMxfDRgcPw3J8oR_1ZJKTh-tc3O2y_TYCV6INkKNxB8J4PJKJGcVxh9zY6AaAv79EALw_wcB:G:s&OCID=AID2000068_SEM_khgqGVS8&MarinID=khgqGVS8_324622495633_azure_e_c_64950478058_aud-411816020131:kwd-49508422&lnkd=Google_Azure_Brand&dclid=CNXkodKh-ugCFQ_54QodVnkPQA



Requerimientos Mínimos

Requiere un procesador y un sistema operativo de 64 bits., SO: Windows 7, Windows 8, Windows 10, Procesador: Intel Core i5-750 ó AMD Phenom II X4 955.

Memoria: 512 MB de RAM, Almacenamiento: 300 MB de espacio disponible



PREGUNTAS FRECUENTES

- **Como restablezco la contraseña de acadmusoft**
 - <http://virtualidad.sanmateo.edu.co/aulas/mod/url/view.php?id=19504>
- **Como ingreso al aula virtual**
 - [VÍDEO GUÍA COMO PARTICIPAR EN LAS ACTIVIDADES MATERIAS VIRTUALES](#)
- **Presentación de parcial dentro del aula virtual**
 - <http://virtualidad.sanmateo.edu.co/aulas/mod/forum/discuss.php?d=85944>
- **Tutorial estudiantes GOOGLE Drive**
 - <http://virtualidad.sanmateo.edu.co/aulas/mod/forum/discuss.php?d=81565>
- **Tutorial de Google meet**
 - <http://virtualidad.sanmateo.edu.co/aulas/mod/forum/discuss.php?d=81568>
- **Tutorial plataforma ZOOM**
 - <http://virtualidad.sanmateo.edu.co/aulas/mod/forum/discuss.php?d=81645>
- [PASOA PASO PRESENTACIÓN DE PARCIAL DENTRO DEL AULA VIRTUAL.pdf](#)