

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
DECANATO DE EXTENSIÓN
COORDINACIÓN DE COOPERACIÓN TÉCNICA Y DESARROLLO SOCIAL

**INFORME FINAL PROYECTO DE SERVICIO COMUNITARIO:
“Servicio de Tutoría Virtual-Presencial Voluntaria para proporcionar
asistencia académica a estudiantes de liceos públicos y asistenciales”**

Realizado por: Gabriela Carolina Reverón Ozal

Carnet: 08-10931

Carrera: Ingeniería de Producción

Tutor Institucional: Luis Rojas

Fecha de Culminación: 10 de Octubre de 2012

Sartenejas, Octubre de 2012

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO COMUNITARIO.....	4
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	5
Descripción de la comunidad.....	5
Antecedentes del proyecto	5
DESARROLLO DEL PROYECTO	6
Titulo Del Proyecto	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos	6
Ejecución de Actividades Realizadas	6
RELACIÓN DEL PROYECTO TRABAJADO CON LA FORMACIÓN ACADÉMICA DEL ESTUDIANTE.....	9
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	10
BIBLIOGRAFÍA	12
ANEXOS	13

INTRODUCCIÓN

El siguiente es un informe sobre la realización del Servicio Comunitario en el proyecto “Servicio de Tutoría Virtual-Presencial Voluntaria para proporcionar asistencia académica a estudiantes de liceos públicos y asistenciales”, desarrollado por Gabriela Carolina Reverón Ozal, estudiante de Ingeniería de Producción en la Universidad Simón Bolívar, desde el 9 de enero de 2012 hasta el 10 de octubre de 2012.

En Venezuela existe mucha deserción escolar, más que todo en los niños y adolescentes de bajos recursos, que solo tienen acceso a la educación pública, la cual está muy deteriorada en cuanto a la calidad. No hay motivación en los niños y adolescentes para finalizar sus estudios y esto se debe, entre muchas otras cosas, a que no tienen acceso a material complementario de calidad que los ayude a entender y sacar adelante las materias que cursan, las clases son escasas y deficientes y se crea en los jóvenes una aversión a estudiar o un sentimiento de frustración. Se sabe que la consecuencia de esto, en un futuro, es muchos adultos sumidos en la pobreza por no tener una educación que les permita trabajar y progresar. Todo esto genera un deseo por desarrollar iniciativas sociales que permitan comenzar a cambiar esta situación, como es el caso de este proyecto de servicio comunitario.

Durante el período comprendido entre el 9 de enero de 2012 y el 10 de octubre de 2012 se visitó y se atendió a los estudiantes de los liceos “U.E. Universidad Simón Bolívar” y “U.E. Alejo Fortique”, así como también a los participantes del programa PIO de la Universidad Simón Bolívar.

JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO COMUNITARIO

El internet, las redes sociales y todas las aplicaciones que ahora existen llaman mucho la atención de los jóvenes y son una gran herramienta. Todos estos avances pueden en algunos casos tener un efecto negativo sobre el rendimiento escolar de los niños y adolescentes, pueden ser elementos distractores, pero también pueden tener efectos muy positivos si se saben aprovechar. Este proyecto de servicio comunitario plantea la posibilidad de utilizar todo el interés de los jóvenes por las nuevas tecnologías para motivarlos a estudiar y ayudarlos en todas las deficiencias que pudieran tener.

Además, este proyecto es una forma de brindarles una oportunidad a los estudiantes de colegios públicos y asistenciales de reducir la brecha que hay entre ellos y los estudiantes de colegios privados, distinta a las que ya existen, como por ejemplo el PIO en la USB. La diferencia entre la preparación de los alumnos de colegios públicos y los de colegios privados se hace muy evidente en las pruebas de admisión a las universidades, no solo por la preparación superior que tienen los alumnos de colegios privados, sino porque además tienen la oportunidad de participar en propedéuticos y otras actividades extracurriculares, es por esto que se trata de ayudar a los alumnos de colegios públicos en esta etapa de transición a la universidad. Este proyecto plantea algo más allá, pretende comenzar a resolver estas diferencias desde el primer año de bachillerato, lo que a largo plazo puede hacer una diferencia mucha más significativa.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Descripción de la comunidad

Estudiantes del ciclo básico y ciclo diversificado de colegios o liceos públicos y/o asistenciales ubicados en el Área Metropolitana de Caracas (ej., estudiantes beneficiarios del PIO-USB). [1]

Antecedentes del proyecto

Es bien conocido, por la comunidad universitaria de la USB, que los profesionales formados y graduados en esta casa de estudios, en general, poseen un buen conocimiento y habilidades en las ciencias básicas tales como las matemáticas, física, química y biología. Más aún, los estudiantes que están en formación profesional, al alcanzar su tercer año, han debido haber cursado las materias básicas en dichas disciplinas, por lo que ya han logrado una formación sólida y suficiente en las mismas, muy por encima de la que suele tener en promedio un estudiante de bachillerato.

Por lo anterior, se hace pertinente plantearse la idea de aprovechar este gran potencial de capacidad formada y bien dispuesta a ayudar a los niños y jóvenes de las comunidades escolares oficiales o privadas de carácter asistencial (Ej. Liceos Oficiales, UEUSB, Fe y Alegría entre otros), de forma tal de ayudarles a mejorar su rendimiento escolar, en materias de distinta índole, con hincapié en las ciencias puras (Matemáticas, Física, Química, Biología, etc.), en las cuales los estudiantes de la USB tienden a destacarse. Conociendo el desempeño positivo que han tenido programas como Info-line (privado) y escuelas de maestría e idiomas que ofrecen enseñanza y tutorías académicas a larga distancia. [1]

DESARROLLO DEL PROYECTO

Título Del Proyecto

Servicio de Tutoría Virtual-Presencial Voluntaria para proporcionar asistencia académica a estudiantes de liceos públicos y asistenciales.

Objetivo General

Ofrecer tutorías o asistencia académica gratuita y de elevada calidad a estudiantes del ciclo básico y ciclo diversificado, vía telefónica y vía internet. [1]

Objetivos Específicos

- Promover una relación más estrecha de amistad y solidaridad de los estudiantes de la USB con los estudiantes de los liceos públicos o colegios asistenciales, basada en la cooperación y transmisión de conocimientos de los primeros, de acuerdo a las necesidades de los estudiantes del ciclo básico y ciclo diversificado que requieran ayuda o asistencia durante el proceso de aprendizaje académico y/o para la realización de sus tareas escolares cotidianas.
- Facilitar las tutorías a larga distancia haciendo uso del teléfono y del internet.
- Desarrollar técnicas que sean eficientes y faciliten la trasmisión de conocimiento a distancia.
- Crear foros vía online donde puedan ser discutidos puntos del material en estudio.
- Crear base bibliográfica de apoyo a la labor del centro de atención. [1]

Ejecución de Actividades Realizadas

- Búsqueda de los programas oficiales del Ministerio del Poder Popular para la Educación para la asignatura de Química de 9no grado y 4to año. Fecha: Primeras semanas del trimestre Enero-Marzo 2012

- Preparación de guías de Química de 4to año: Se elaboró una guía para cada tema de cada unidad del programa oficial, la cual contiene un resumen teórico, recopilación de fórmula si aplica, y dos ejercicios explicados detalladamente. (Estas guías fueron publicadas en la página web www.simon-line.com y son de acceso público). Fecha: Trimestre Enero-Marzo 2012 y primeras semanas del trimestre Abril-Julio 2012
- Entrenamiento para dar tutorías virtuales: Se recibió un entrenamiento en el uso de las herramientas a ser utilizadas para dar tutorías virtuales, como es el uso de una tableta táctil y de los programas a utilizar como Skype y OneNote. Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012
- Pruebas piloto sobre la atención en el Call-center: Se realizaron una serie de pruebas para decidir la mejor manera de operar el Call-center y los programas a utilizar. Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012
- Elaboración del instructivo para la atención en el Call-center: De acuerdo con las pruebas realizadas y lo concluido en esa sesión, se elaboró un instructivo para especificar claramente como operar el Call-center. Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012
- Elaboración de código de ética: Se elaboró un código de ética, el cual refleja el comportamiento que debe tener cualquier estudiante de la USB que participe en este proyecto. Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012
- Visita a la UEUSB y charla a estudiantes: Se realizó una visita a la UEUSB, siendo esta la institución elegida para iniciar la atención en el Call-center. Se visitaron todas las aulas de clase de bachillerato explicando el funcionamiento de la página y el Call-center, repartiendo volantes y dando claves de acceso al servicio. Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012
- Preparación de documentos de Misión, Visión y Valores de la organización: Se redactó un documento con la Misión, Visión y Valores de SIMON-line, para reflejar todo lo que es y lo que pretende llegar a ser en un futuro este proyecto. (Este documento fue publicado en la página web www.simon-line.com y es de acceso público). Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012

- Volanteo al PIO-USB: Se realizó un volanteo durante la inscripción de los alumnos del PIO, en el cual se les explicó el funcionamiento del servicio y se les entregaron volantes con claves de acceso. Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012
- Visita a la UE “Alejo Fortique”: Se visitaron todas las aulas de clase de bachillerato explicando el funcionamiento de la página y el Call-center, repartiendo volantes y dando claves de acceso al servicio. Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012
- Atención en el Call-center: Se prestó atención a los alumnos de las instituciones públicas visitadas haciendo guardia en la sala de computadoras dos veces a la semana durante 4 horas cada día. Fecha: Últimas semanas del trimestre Abril-Julio 2012
- Búsqueda y revisión de material didáctico de Química: Se realizó una búsqueda de material didáctico (videos, aplicaciones, etc.) disponible en la web para nutrir la página web del proyecto con enlaces que los estudiantes pudieran revisar y complementar el aprendizaje obtenido con la guías. (Este material será publicado en la página web www.simon-line.com y será de acceso público). Fecha: Últimas semanas del trimestre Abril-Julio 2012
- Realización de cursos de iniciación: Se dictaron cursos de iniciación y entrenamiento a los estudiantes que ingresaron recientemente al proyecto para proporcionarles las herramientas para atender el Call-center. Fecha: Primeras semanas del trimestre Septiembre-Diciembre 2012

RELACIÓN DEL PROYECTO TRABAJADO CON LA FORMACIÓN ACADÉMICA DEL ESTUDIANTE

Uno de los mayores aprendizajes obtenidos en este proyecto de servicio comunitario es la valoración a los jóvenes que consiguen terminar el bachillerato en una institución pública y una mayor admiración a los que continúan sus estudios en las universidades. Cuando una persona estudia en una institución privada está consciente de que la educación pública está muy deteriorada, pero nunca se alcanza a imaginar lo que realmente viven esos jóvenes día a día y por todo lo que tienen que pasar para poder graduarse de bachiller. El hecho de acudir a las instituciones públicas o asistenciales y ver todas las deficiencias que tienen en cuanto a insumos te hace entender realmente lo difícil que es estudiar allí, y cualquier cosa que se pudiera pensar o imaginar antes de acudir a estas instituciones se queda realmente corta ante la realidad. Posteriormente, al interactuar con los estudiantes puedes ver la gran cantidad de problemas y obstáculos que tienen personal y económicamente, lo que sumado a las deficiencias de la educación pública en general hacen que la tarea de graduarse de bachillerato sea realmente ardua.

Esta sensibilización hace que, a la hora de desarrollarnos profesionalmente como parte de una empresa y posiblemente algún día como gerentes, seamos socialmente responsables y estemos más conscientes del deber que se tiene de ayudar a la sociedad.

Otro gran aprendizaje de este proyecto fue la interacción con muchas personas, de diferentes edades y con maneras de pensar muy distintas. Para promover el proyecto tuvimos que dictar charlas en salones de clase con gente muy diversa, algunos muy interesados, otros no tanto y unos cuantos que hacían burlas a sus otros compañeros, y de esas situaciones se aprende a manejar un grupo, a utilizar situaciones negativas a tu favor y a manejar la voz y la gesticulación para mantener la atención del grupo.

Como profesionales, día a día tendremos la necesidad de trabajar en grupo, y algunas veces tendremos la responsabilidad de guiar o ser líder de un grupo, y estas experiencias aportan en ese sentido a nuestra preparación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proyecto SIMON-line está comenzando, hay muchas cosas en las que hay que trabajar para fortalecerlo:

- Se necesita una plataforma mucho mejor que la que se tiene actualmente para la recepción de llamadas, se necesita un sistema integrado totalmente a la página que tenga un manejo mucho más sencillo tanto para los operadores del Call-center como para los estudiantes que llaman para hacer una consulta, que además permita una seguridad y un control mucho mayor y desde el cual se puedan manejar estadísticas sin necesidad de hacerlo manualmente.
- Se necesita una mejor estrategia de promoción para captar la atención de los estudiantes desmotivados, que prueben el sistema y se den cuenta de lo útil que les puede ser para sus estudios.
- Si se logra una mayor penetración en los estudiantes, se hará necesaria una mejor infraestructura en el Call-center, que permita la participación simultánea de más estudiantes de la USB.

Para todo lo anterior es indispensable un aporte monetario, donaciones de cualquier tipo, por lo que se debe seguir con la difusión del proyecto para que se conozca y así poder conseguir instituciones o empresas que quieran colaborar con este proyecto.

Una recomendación sería que se realicen muchas más pruebas del sistema, para corregir errores y a la vez entrenar a los operadores del Call-center. El sistema está a punto de probarse durante un mes, ofreciéndolo a todo público para manejar un volumen considerable de usuarios, de esas pruebas, además de corregir errores se deben sacar estadísticas sobre las materias más solicitadas o los días de la semana donde se presenta mayor demanda y trabajar sobre eso para fortalecer el sistema y también crear promociones o incentivos para equilibrar la demanda y conseguir más usuarios en los días donde la demanda es muy baja.

Por encima de todo lo anterior, lo vital en este momento es conseguir calar en las instituciones públicas a las cuales se les ofrezca el servicio, captar la atención de los estudiantes, porque es bien sabido desde la fase inicial del proyecto que una de las causas de la deserción escolar es la desmotivación y es lo que se quiere combatir. Hay que hacer alianzas fuertes con los directivos de los planteles

a los que se les ofrezca el servicio para que también participen en la motivación de los alumnos y desarrollar otras estrategias creativas.

BIBLIOGRAFÍA

[1] Rojas, Luis (2011). Descripción del proyecto de servicio comunitario “Servicio de Tutoría Virtual-Presencial Voluntaria para proporcionar asistencia académica a estudiantes de liceos públicos y asistenciales.” [Fecha de revisión: 15 de octubre de 2012]. Disponible en:

<http://www.cctds.dex.usb.ve/SC/vVerProyecto.php?id=179>

ANEXOS



Figura 1. Puesto de trabajo en el Call-center

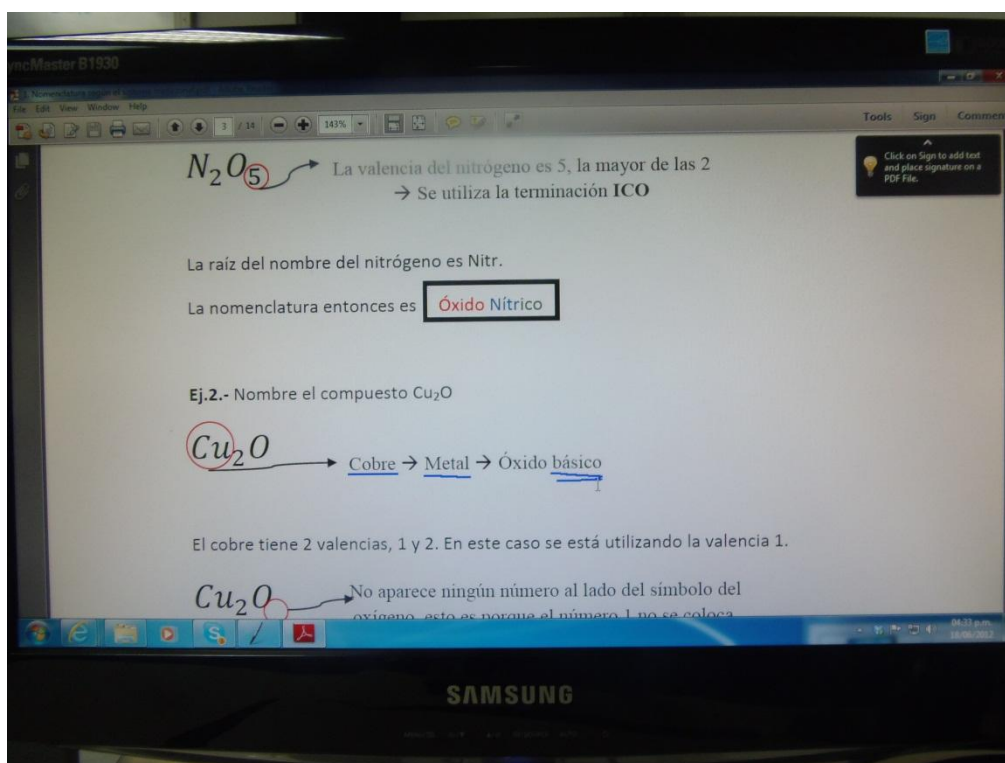


Figura 2. Pantalla de trabajo del Call-center



Figura 3. Muestra de forma de trabajo en el Call-center

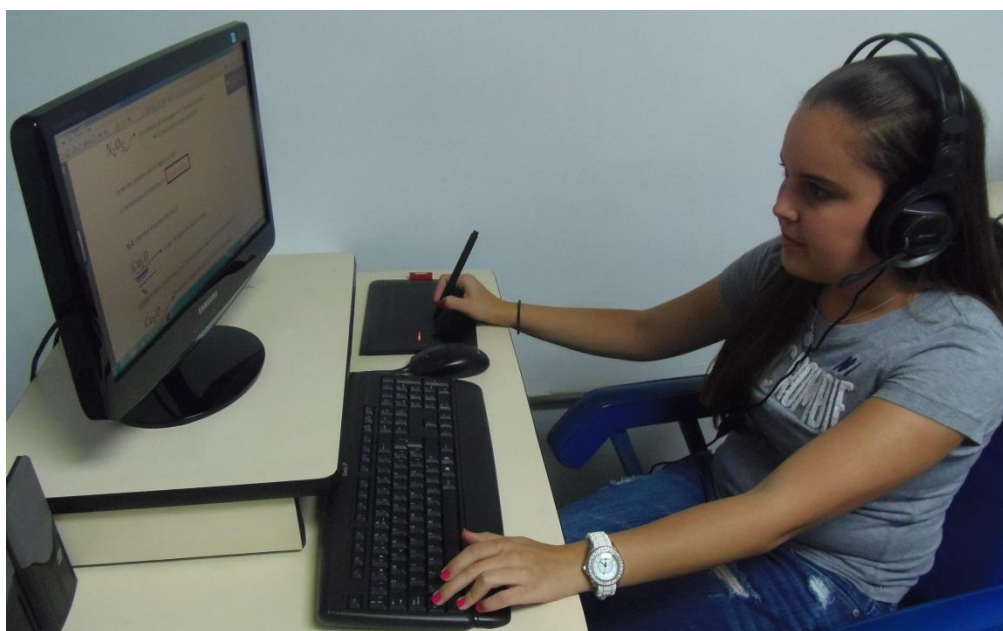


Figura 4. Muestra de forma de trabajo en el Call-center

Código de Ética SIMON-line

Valores y principios de SIMON-line:

- 1. Tolerancia:** Todos los operadores del call-center deben contar con serenidad y tranquilidad a la hora de atender a los estudiantes sin importar sus ideas, creencias o prácticas.
- 2. Puntualidad:** Todos los operadores deben llegar con anticipación a su turno de trabajo, con el fin de verificar que todos los equipos funcionan y comenzar a dar el servicio a la hora pautada.
- 3. Confiabilidad:** El operador debe tener conocimiento pleno de la información que suministrará a los estudiantes. Si un tema le es desconocido o no lo recuerda bien no debe proporcionar información al estudiante que puede confundirlo y afectar su rendimiento.
- 4. Respeto:** Todos los integrantes de SIMON-line deben ser absolutamente respetuosos tanto de sus compañeros como de los estudiantes a los cuales se les brinde ayuda. El trato debe ser decente y cortés en todo momento y bajo cualquier circunstancia.
- 5. Responsabilidad:** Los operadores de SIMON-line deben estar totalmente comprometidos con su labor, deben ser responsables en todas las acciones que lleven a cabo mientras estén representando al proyecto.
- 6. Confidencialidad:** Toda información solicitada al estudiante para control interno o que el estudiante proporcione durante la conversación deberá ser manejada con discreción y no debe ser difundida.
- 7. Uso adecuado de los bienes y recursos:** El operador debe proteger y conservar los bienes que se le asignen, utilizándolos para el cumplimiento de sus funciones de manera racional, evitando su abuso y únicamente en beneficio del proyecto. Se deberá mantener los equipos en perfecto estado, los mismos no podrán ser retirados de la sala ni ser utilizados para fines personales.
- 8. Eficiencia:** Todos los operadores deberán hacer uso adecuado del tiempo que se dispone para la atención a los estudiantes, no se deberá perder tiempo de atención en asuntos personales o cualquier otro que no esté relacionado con SIMON-line, sobre todo cuando se tenga una lista de espera para la atención, para así obtener los mejores resultados.
- 9. Prudencia:** Los operadores deberán tener mucha cautela a la hora de hacer comentarios ya que pudieran resultar ofensivos para el estudiante u originar malos entendidos. La conversación deberá mantenerse en el plano educativo y se evitarán los comentarios innecesarios, sobre todo cuando ocurra un imprevisto o una situación delicada.
- 10. Honradez:** Se debe tener siempre presente que SIMON-line es un servicio para la comunidad y que por ende los operadores son voluntarios que no obtendrán lucro de este proyecto. No se permite la utilización de la plataforma para la obtención de beneficio.
- 11. Imparcialidad y objetividad:** No se debe dar preferencia a ningún estudiante sobre otro, tampoco se deben dar privilegios. Las llamadas serán atendidas en estricto orden de llegada, sin permitir ser influenciados de ningún tipo.
- 12. Dignidad y decoro:** El operador debe tener una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación en el desarrollo de sus actividades. Todas sus actitudes deben ser éticas y responsables, a pesar de la conducta que puede tener el estudiante. No se deberá establecer contacto personal, está prohibido enviar o recibir imágenes de video cámaras.
- 13. Integridad:** El operador de SIMON-line debe actuar con rectitud y propiedad en el ejercicio de sus funciones, atendiendo siempre a la verdad. Su conducta debe ser intachable ya que estará representando al proyecto.
- 14. Idoneidad:** Toda persona que se comprometa a brindar ayuda en un área específica debe estar en la plena capacidad y disposición para hacerlo.
- 15. Colaboración:** El operador, ante situaciones extraordinarias, deberá realizar tareas que normalmente no haría si estas son indispensables para el correcto funcionamiento del servicio.
- 16. Legalidad:** Toda la información que se utilice debe ser de uso libre, no se debe copiar información sin hacer la debida referencia a su autor, para no violar así los derechos del mismo. Se deberá, en la medida de lo posible, utilizar información de autoría propia.
- 17. Obligación de denunciar:** El operador debe denunciar ante sus superiores cualquier acto que vaya en contra de este código y que pueda perjudicar el nombre del proyecto.

Instrucciones para atender el Call-Center de SIMON-line

Master:

El Master es la única persona que puede recibir llamadas y manejará la cuenta de skype simonline00 que es la que está vinculada con la página.

Al recibir una llamada debe darle la bienvenida al estudiante y preguntarle lo siguiente:

- Nombre y Apellido
- Colegio y grado en el que estudia
- Materia, tema y subtema en el cual requiere ayuda

Toda esta información debe ser vaciada en el formato destinado para este fin.

Quien esté cumpliendo esta función debe saber qué materias puede atender cada operador para saber a quién le desviará la llamada. En caso de que no haya un operador disponible para la materia que requiere el estudiante, se le debe explicar la situación e informarle cuál es el horario más cercano en el cual se encontrará un operador disponible con conocimientos de esa área.

Una vez que se recogen los datos del estudiante en línea se le debe explicar que va a ser atendido por un operador que lo llamará en breves momentos y que la duda que tenga debe ser concisa porque el tiempo promedio de atención es de 15 minutos.

Mientras se esté informando al estudiante del procedimiento, el master debe realizar las siguientes acciones:

- Buscar en skype el perfil del estudiante para hallar su usuario. (Ver anexo)
- Escribir a través del chat al operador que debe atender al estudiante el usuario del mismo y la información sobre el tema en el cual requiere de ayuda de manera clara y concisa.
- Esperar en línea hasta constatar que la comunicación entre el operador y el estudiante ha sido efectiva.

En caso de que el operador no pueda comunicarse con el estudiante se le debe pedir al estudiante que verifique que tiene habilitada la opción de permitir llamadas de cualquier persona. (Ver anexo)

En caso de tener todos los operadores ocupados, se debe explicar al estudiante la situación y pedirle que se mantenga en línea mientras un operador se desocupa, si es posible se le dará un estimado de tiempo para ser atendido. Se debe poner la llamada en pausa para evitar que el estudiante en espera escuche el ruido del call-center.

Si se recibe otra llama cuando ya hay una espera se debe atender e informar al estudiante que hay una lista de espera y si es posible darle un estimado de tiempo para ser atendido.

El master puede ofrecerles a los estudiantes la opción de llamar en otro momento e indicarle los horarios de guardia de los operadores.

Operadores:

Los operadores atenderán a los estudiantes que el master les indique y los ayudarán a resolver sus dudas. Los mismos no están autorizados para contestar llamadas, solo podrán llamar a los estudiantes que el master les indique.

Estos manejarán las cuentas de skype simonline011, simonline012 y simonline013.

El master, a través del chat de skype le informará al operador cuál es el nombre de usuario del estudiante al cual debe llamar y el tema en el cual necesita ayuda. El operador procederá a hacer una llamada a ese nombre de usuario inmediatamente. (Ver anexo)

Al establecer la comunicación con los estudiantes los operadores deberán:

- Darle la bienvenida al estudiante y preguntarle exactamente en qué le pueden ayudar. También aclararle que la duda debe ser concisa pues la atención será de aprox. 15 minutos.
- Explicarle al estudiante que va a compartir su pantalla con él para que funja de pizarrón, informarle que le aparecerá una solicitud para compartir video la cual debe aceptar. (Ver anexo)
- Ayudar al estudiante con las dudas que tenga y completar su explicación utilizando las bondades de la tableta Bamboo.
- Informarle al estudiante que se ha agotado el tiempo e invitarlo a que siga llamando en los próximos días para aclarar sus dudas.

Los operadores deben tener cualquier dispositivo que les permite contabilizar el tiempo de la consulta, sobre todo cuando haya lista de espera para la atención.

Si los operadores reciben alguna llamada, probablemente de un estudiante que quiere evadir el paso de hablar con el operador, debe ignorarla.

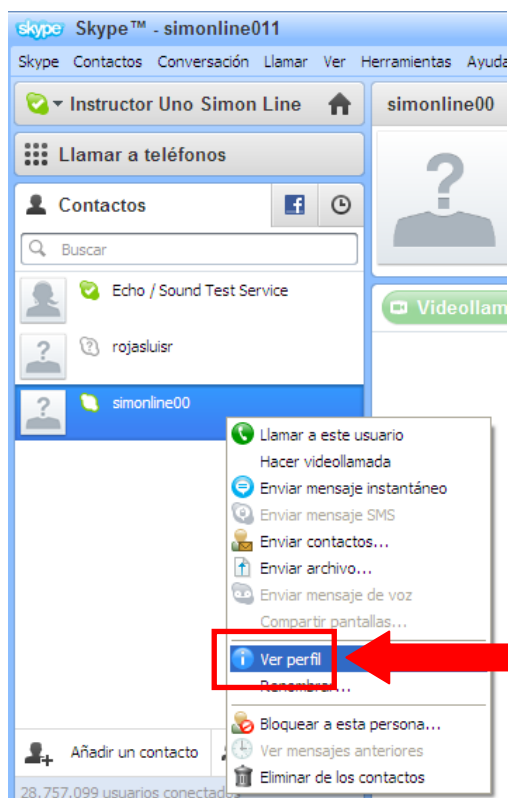
Las cuentas de skype de los operadores 1, 2 y 3 se deben rotar continuamente para evitar que los estudiantes asiduos a las consultas a través del call-center creen alguna relación entre la cuenta de skype y la persona que los atiende.

Al terminar una llamada los operadores deberán registrar la duda específica que tuvo el estudiante y si considera que tiene valor o será de ayuda en el futuro el documento que creo mientras explicaba al estudiante debe guardar el mismo debidamente identificado.

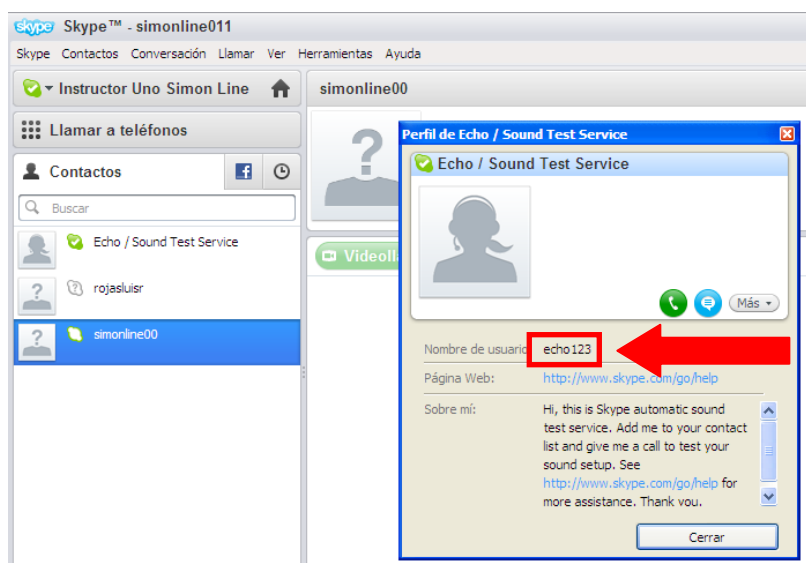
ANEXOS

Cómo obtener el nombre de usuario del estudiante que está llamando:

1. En la pantalla principal de skype aparecerá el contacto del estudiante como primero en la lista. En caso de que allí no se pueda observar el nombre de usuario se le da click derecho sobre el contacto y se selecciona la opción “Ver perfil” como se observa a continuación.

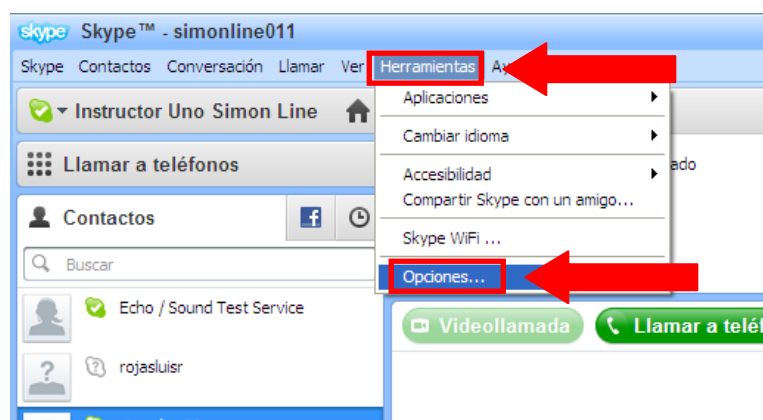


2. Una vez en el perfil se podrá leer el nombre de usuario, como se observa a continuación.

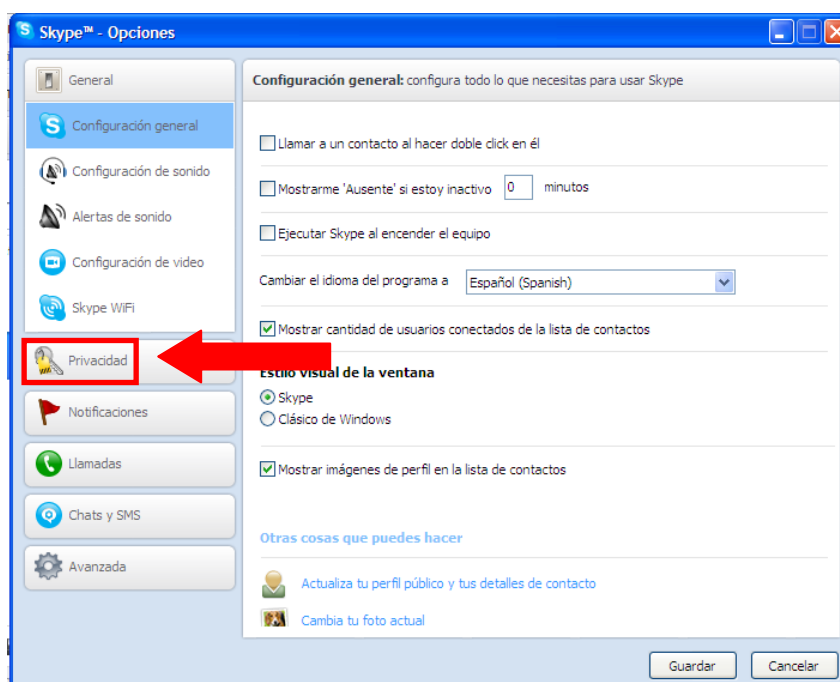


Cómo activar la opción de “Permitir llamadas de cualquiera”:

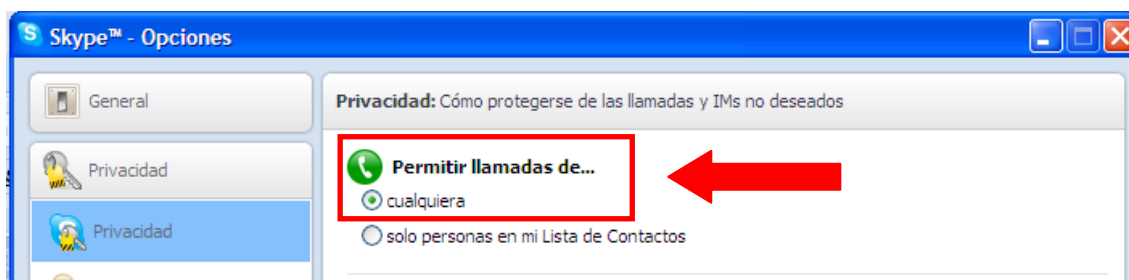
1. En el menú principal de skype desplegar el menú “Herramientas” y elegir “Opciones” como se muestra a continuación.



2. Dentro de las Opciones, el menú a la izquierda elegir “Privacidad” como se observa a continuación.

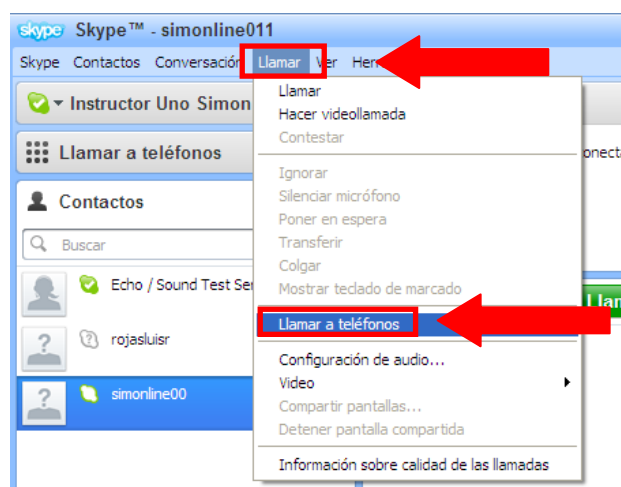


3. Dentro de privacidad, en la primera opción “Permitir llamadas de...” activar la opción de “cualquiera”.

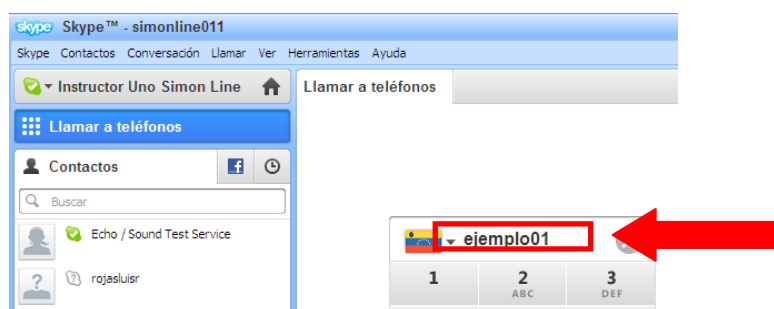
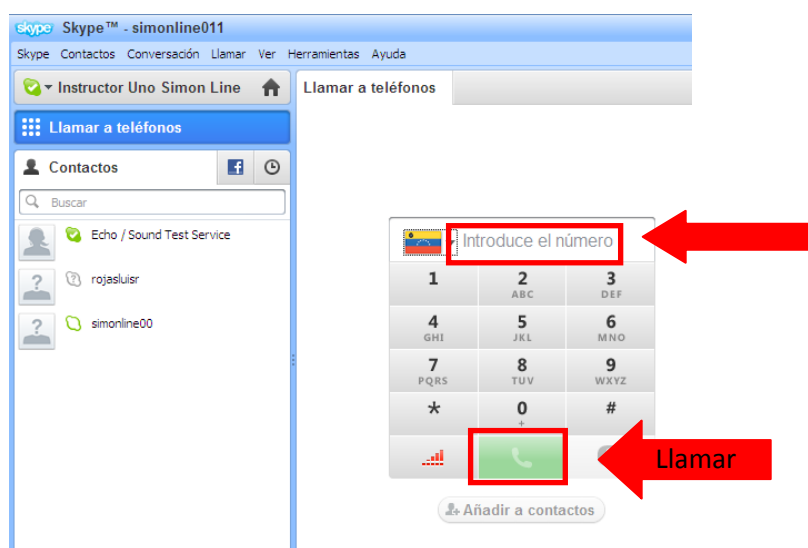


Cómo hacer una llamada a un usuario que no está en la lista de contactos:

1. En el menú principal de skype desplegar el menú “Llamar” y elegir la opción “Llamar a teléfonos” como se muestra a continuación.

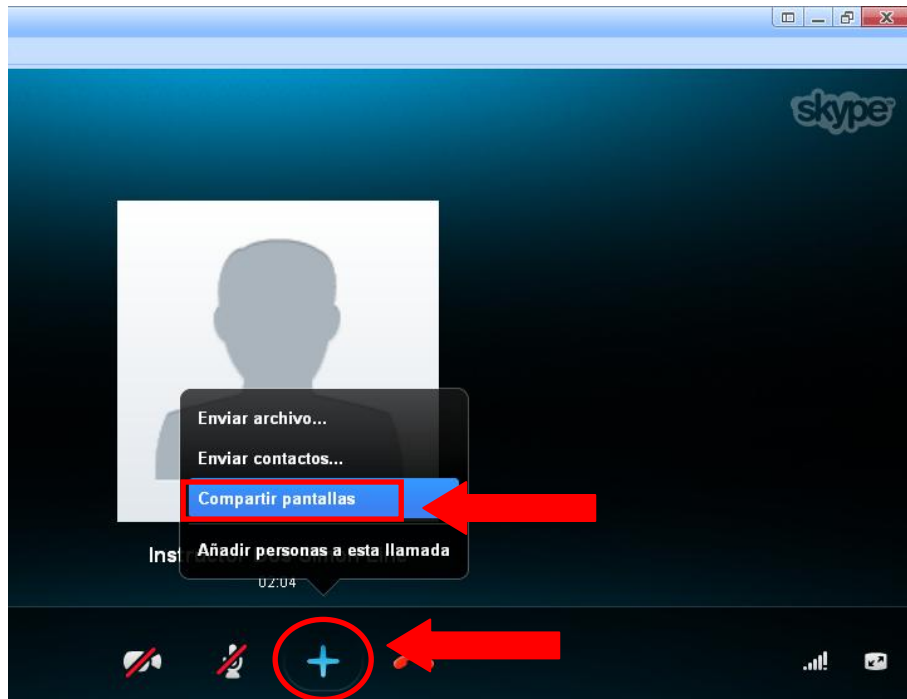


2. A continuación se podrá ver una pantalla con un teclado de teléfono, y en la parte superior se leerá “Introduce el número”, colocar el cursor allí y escribir el nombre de usuario al que se quiere llamar y pulsar la tecla de llamar, como se observa a continuación.

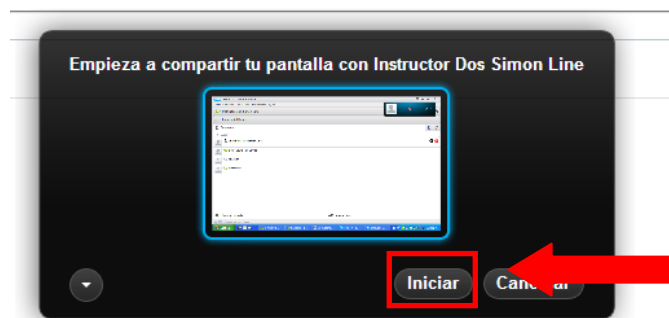


Cómo compartir la pantalla en una llamada:

1. En la parte inferior de la pantalla de la llamada se podrá observar un símbolo + que al darle click desplegará un menú en el cual se podrá leer “Compartir pantalla”, como se observa a continuación.



2. Al elegir esa opción aparecerá una ventana en la cual hay que seleccionar la opción “Iniciar” y a partir de ese momento la otra persona verá todo lo que esté su pantalla.



3. Se mantendrá una ventana en la parte superior derecha de la pantalla en la cual se encuentra la opción “Detener pantalla compartida” para dejar de compartir la pantalla. Además al hacer doble click en esta ventana se regresará a la pantalla principal de la llamada.

