

Soporte remoto con RustDesk

Guía para descargar RustDesk en Windows o Mac y dejarlo listo para que te ayudemos a distancia.

RustDesk nos permite ver tu pantalla y ayudarte sin que tengas que llevar tu equipo a ninguna parte. La sesión la inicias tú, ves todo lo que hacemos y la puedes cortar cuando quieras.

Antes de empezar

- Ten el computador conectado a internet.
- Ten a mano WhatsApp o tu correo para enviarnos tu ID y tu contraseña de RustDesk.
- Guarda los documentos que tengas abiertos: puede que necesitemos reiniciar.

⚠ Importante para tu seguridad

Comparte tu ID y tu contraseña de RustDesk solo con FixMyPC y solo cuando tú nos hayas contactado. Nunca aceptes una conexión de alguien que te llamó sin que lo pidieras, aunque diga ser de tu banco, de Microsoft o de tu compañía de internet.

Windows

Windows 10 y Windows 11

1 Descarga RustDesk

Entra a rustdesk.com/download. En la tabla, busca la fila **x86-64 (64-bit)**, columna **Windows**, y haz clic en **EXE**. Se descargará un archivo que empieza con **rustdesk** y termina en **.exe**.

2 Ábrelo

Búscalo en la carpeta **Descargas** o en las descargas de tu navegador y haz doble clic. Si Windows te pregunta si quieres abrirlo o permitir cambios, responde **Sí**. No hace falta instalar nada para una atención puntual.

3 Envíanos tu ID y tu contraseña

En la ventana principal de RustDesk verás tu **ID** (un número de 9 o 10 dígitos) y, debajo, una **contraseña de un solo uso**. Mándanos ambos por WhatsApp o correo; los datos están al final de la guía.

4 Acepta la conexión

Cuando nos conectemos, RustDesk te mostrará una ventana con nuestra conexión. Si aparece una solicitud, haz clic en **Aceptar** y deja los permisos como vienen marcados.

5 Opcional: instálalo

Si te atendemos seguido, o si durante la sesión necesitamos aprobar ventanas de administrador de Windows, haz clic en **Instalar** en la ventana principal de RustDesk y sigue los pasos. Instalado, RustDesk funciona como servicio de Windows y no se congela con esas ventanas.

1 Descarga RustDesk

Entra a rustdesk.com/download y, en la columna **Mac**, haz clic en **Download**: en la fila **x86-64** si tu Mac es Intel, o en la fila **AArch64 (ARM64)** si tiene chip Apple (M1 o posterior). Lo ves en menú Apple › **Acerca de este Mac**. Se descargará un archivo **.dmg**.

2 Instálalo y ábrelo

Abre el **.dmg** desde **Descargas** y arrastra RustDesk a la carpeta **Aplicaciones**. Ábrelo desde ahí; si macOS avisa que es una app descargada de internet, haz clic en **Abrir**.

3 Dale los permisos (una sola vez)

Sin ellos veríamos tu pantalla en negro o no podríamos mover el mouse. RustDesk te muestra los permisos pendientes y te lleva a cada uno. A mano, la ruta es:

Menú Apple › Configuración del Sistema › Privacidad y seguridad › el permiso		
Grabación de audio del sistema y pantalla En Sonoma o anterior: «Grabación de pantalla».	Para que podamos ver tu pantalla. macOS te pedirá salir y volver a abrir RustDesk: acepta.	Necesario
Accesibilidad	Para que podamos mover el mouse y escribir en tu Mac.	Necesario
Monitoreo de entrada En inglés: «Input Monitoring».	Solo si el mouse o el teclado no responden con los dos permisos anteriores.	Si no responde

En cada uno, busca **RustDesk** en la lista y activa el interruptor. Si no aparece, pulsa el botón **+** bajo la lista y elígelo en Aplicaciones; si ya está activado y RustDesk sigue avisando, quítalo con **-** y agrégalo de nuevo. macOS te pedirá tu contraseña o Touch ID.

4 Envíanos tu ID y tu contraseña

Vuelve a abrir RustDesk. En la ventana principal verás tu **ID**, un número de 9 o 10 dígitos, y debajo una **contraseña de un solo uso**. Mándanos ambos por WhatsApp o correo; los datos están al final de la guía.

5 Acepta la conexión

Cuando nos conectemos, si aparece una solicitud haz clic en **Aceptar**. Si más adelante macOS vuelve a preguntar por estos permisos, elige **Permitir**.

Durante la sesión y si algo falla

¿Cómo sé que estamos conectados?

Verás una ventana de RustDesk con la sesión activa y el mouse moviéndose. Puedes mirar todo lo que hacemos.

¿Cómo termino la sesión?

Haz clic en **Desconectar** en la ventana de la conexión, o cierra RustDesk, cuando quieras.

No aparece mi ID

Revisa que tengas internet y vuelve a abrir RustDesk. Abajo en la ventana debe indicar que está listo.

En Mac ven mi pantalla negra o no pueden moverse

Falta un permiso: repasa el paso 3 y vuelve a abrir RustDesk. Si ya los diste, reinicia el Mac.

¿Necesitas ayuda con estos pasos?

Escríbenos y te guiamos por teléfono.

WhatsApp +56 9 8299 1816

contacto@fixmypc.cl