



# Manual de soporte Office 365

## INDICE

Que es Office 365 .....	4
Características de Office 365.....	4
Bondades de Office 365.....	4
Requerimientos Office 365 – MS Office.....	6
Exploradores web y clientes de Office admitidos .....	7
Requisitos actualizados para aplicaciones de Office compatibles .....	8
Configurar y usar Office 365 en el teléfono o el Tablet PC .....	8
Android - Usar Office 365 en un Android Phone .....	8
Android - Configurar el correo electrónico de Microsoft Exchange en un dispositivo Android .....	9
Android - Buscar el nombre de servidor de Exchange ActiveSync .....	10
Usar Office 365 en un dispositivo BlackBerry.....	11
BlackBerry - Configurar correo electrónico en dispositivos BlackBerry® .....	11
BlackBerry - Configurar correo POP o IMAP en dispositivos BlackBerry® .....	11
BlackBerry - Buscar la configuración del servidor POP e IMAP .....	12
Configurar una cuenta de BlackBerry Cloud Services en dispositivos BlackBerry® .....	13
Usar Office 365 en un iPhone o iPad .....	13
IOS - Configurar correo electrónico en Apple iPhone, iPad e iPod Touch .....	13
IOS - Configurar correo electrónico de Exchange en dispositivos Apple iPhone, iPad o iPod Touch .....	13
IOS - Buscar el nombre de su servidor de Exchange ActiveSync .....	14
Requisitos del sistema para Office 2013 y Office 365 ProPlus .....	15
Visio .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Project.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Validación de versiones Office & Navegadores instaladas .....	16
Validación Sistema Operativo .....	16
Validación de usuario y contraseña .....	17
Validación de conexión a Outlook.....	18
Reparación de buzones Outlook .....	19
Detectar y reparar archivos de datos de Outlook dañados .....	21
Vaciar lista de auto-completado.....	23

Actualizar la Libreta de direcciones al sincronizar.....	24
Solicitud de backup de correo de electrónico .....	25
Como se puede configurar el correo para no tener la vista concatenada .....	26
Como dar importancia a los correos.....	27
¿Se puede compartir el correo con otro usuario?.....	27
¿Cómo solucionar la demora en general del Outlook? .....	27
¿Cómo configurar acuse de recibo? .....	27
Links de interés.....	29

## Que es Office 365

Seguramente la palabra 'Nube' relacionada con el cómputo ya no es desconocida para nadie. A pesar de ser relativamente nueva, ha tenido un gran impacto en el mundo de las TI. Su uso y beneficios son conocidos. La novedad con respecto a este tema es que nunca antes se habían aprovechado sus beneficios de la manera en que lo hace Office 365.

Todo lo que se necesita para hacer más eficiente a un negocio se puede encontrar con Office 365, ya que se trata de un servicio de suscripción que ofrece las herramientas web que permiten acceso a correo, documentos, contactos y calendarios desde casi cualquier lugar y con cualquier dispositivo. Las herramientas que conjunta son: correo electrónico y calendario; Office Web Apps; sitios web y colaboración; y mensajería instantánea y conferencias en línea. De este modo es posible trabajar cómo, cuándo, y dónde se requiera, lo que permite responder de manera oportuna peticiones importantes de negocios.

## Características de Office 365

Con office 365 es capaz de hacer los siguientes procedimientos

- Editar documentos en cualquier explorador con Web Apps
- Revisar correo electrónico en cualquier dispositivo
- Realizar reuniones en línea para ver y escuchar a socios y clientes

Además de que se pueden editar documentos de manera simultánea, para así tener un negocio más eficiente y productivo y lo mejor, todo esto desde la nube.

## Bondades de Office 365

- Privacidad y seguridad. Office 365 tiene como eje la privacidad y seguridad de sus usuarios y su información, por lo que no existe riesgo de que tu información se analice con motivos comerciales.
- Disponibilidad. Office 365 funciona en línea, pero también sin conexión en equipos, dispositivos móviles y exploradores, lo que te permite realizar tu trabajo en cualquier lugar y momento, y cumplir tus objetivos.
- Trabajo en equipo. Office 365 brinda todo lo necesario para trabajar en equipo y estar totalmente comunicados. Ofrece mensajería instantánea, la opción de videoconferencias y el uso compartido del escritorio.
- Productividad inmediata. Office 365 es similar al Office que tú conoces, por lo que su adopción es muy sencilla.

- Nivel profesional. Aprovecha la capacidad de la informática en nube a la vez que usas las mismas herramientas de productividad que tus socios y clientes. Tus documentos tendrán la apariencia que desees en todos los dispositivos y exploradores, y tus destinatarios podrán abrirlos con facilidad.
- Trabajar al instante. Office 365 te permite trabajar de inmediato. La configuración de nuevos usuarios y niveles de permisos es fácil, por lo que no es necesario recurrir a los servicios de TI internos.
- Office 365 se adapta a ti. Microsoft cuenta con uno de los mayores ecosistemas de socios del mundo, lo que permite adaptar Office 365 a las necesidades operativas y de seguridad específicas de tu empresa.
- Disponibilidad y seguridad. Con un tiempo de actividad del 99,9%, Office 365 estará disponible siempre que lo necesites.
- Office 365 te ayuda. Como cliente de Office 365, tendrás acceso a foros moderados donde encontrarás la respuesta a prácticamente cualquier pregunta que puedas tener. Asimismo, existe soporte técnico telefónico las veinticuatro horas del día.
- Así que cuando se inicia una sesión, desde cualquier dispositivo, los documentos y la propia configuración personal están siempre disponibles.

## Errores Comunes de Outlook

### Office o Sistema Operativo Desactualizado

Si el cliente de Outlook o el sistema operativo Windows están desactualizados, es posible que tenga problemas para enviar y recibir correo electrónico. Con Windows 7 o superior, siga estos pasos para ejecutar Windows Update:

1. Busque la opción "Windows Update" mediante el cuadro de búsqueda.
2. Haga clic en Configuración.
3. A continuación, haga clic en Instalar las actualizaciones opcionales.

**Nota:** Es posible que tenga que reiniciar el equipo.

### Perfil de Outlook Dañado

Un perfil de Outlook es un conjunto de información de configuración que incluye el nombre de usuario, la contraseña y la ubicación de almacenamiento de archivos. Para reparar su perfil de Outlook, siga estos pasos:

1. Elija Archivo.
2. Ubique sobre el botón Configuración de la cuenta y elija la opción "Configuración de la cuenta".
3. En la pestaña Correo electrónico, seleccione su cuenta (perfil) y, a continuación, elija Reparar.
4. Siga las indicaciones del asistente y reinicie Outlook cuando haya terminado.

### Problemas en la plataforma

Si más de una persona de la organización tiene problemas con el correo electrónico en Office 365, es posible que se deba a un problema con el servicio. Por lo que deberán dirigirse a la página de estado del servicio de Office 365 (requiere iniciar sesión como administrador) y compruebe el estado de los servicios en Exchange Online.

## Requerimientos Office 365 – MS Office

### Exploradores web y clientes de Office admitidos


EXPLORADORES WEB/CLIENTES DE OFFICE	REQUISITOS
Internet Explorer 11	Uno de los siguientes: Windows 8 o Superior Windows 7
Internet Explorer 10	Uno de los siguientes: Windows 8 o Superior Windows 7
La última versión de Office Office 365 ProPlus	Uno de los siguientes: Windows 8 o Superior Windows 7 Para obtener más información, consulte Requisitos del sistema para Office 2013 y Office 365 ProPlus.
Office 2010 Service Pack 2	Uno de los siguientes: Windows 8 o Superior Windows 7 Windows Vista con Service Pack 2
Office para Mac 2011 con Service Pack 3	Mac OS X 10.6 o posterior
Mozilla Firefox	La última versión de Firefox Para obtener más información sobre los requisitos del sistema de Mozilla, vea Requisitos del sistema de Mozilla.
Google Chrome	La última versión de Chrome Para obtener más información sobre los requisitos del sistema de Chrome, vea Requisitos del sistema de Chrome.
Safari	Uno de los siguientes: La última versión de Safari Mac OS X (cualquier versión)

## Requisitos actualizados para aplicaciones de Office compatibles

VERSIÓN DE OFFICE	NOTAS
La última versión de Office	Requisitos del sistema para Office 2013 y Office 365 Pro Plus
Office 2010 con Service Pack 2	Actualizaciones automáticas: Los clientes que se registren para Office 365 después del 27 de febrero de 2013, deben aplicar todas las actualizaciones automáticas que se lanzaron antes de diciembre de 2012. Los clientes que se registraron para Office 365 antes del 27 de febrero de 2013, deben completar lo siguiente: Hasta el 1 de julio de 2013, aplicar KB2553248. Hasta el 8 de abril de 2014, aplicar todas las actualizaciones automáticas para Office 2010 que se lanzaron antes de diciembre de 2012
Office para Mac 2011 con Service Pack 3	Mac OS X 10.6 o posterior
Office 2008 para Mac versión 12.2.9	La compatibilidad finaliza el 9 de abril de 2013.

## Configurar y usar Office 365 en el teléfono o el Tablet PC

Puede obtener acceso a correo electrónico, mensajería instantánea, documentos y otros servicios de Office 365 desde su teléfono móvil o tableta. Entre los dispositivos compatibles se incluyen Windows Phone, iPhone y iPad, Android Phone, Nokia (Symbian OS) y BlackBerry®.

En este artículo y en el portal de Office 365 se incluyen vínculos a instrucciones para configurar el dispositivo móvil. Vaya a Configuración  > Configuración de Office 365 > Introducción > Teléfono y tableta. O bien, vaya a Software > Teléfono y tableta y elija el dispositivo.

### Android - Usar Office 365 en un Android Phone

Puede conectarse a su correo de Office 365 u otro basado en Exchange en una tableta o teléfono Android. Tras configurar una cuenta de Exchange en su dispositivo Android, puede acceder a su correo, su calendario y sus contactos, y sincronizarlos. Si solo quiere usar el correo electrónico, puede configurar el correo POP o IMAP en dispositivos Android. Si tiene un dispositivo diferente, vea Referencia de configuración de teléfonos y tabletas. Si tiene problemas para conectar su dispositivo tras realizar estos pasos, vea ¿Qué más necesito saber? Al final de este artículo.



## Android - Configurar el correo electrónico de Microsoft Exchange en un dispositivo Android

En el menú Aplicaciones, seleccione Correo electrónico. En algunas versiones de Android, esta aplicación puede denominarse Correo.

1. Escriba la dirección de correo completa (por ejemplo, diego@contoso.com) y la contraseña, y seleccione Siguiente.
2. Seleccione Cuenta de Exchange. En algunas versiones de Android, esta opción puede denominarse Exchange ActiveSync.
3. Especifique la siguiente información de cuenta y seleccione Siguiente.

- Dominio\NombreDeUsuario Escriba la dirección de correo completa en este cuadro. Si Dominio y NombreDeUsuario aparecen como dos cuadros de texto independientes en su versión de Android, deje el cuadro Dominio vacío y escriba la dirección de correo completa en el cuadro NombreDeUsuario.

NOTA Algunas versiones de Android necesitan el formato dominio\nombre de usuario. Por ejemplo, imaginemos que su dirección de correo es diego@contoso.com. En este caso, debería escribir contoso.com\diego@contoso.com. El nombre de usuario se corresponde con la dirección de correo completa.

- Contraseña Escriba la contraseña que usa para acceder a la cuenta.
  - Exchange Server Use la dirección del servidor de Exchange. Si se está conectando a su correo de Office 365, use outlook.office365.com para el nombre del servidor. Si no usa Office 365, vea Buscar el nombre del servidor de ActiveSync más adelante en este artículo.
5. Cuando el teléfono comprueba la configuración del servidor, aparece la pantalla Opciones de cuenta. Las opciones disponibles dependen de la versión de Android del dispositivo. Las opciones pueden incluir lo siguiente:
- Frecuencia de comprobación de correo electrónico El valor predeterminado es Automática (descargar). Si selecciona esta opción, los mensajes de correo se envían al teléfono conforme van llegando. Recomendamos seleccionar esta opción solo si dispone de un servicio de datos ilimitado.
  - Cantidad para sincronizar Esta es la cantidad de correo que quiere guardar en el teléfono móvil. Puede elegir entre varias opciones de períodos de tiempo, que incluyen un día, tres días y una semana.
  - Avisarme cuando llegue correo electrónico Si selecciona esta opción, el teléfono móvil le avisa cuando recibe un mensaje de correo nuevo.

- Sincronizar contactos de esta cuenta Si selecciona esta opción, se sincronizan los contactos entre el teléfono móvil y la cuenta.
6. Seleccione Siguiente y escriba un nombre para la cuenta y otro para mostrar cuando envíe correos electrónicos a otras personas. Seleccione Listo para completar la configuración del correo electrónico y empezar a usar la cuenta.


**NOTA:** Es posible que, una vez completada la configuración, deba esperar entre diez y quince minutos para enviar o recibir mensajes de correo.

### **Android - Buscar el nombre de servidor de Exchange ActiveSync**

Si el programa de correo electrónico no encuentra automáticamente el nombre del servidor de Exchange ActiveSync, puede que tenga que buscarlo usted mismo.

Si se está conectando a su correo de Office 365, use outlook.office365.com como nombre del servidor de Exchange ActiveSync. Puede emplearse el nombre del servidor de Exchange ActiveSync outlook.office365.com si está usando la última versión de Office 365.

Si no usa Office 365 o si no está seguro de si está usando la última versión de Office 365, siga estos pasos para buscar el nombre de su servidor de Exchange ActiveSync. Siga estos pasos para determinar el nombre del servidor de Exchange ActiveSync.

1. Inicie sesión en su cuenta con Outlook Web App. Para obtener ayuda con el inicio de sesión, vea Iniciar sesión en Outlook Web App.
2. En la barra de herramientas de Outlook Web App, haga clic en Configuración  > Opciones > Cuenta > Mi cuenta > Configuración para acceso POP e IMAP.


**NOTA** Aunque no va a configurar una cuenta POP3, use este valor para determinar el nombre del servidor de Exchange ActiveSync.

3. En Configuración de POP, observe el valor del Nombre del servidor.
- Si en Nombre del servidor se muestra outlook.office365.com, la cuenta de Office 365 se corresponde con la versión más reciente de Office 365 y puede

usar outlook.office365.com como nombre del servidor de Exchange ActiveSync.

- Si el valor de Nombre del servidor está en el formato podxxxxx.outlook.com, su cuenta de Office 365 u otra cuenta de Exchange Online todavía no se corresponden con la versión más reciente de Office 365 y puede usar outlook.office365.com como nombre del servidor de Exchange ActiveSync.
- Si el valor de Nombre del servidor incluye el nombre de su organización, por ejemplo, pop.contoso.com, el nombre del servidor de Exchange ActiveSync se incluye en la barra de direcciones del explorador al suscribirse a Outlook Web App, pero sin llevar delante https:// y sin terminar por /owa. Por ejemplo, si la dirección que se usa para acceder a Outlook Web App es https://mail.contoso.com/owa, el nombre del servidor de Exchange ActiveSync es mail.contoso.com.

### **Usar Office 365 en un dispositivo BlackBerry**

Puede tener acceso a correo electrónico, documentos de Office y otros servicios de Office 365 desde su Dispositivo BlackBerry®. Aquí y en el portal de Office 365 se incluyen instrucciones para configurar el dispositivo. Vaya a Configuración  > Configuración de Office 365 > Introducción > Teléfono y tableta. O bien, puede ir a Software > Teléfono y tableta. Elija BlackBerry®.

### **BlackBerry - Configurar correo electrónico en dispositivos BlackBerry®**

Puede configurar correo electrónico en un dispositivo BlackBerry®. Si decide configurar una cuenta POP3 o IMAP4, puede sincronizar solo correo electrónico en el dispositivo. Si el dispositivo está configurado para BlackBerry® Enterprise Cloud Services, podrá obtener acceso a su correo, su calendario y sus contactos y sincronizarlos. Para obtener más información, consulte "Más información de utilidad"; si tiene un dispositivo distinto, consulte Referencia de configuración de teléfonos y tabletas.

### **BlackBerry - Configurar correo POP o IMAP en dispositivos BlackBerry®**


1. En la pantalla de inicio del dispositivo BlackBerry®, seleccione Configuración de BlackBerry > Configurar correo electrónico de Internet > Agregar una cuenta de correo electrónico.
2. Escriba la dirección de correo electrónico y la contraseña y, después, seleccione Siguiente.

3. Su dispositivo BlackBerry intentará configurar la cuenta de correo electrónico automáticamente. Si la configuración se realiza correctamente, vaya al paso siguiente. Si no se puede configurar la cuenta de correo automáticamente, haga lo siguiente:
  - a) Seleccione Proporcionaré la configuración para agregar esta cuenta de correo electrónico.
  - b) Desplácese hacia abajo y seleccione Siguiente.
  - c) Seleccione el proveedor de servicio de Internet (POP/IMAP) y después seleccione Siguiente.
  - d) Escriba la dirección de correo electrónico completa correspondiente al nombre de usuario (por ejemplo, [tony@contoso.com](mailto:tony@contoso.com)).
  - e) Desplácese hacia abajo y escriba el nombre del servidor de correo electrónico. Si va a conectarse a su correo electrónico de Office 365, el nombre del servidor IMAP o POP es outlook.office365.com. Si no va a utilizar Office 365, consulte Buscar la configuración del servidor POP o IMAP, más adelante en este mismo artículo.
  - f) Seleccione Siguiente.
  - g) Especifique el nombre del servidor saliente. Si va a conectarse a su correo electrónico de Office 365, el nombre del servidor SMTP es smtp.office365.com. Si no va a utilizar Office 365, consulte Buscar la configuración del servidor POP o IMAP, más adelante en este mismo artículo.
4. Seleccione Aceptar para completar la configuración.

### **BlackBerry - Buscar la configuración del servidor POP e IMAP**

Si se está conectando a su correo electrónico de Office 365, el nombre del servidor para IMAP y POP es outlook.office365.com y el nombre del servidor para SMTP es smtp.office365.com. Use esta configuración si utiliza la versión más reciente de Office 365.

Si no va a conectarse al correo electrónico de Office 365, o si no está seguro de si está utilizando la última versión de Office 365, haga lo siguiente para buscar la configuración.

1. Inicie sesión en su cuenta con Outlook Web App. Para obtener ayuda acerca de cómo iniciar sesión, consulte Inicio de sesión en Outlook Web App.
2. En la barra de herramientas de Outlook Web App, seleccione Configuración  > Opciones > Cuenta > Mi cuenta > Configuración para acceso POP e IMAP.
3. Encontrará el nombre del servidor POP3, IMAP4 y SMTP y otros campos de configuración que puede necesitar en la página Configuración de acceso POP e IMAP, en Configuración POP o Configuración IMAP y Configuración SMTP.

## **Configurar una cuenta de BlackBerry Cloud Services en dispositivos BlackBerry®**

Si es usuario de Office 365 y la empresa usa BlackBerry® Business Cloud Services, puede usar los servicios integrados de correo electrónico, calendario y contactos con Microsoft Exchange Online.

Si no es usuario de Office 365, pero tiene un buzón de correo en un servidor de Exchange que usa BlackBerry® Enterprise Server y BlackBerry® Enterprise Server Express, también podrá usar el servicio integrado de correo electrónico, calendario y contactos con Microsoft Exchange Online.

Una vez que el administrador haya configurado el dispositivo BlackBerry®, podrá administrar las configuraciones en el teléfono usted mismo. Para administrar el Smartphone BlackBerry®, vaya a BlackBerry Web Desktop Manager.

## **Usar Office 365 en un iPhone o iPad**

Puede tener acceso a correo electrónico, mensajería instantánea, documentos de Office y otros servicios de Office 365 desde un iPhone o iPad. Aquí incluimos las instrucciones necesarias para configurar su dispositivo. También las encontrará en el portal de Office 365. Vaya a Configuración > Configuración de Office 365 > Introducción > Teléfono y tableta. También puede ir a Software > Teléfono y tableta. Elija iPhone o iPad.

Puede obtener aplicaciones para SharePoint y Lync en el portal de Office 365 o en App Store.

## **IOS - Configurar correo electrónico en Apple iPhone, iPad e iPod Touch**

Puede conectarse a su correo electrónico de Office 365 u otro correo basado en Exchange desde un iPhone, iPad o iPod Touch de Apple. Si se conecta a su cuenta mediante el método de Microsoft Exchange, podrá tener acceso a su correo electrónico, calendario y contactos y sincronizarlos. Si solo desea usar el correo electrónico, puede configurarlo mediante POP o IMAP.

## **IOS - Configurar correo electrónico de Exchange en dispositivos Apple iPhone, iPad o iPod Touch**

1. Si esta es la primera cuenta de correo electrónico de su iPhone, pulse Mail. Si ya tiene alguna cuenta, pulse Ajustes > Correo, contactos, calen. > Añadir cuenta.
2. Puntée en Configuración > Correo, contactos y calendarios > Agregar cuenta.
3. Puntée en Microsoft Exchange.
4. No es necesario que escriba nada en el cuadro Dominio. Especifique la información necesaria en los cuadros Correo, Usuario y Contraseña. En los cuadros Correo y Usuario, deberá escribir la dirección de correo completa (por ejemplo, antonio@contoso.com).


5. En la esquina superior derecha de la pantalla, pulse Siguiente. El programa de correo intentará encontrar los parámetros necesarios para configurar su cuenta. Si el programa de correo encuentra los parámetros, vaya al paso 8.
6. Si su iPhone no consigue encontrar los parámetros, tendrá que buscar manualmente el nombre de su servidor de Exchange ActiveSync. Si va a conectarse a su correo de Outlook 365, utilice outlook.office365.com como nombre del servidor. Si no va a usar Office 365, consulte Buscar el nombre de su servidor de ActiveSync, más adelante en este mismo artículo.
7. En el cuadro Servidor, especifique el nombre del servidor y después puntee en Siguiente.
8. Elija el tipo de información que quiere sincronizar entre la cuenta y el dispositivo y, después, pulse Guardar. De forma predeterminada, se sincroniza la información de correo, contactos y calendario.
9. Si se le pide que cree un código de acceso, pulse Continuar y escriba un código de acceso numérico. Si no configura ningún código de acceso, no podrá ver la cuenta de correo en su iPhone. Puede configurar un código de acceso más adelante en los ajustes del iPhone.

### **IOS - Buscar el nombre de su servidor de Exchange ActiveSync**

Si el programa de correo electrónico no consigue encontrar automáticamente el nombre de su servidor de Exchange ActiveSync, puede que tenga que buscarlo usted.

Si va a conectarse a su correo de Outlook 365, utilice outlook.office365.com como nombre del servidor de Exchange ActiveSync. Si utiliza la versión más reciente de Office 365, puede usar el nombre de servidor de Exchange ActiveSync outlook.office365.com.

Si no usa Office 365, o si no está seguro de si usa la última versión de Office 365, siga estos pasos para buscar el nombre de su servidor de Exchange ActiveSync. Siga estos pasos para averiguar el nombre de su servidor de Exchange ActiveSync.

1. Inicie sesión en su cuenta con Outlook Web App. Para obtener ayuda relacionada con cómo iniciar sesión, consulte Inicio de sesión en Outlook Web App.
2. En la barra de herramientas de Outlook Web App, haga clic en Configuración  > Opciones > Cuenta > Mi cuenta > Configuración de acceso IMAP y POP.

**NOTA** Aunque no va a configurar una cuenta POP3, usará este valor para averiguar el nombre de su servidor de Exchange ActiveSync.

3. En Configuración de POP, observe el valor del Nombre del servidor.
  - Si en Nombre del servidor aparece outlook.office365.com, su cuenta de Office 365 tiene la última versión de Office 365 y puede usar outlook.office365.com como nombre de servidor de Exchange ActiveSync.

- Si el valor de Nombre del servidor tiene el formato podxxxxx.outlook.com, su cuenta de Office 365 o su cuenta de otro tipo de Exchange Online no tiene todavía la última versión de Office 365, y puede usarm.outlook.com como nombre de servidor de Exchange ActiveSync.
- Si el valor de Nombre del servidor contiene el nombre de su organización, por ejemplo, pop.contoso.com, significa que el nombre de su servidor de Exchange ActiveSync aparece en la barra de direcciones del explorador cuando tiene la sesión iniciada en Outlook Web App, pero sin la primera parte, https://, y sin la parte final,/owa. Por ejemplo, si la dirección que usa para acceder a Outlook Web App es https://mail.contoso.com/owa, el nombre del servidor de Exchange ActiveSync es mail.contoso.com.

## Requisitos del sistema para Office 2013 y Office 365 ProPlus

Si desea ejecutar Microsoft Office o Microsoft Office 365 ProPlus en un PC, esto es lo que necesita.

Conozca más requisitos del sistema, como ejecutar Office para Mac, los nuevos productos de servidor de Office u otros productos de Office 365 en Requisitos del sistema de Office.

COMPONENTE	REQUISITO
Sistema operativo	Windows Server 2008 R2 Windows 7 Windows Server 2012 Windows 8 Office de 32 bits se puede instalar en sistemas operativos de 32 bits o de 64 bits y Office de 64 bits solo se puede instalar en sistemas operativos de 64 bits. Piense si quiere ejecutar Office de 32 bits o de 64 bits en Escoja la versión de Office 2013 de 32 bits o de 64 bits.
Equipo y procesador	Procesador de 1 GHZ o más rápido de x86 o de 64 bits con conjunto de instrucciones SSE2.
Memoria	1 GB de memoria RAM (32 bits) Se recomiendan 2 GB de memoria RAM (64 bits) para las características de los gráficos, la búsqueda instantánea de Outlook y determinadas funciones avanzadas.
Espacio en disco	3 gigabytes (GB)
Resolución del monitor	1024 × 768

Exploradores	Vea qué exploradores puede usar para aprovechar las características de Office al máximo en Exploradores compatibles en Office 2013 y Office 365.
--------------	--

## Validación de versiones Office & Navegadores instaladas

Para saber las actualizaciones o versiones instaladas en el equipo de office e internet explores, es necesario seguir la siguiente ruta:

1. Inicio
2. Panel de Control
3. Programas y Características

Siguiendo los anteriores pasos, se visualizará la siguiente ventana en donde se podrá realizar las validaciones necesarias de software requerido para el correcto funcionamiento de Office 365.



## Validación Sistema Operativo

Para validar el Service pack y SO instalado en el equipo, es necesario seguir los siguientes procedimientos:

1. Ejecutar en el teclado el short cuts: **Windows + X**
2. Clic en **Sistemas**

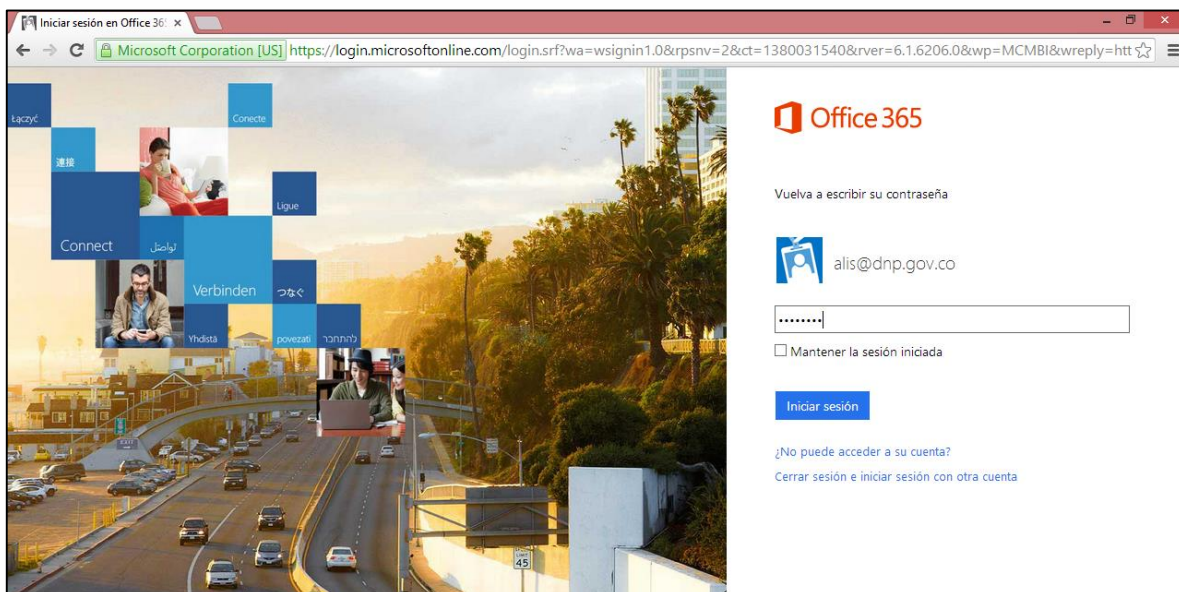




## Validación de usuario y contraseña

Una de las primeras labores que se deben de llevar a cabo para el soporte de correo electrónico, es la validación de ingreso a la red y posteriormente login de usuario con las credenciales asignadas.

Para lo anterior, se debe ingresar a la página web <https://portal.microsoftonline.com/>, como se muestra en la siguiente imagen, la página solicitará el ingreso de forma completa el correo electrónico del usuario seguido de la contraseña.



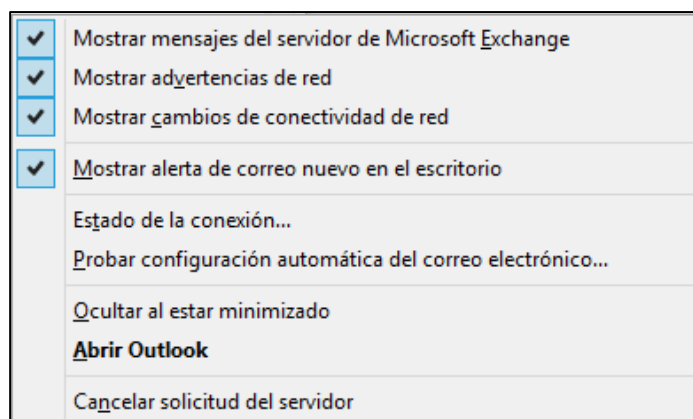
## Validación de conexión a Outlook

Si los tiempos de conexión se demoran, antes de realizar la operación de reiniciar la aplicación se debe validar los trabajos en segundo plano que Outlook esta realizando, para lo anterior seguir los siguientes procedimientos:

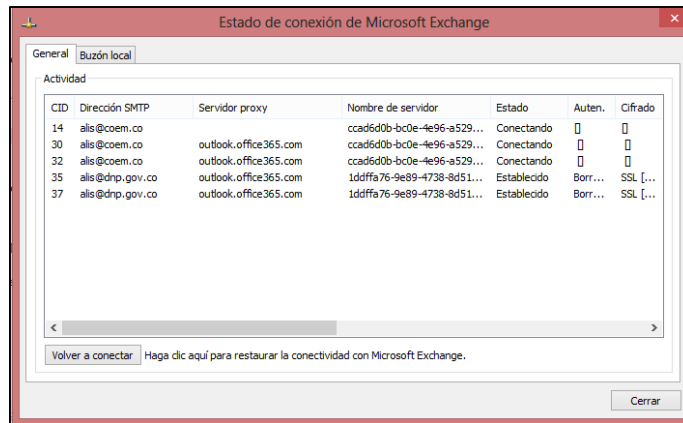
1. Clic sobre el icono de office ubicado en la barra de tareas



2. Clic en **estado de conexión** en donde verificaran las conexiones que se están ejecutando



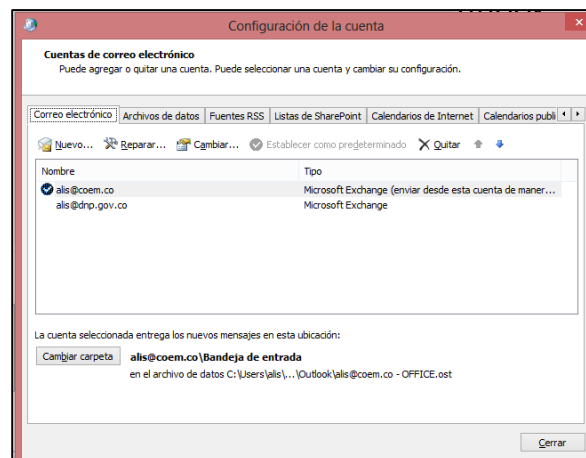
3. Como vemos en la siguiente imagen, el estado se encuentra **conectando**, cuando finalice la operación todas las conexiones quedaran en estado **establecido**.



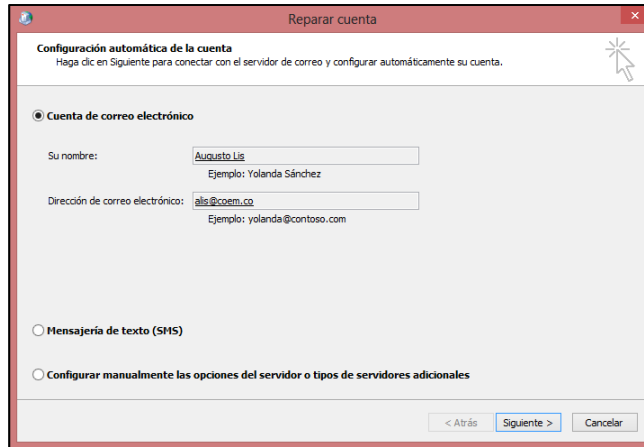
## Reparación de buzónes Outlook

Para realizar la reparación de un buzón Outlook que contiene los datos OST y PST, realizamos los siguientes procedimientos:

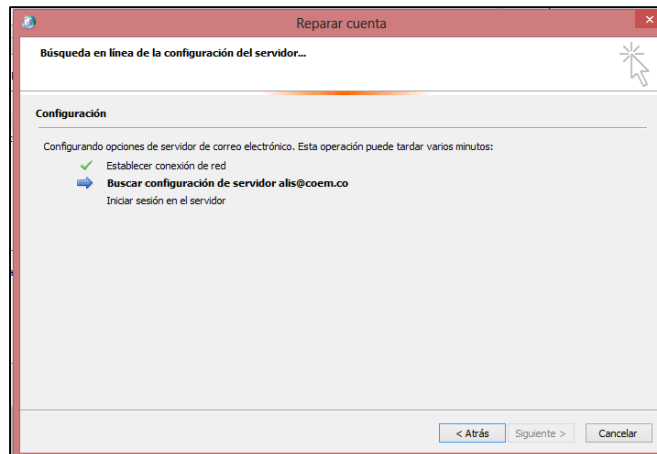
1. Ingresamos a la siguiente ruta: Inicio, Panel de control, Correo, Cuentas de correo electrónico,
2. Seleccionar el buzón y Clic en reparar.



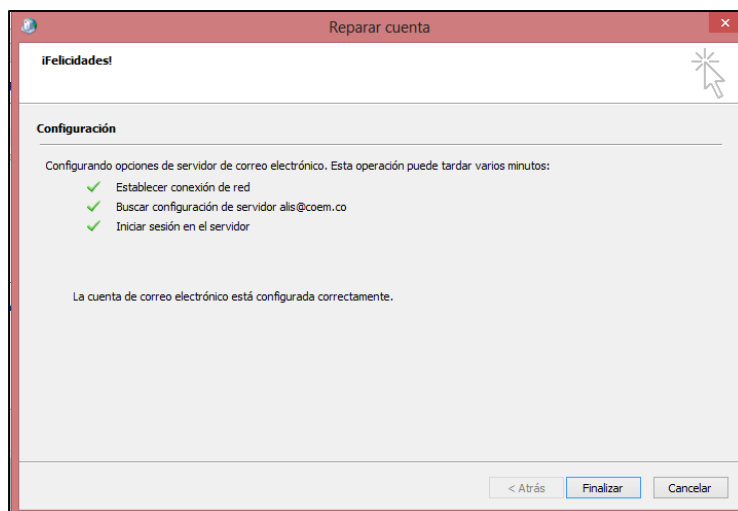
Enseguida se visualizara una ventana, en donde se debe dar clic en siguiente



A continuación se realiza check de las validaciones hechas por el proceso que no debe demorar más de 5 minutos.



Por ultimo visualizamos todos los pasos requeridos con un check de aprobación, para terminar clic en finalizar



## Detectar y reparar archivos de datos de Outlook dañados

Si no puede abrir el archivo de carpetas personales (.pst) o el archivo de carpetas sin conexión (.ost), o sospecha que los archivos de datos .ost o .pst están dañados, puede utilizar la herramienta Reparar Bandeja de entrada (Scanpst.exe) para diagnosticar y reparar los errores del archivo. La herramienta Reparar Bandeja de entrada sólo comprueba el archivo ost o .pst pero no comprueba el buzón en el servidor que ejecuta Microsoft Exchange. La herramienta Reparar Bandeja de entrada determina si la estructura de archivos está intacta y, en caso contrario, esta herramienta restablece la estructura de archivos y reconstruye los encabezados.

El archivo Scanpst.exe se instala junto con Outlook en la siguiente ubicación:

*Unidad:*Archivos de programa\Microsoft Office\OFFICE12.

Reparar errores con Scanpst.exe

1. Salga de Outlook si se está ejecutando.
2. Haga doble clic en Scanpst.exe, ubicado en *unidad:*Archivos de programa\Microsoft Office\OFFICE12.
3. En el cuadro Escriba el nombre del archivo que desea analizar, escriba el nombre del archivo .ost o .pst que desea comprobar, o haga clic en Examinar para buscar el archivo.

4. Para especificar las opciones de registro del análisis, haga clic en Opciones y, a continuación, haga clic en la opción que desee.
5. Haga clic en Inicio.
6. Si una vez finalizado el análisis se encontraron errores, se le solicitará que inicie el proceso de reparación para corregir esos errores.

Durante el proceso de reparación, se crea un archivo de copia de seguridad. Para cambiar el nombre o la ubicación predeterminados del archivo de copia de seguridad, en el cuadro Escribir el nombre del archivo de copia de seguridad, escriba un nombre nuevo o haga clic en Examinar para buscar el archivo que desea utilizar.

7. Haga clic en Reparar.
8. Inicie Outlook usando el perfil que contiene el archivo .pst que intentó reparar.
9. En el menú Ir, haga clic en Lista de carpetas.

Es posible que vea en la Lista de carpetas una carpeta denominada Carpetas personales recuperadas, que contiene las carpetas predeterminadas de Outlook, o una carpeta denominada Objetos perdidos. Normalmente las carpetas recuperadas están vacías, porque se tratan de archivos .pst reconstruidos. La carpeta Objetos perdidos contiene carpetas y elementos recuperados por la herramienta Reparar Bandeja de entrada. Los elementos que faltan de la carpeta Objetos perdidos no se pueden reparar.

10. Si se muestra la carpeta Carpetas personales recuperadas, podrá crear un nuevo archivo .pst y arrastrar los elementos de la carpeta Objetos perdidos a ese archivo. Cuando haya terminado de mover todos los elementos, podrá quitar el archivo .pst de Carpetas personales recuperadas, incluida la carpeta Objetos perdidos, de su perfil.

#### Notas:

- Si puede abrir el archivo .pst original, es posible que pueda recuperar otros elementos del archivo .pst dañado. De manera predeterminada, la herramienta Repara Bandeja de entrada crea un archivo denominado nombre de archivo.bak, que es una copia del archivo .pst original con una extensión diferente. El archivo .bak está ubicado en la misma carpeta que el archivo .pst original. Los elementos que la herramienta Reparar Bandeja de entrada no puede recuperar, se pueden recuperar desde el archivo .bak. Realice una copia del archivo .bak con un nombre nuevo y una extensión .pst como por ejemplo, bak.pst. Importe el archivo bak.pst y, a continuación, mueva cualquier elemento adicional recuperado al archivo .pst nuevo que ha creado.
- Se incluirá una copia del archivo de registro en la ubicación del archivo .pst.

## Vaciar lista de auto-completado

Toda dirección de correo a la que comúnmente les enviamos correos son almacenados en la lista Autocompletar del Outlook.

Si alguno de los usuarios a los que les enviamos correo y que están almacenados en lista autocompletar cambia su dirección de correo, es probable que cuando le enviemos un correo este sea enviado a la dirección anterior por lo que un mensaje de error nos sea devuelto.



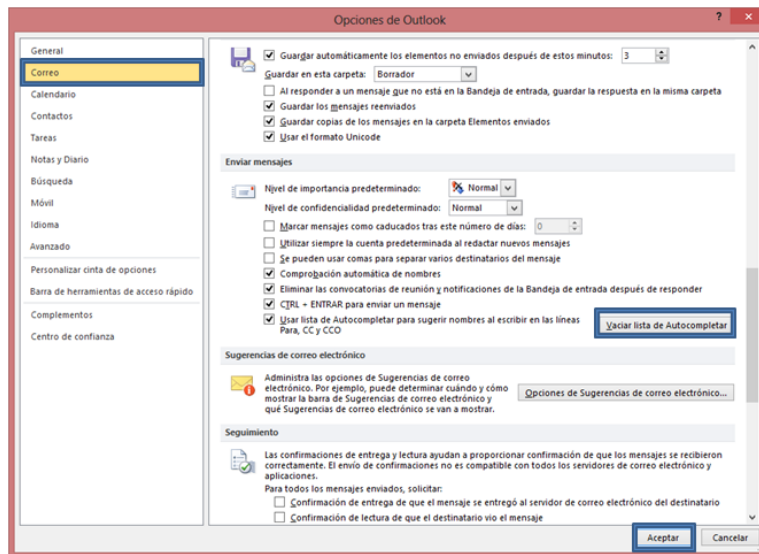
Para corregir esto podemos hacerlo borrando el registro específico para esa dirección, es decir cuando escribimos el nombre o la dirección una ventana de dialogo aparece en la cual seleccionamos la dirección o nombre que deseamos borrar y presionamos la tecla DEL o clic en la X para eliminar la entrada de la lista.

En caso de que la entrada no sea eliminada será necesario limpiar toda la lista Autocompletar.

Procedimiento para limpiar la lista en Outlook 2010:

Menú, Archivo \Opciones\Correo \Enviar mensajes\ vaciar lista de autocompletar.





## Actualizar la Libreta de direcciones al sincronizar

Esta característica requiere una cuenta de Microsoft Exchange. Muchas cuentas de correo electrónico personales y domésticas usan un tipo de cuenta diferente, como POP3 o IMAP, lo que incluye Windows Live Hotmail o Google Gmail. Estas cuentas no funcionan con esta característica.

1. En **Correo**, en el menú **Herramientas**, seleccione **Enviar y recibir**, elija Configuración de envío o recepción y, a continuación, haga clic en Definir grupos de envío o recepción.
2. En la lista, haga clic en el grupo que desee y, a continuación, haga clic en **Modificar**.
3. En **Cuentas**, haga clic en la cuenta del servidor de Exchange.
4. Active la casilla de verificación **Descargar la Libreta de direcciones sin conexión**.
5. Haga clic en **Configuración de la Libreta de direcciones**.
6. Active la casilla de verificación **Descargar cambios desde el último envío o recepción**.
7. En **Información que desea descargar**, haga clic en **Detalles completos**.

Notas:

No se recomienda descargar todos los detalles a menos que disponga de una conexión de red de área local (LAN) de alta velocidad. Una libreta de direcciones sin conexión de una organización de gran tamaño puede llegar a ocupar varios cientos de megabytes (MB).

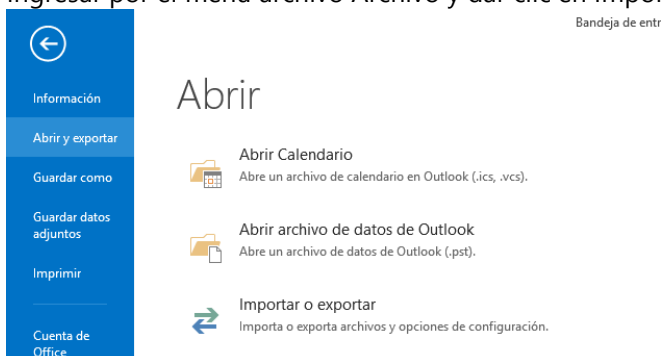
Los cambios realizados desde el último envío o recepción se descargan automáticamente.



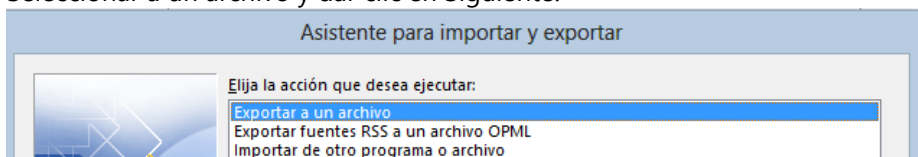
## Solicitud de backup de correo de electrónico

Si el usuario trabaja con Outlook instalado en la estación.

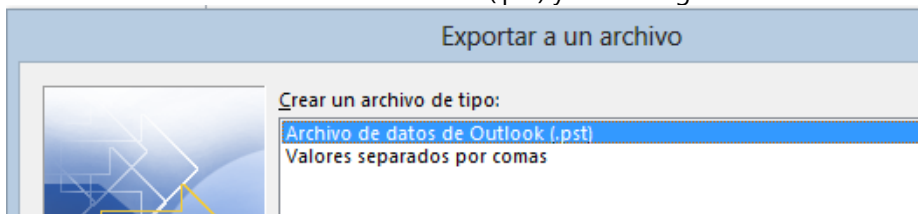
1. Ingresar por el menú archivo Archivo y dar clic en Importar o Exportar



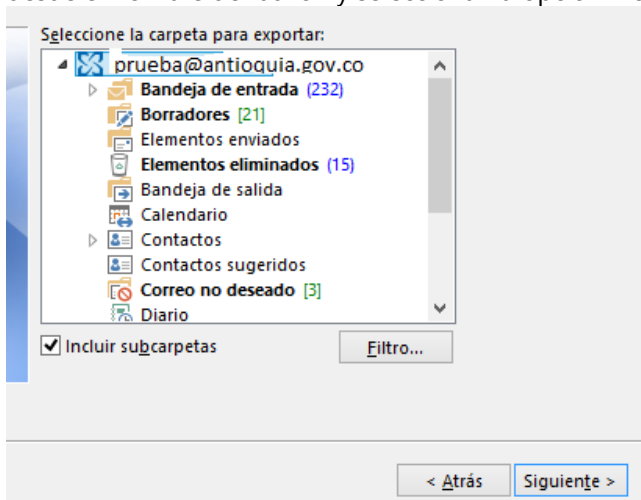
2. Seleccionar a un archivo y dar clic en Siguiente.



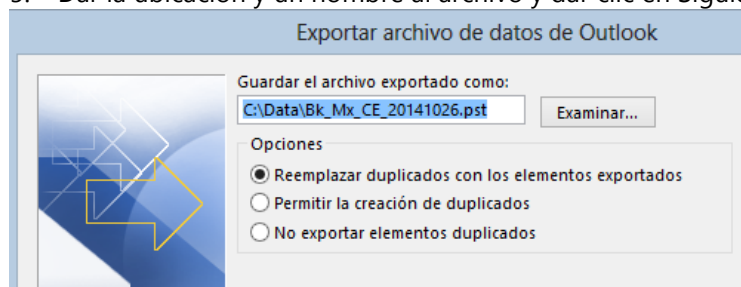
3. Seleccionar archivo de datos de Outlook (.pst) y clic en Siguiente.



4. Seleccionar lo que se va a exportar del buzón, si se desea todo el buzón seleccionar desde el nombre del buzón y seleccionar la opción incluir subcarpetas.



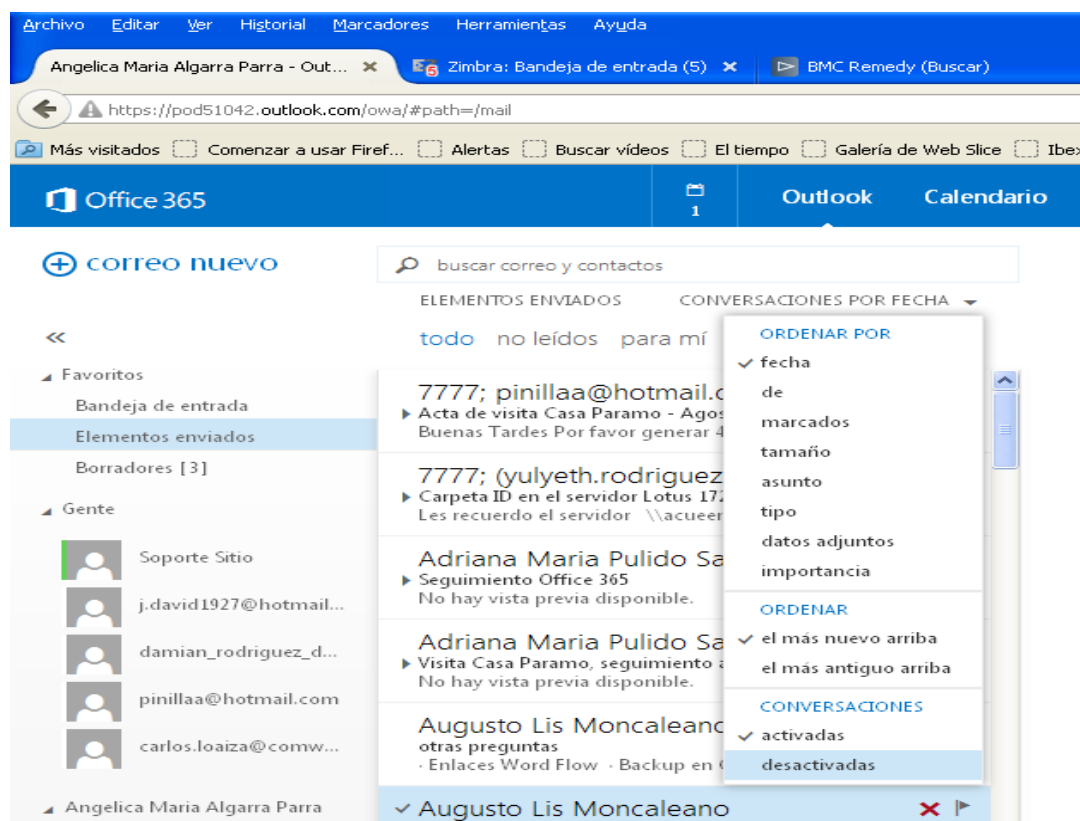
5. Dar la ubicación y un nombre al archivo y dar clic en Siguiente.



En el caso de únicamente manejar web, las solicitudes de backup se deben escalar al administrador de Exchange Online quien tiene los permisos para ejecutar esta labor; el backup será entregado al usuario en formato .pst y se entregara toda la información ubicada en el servidor.

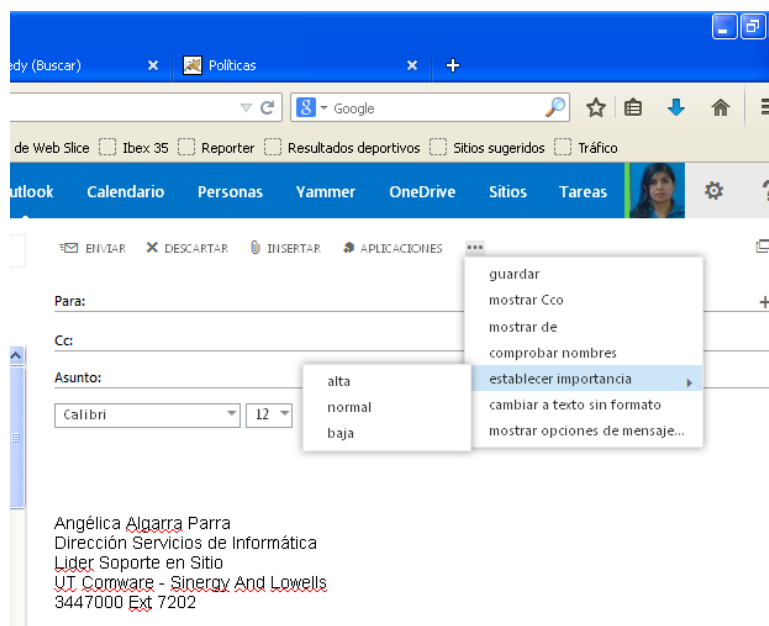
## Como se puede configurar el correo para no tener la vista concatenada

Clic sobre conversaciones por fecha y luego seleccionar la opción en conversaciones "desactivada"



## Como dar importancia a los correos

Se establece nivel de importancia en los correos al redactarlos de la siguiente forma: Clic sobre el icono de los tres puntos, seleccionar establecer importancia.



## ¿Se puede compartir el correo con otro usuario?

Se puede realizar esta solicitud desde el perfil del usuario carpeta por carpeta (bandeja de entrada, bandeja de enviados y otras carpetas) compartiéndola, a diferencia del calendario esta si se puede compartir.

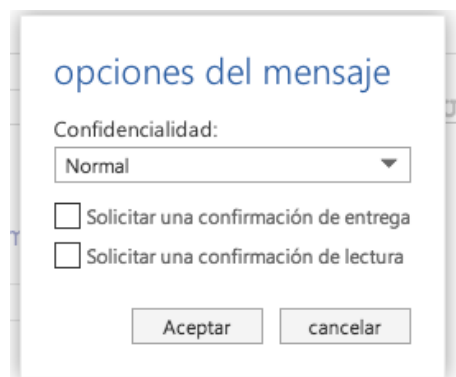
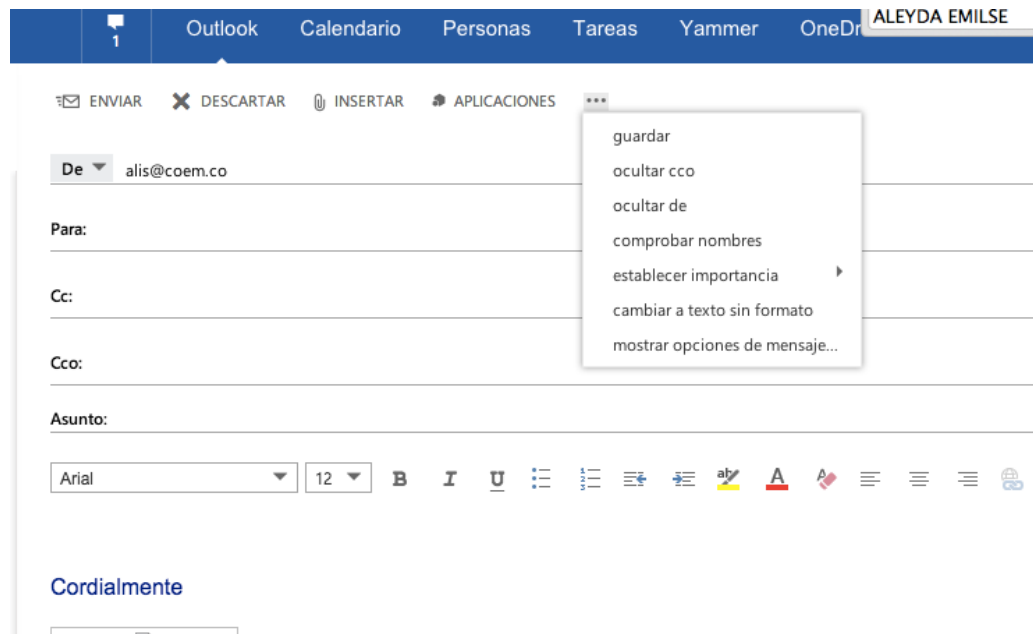
Otra forma de compartir el buzón con otra persona es que el administrador otorgue permisos desde la consola de Exchange Online.

## ¿Cómo solucionar la demora en general del Outlook?

En este caso se debe crear un nuevo perfil en Outlook y se debe configurar los pst y firmas del usuario

## ¿Cómo configurar acuse de recibo?

Al redactar el correo se debe dar clic sobre el icono de los tres puntos, seleccionar la opción "mostrar opciones del mensaje" y seleccionar la opción(es) pertinente(s)



## Links de interés

Iniciar sesión en Office365

- <http://office.microsoft.com/es-es/office365-suite-help/introduccion-a-office-365-HA102818409.aspx?CTT=3>

Requerimientos De Software

- <http://office.microsoft.com/es-ar/help/requisitos-de-software-para-office-365-para-empresas-HA102817357.aspx>

Office 2013 problemas conocidos

- <http://office.microsoft.com/en-us/access-help/office-2013-known-issues-HA102919019.aspx?CTT=5&origin=HA102901439>

Reparar OST & PST

- <http://palel.es/2010/12/04/vdeo-outlook-reparar-archivos-pst-daados/>

Configurar y usar Office 365 en el teléfono o el Tablet PC

- <http://office.microsoft.com/es-es/office365-suite-help/configurar-y-usar-office-365-en-el-telefono-o-el-tablet-pc-HA102818686.aspx?CTT=5&origin=HA103991814>