



# Guía de soporte técnico para la solución de problemas

Este recurso es para los agentes de primer nivel de soporte técnico que brindan soporte para **Office 365**. Brinda fácil acceso para temas de ayuda y artículos de KB que te ayudarán a resolver con rapidez los problemas más comunes que enfrentan los usuarios de Office 365. También encontrarás herramientas y recursos para la solución de problemas adicionales.

## Sobre esta guía

Este recurso es para los agentes de primer nivel de soporte técnico que brindan soporte para **Office 365**. Brinda fácil acceso para temas de ayuda y artículos de KB que te ayudarán a resolver con rapidez los problemas más comunes que enfrentan los usuarios de Office 365. También encontrarás herramientas y recursos para la solución de problemas adicionales.

Solución de problemas de **Office 365**



La herramienta para la solución de problemas brinda asistencia para muchos de los temas de Office 365, incluidos los siguientes:

- **Exchange Online**
- **Protección de Exchange**
- **Delve**
- **Office 365 ProPlus**
- **Sway**
- **Administración de identidad de Yammer**
- **SharePoint Online**
- **Skype Empresarial en línea**
- **Administración de usuario y dominio Office 365**

# Temas comunes

Las secciones a continuación te guían sobre los temas de ayuda y solución de problemas más comunes. Si sos un administrador de Office 365, visitá [Obtener soporte para Office 365](#) para ver más información sobre las opciones de soporte.

## Inicio de sesión

En la tabla a continuación, se enumeran problemas y tareas comunes relativas al inicio de sesión en Office 365. Si un usuario necesita ayuda con uno de los escenarios frecuentemente mencionados enumerado a continuación, hacé clic en el link para mostrar un artículo que muestra la solución de problemas o el paso a paso para resolverlo.

### Problemas comunes

[Me está costando iniciar sesión en Office 365](#)

[Me está costando iniciar sesión en Skype Empresarial](#)

[Olvidé mi contraseña](#)

[No puedo cerrar sesión en los servicios web de Office 365](#)

[Veo un mensaje de error "Tu organización no pudo iniciar tu sesión para este servicio"](#)

[Estoy teniendo problemas de conexión en Outlook con Office 365](#)

### ¿Cómo hago...?

[¿Cómo inicio sesión en Outlook Web App?](#)

[¿Cómo agrego una personalización de marca de empresa en mi página de inicio de sesión?](#)

## Mantenimiento y soporte de Office 365

Utilicen estos recursos para verificar el mantenimiento del servicio de Office 365, la conectividad del monitor y revisar las opciones de soporte.

### Links recomendados

[Ver mantenimiento del servicio](#)

[Conectividad del monitor](#)

[Opciones de soporte](#)

# Correo electrónico y calendario en Office 365

En la tabla a continuación, se enumeran los problemas y tareas comunes relacionados con el correo electrónico y calendarios en Office 365. Si el usuario necesita ayuda con uno de los escenarios frecuentemente mencionados enumerado a continuación, haga clic en el link para mostrar un artículo que muestra la solución de problemas o el paso a paso para resolverlo.

## Problemas comunes

[No puedo recibir correos electrónicos](#)

[Los correos no están llegando a los destinatarios esperados](#)

[Estoy teniendo problemas con el correo electrónico después de agregar un dominio personalizado](#)

[Cuando intento acceder a la carpeta de buzón de correo particular de alguien, veo el error "No se puede abrir las carpetas predeterminadas-no hay permisos para iniciar sesión"](#)

## ¿Cómo hago...?

[¿Cómo configuro Outlook para Office 365?](#)

[¿Cómo configuro Office 365 en mi celular o tableta?](#)

[¿Cómo paso el correo electrónico y los contactos a mi nueva cuenta de Office 365?](#)

[¿Cómo conecto Outlook Web App a otras cuentas de correo electrónico?](#)

[¿Cómo reenvío correos electrónicos a otra cuenta de correo electrónico?](#)

[¿Cómo uso mis programas de escritorio de Office 2010 con Office 365?](#)

[¿Cómo configuro mi correo electrónico en Outlook para Mac 2011?](#)

[¿Cómo puedo recuperar un ítem eliminado en Outlook?](#)

[¿Cómo administro el correo electrónico y calendario de otra persona en Outlook?](#)

[¿Cómo le permito a otra persona administrar mi correo electrónico y calendario en Outlook?](#)

[¿Cómo crear y agregar una firma de correo electrónico?](#)

# Sharepoint online y OneDrive para la empresa

En la tabla a continuación, se enumeran los problemas y tareas comunes relacionados con compartir archivos en Office 365 con OneDrive para la empresa. Si el usuario necesita ayuda con uno de los escenarios frecuentemente mencionados enumerado a continuación, haga clic en el link para mostrar un artículo que muestra la solución de problemas o el paso a paso para resolverlo.

## Problemas comunes

[Estoy teniendo problemas con el comando "Abrir con Explorer"](#)

[Necesito recuperar un archivo eliminado](#)

[Me estoy encontrando con límites de almacenamiento](#)

## ¿Cómo hago...?

[¿Cómo actualizo mi perfil para que sea fácil para otras personas encontrarme?](#)

[¿Cómo comparto ítems en OneDrive para la empresa?](#)

[¿Cómo creo un sitio de equipo en SharePoint Online?](#)

[¿Cómo muevo un documento de una biblioteca a otra?](#)

[¿Cómo sincronizo una biblioteca en mi computadora?](#)

[¿Cómo comprendo los permisos en SharePoint Online?](#)

[¿Cómo agrego una aplicación a mi sitio de SharePoint?](#)

# Programas de escritorio en Office 365 ProPlus

En la tabla a continuación, se enumeran los problemas y tareas comunes relacionados con los programas de escritorio en Office 365 ProPlus. Si el usuario necesita ayuda con uno de los escenarios frecuentemente mencionados enumerado a continuación, haga clic en el link para mostrar un artículo que muestra la solución de problemas o el paso a paso para resolverlo.

## Problemas comunes

[Estoy teniendo problemas para instalar Office](#)

[¿Por qué la instalación de Office está tardando tanto?](#)

[La configuración de Office 2013 o de Office 365 dejó de responder](#)

[Veo los errores de activación para Office 365 ProPlus](#)

[Veo el error "Algo no funcionó y no podemos iniciar tu sesión en este momento"](#)

[No puedo instalar Office 2013 u Office 2016 en Windows XP o Windows Vista](#)

[No puedo instalar ninguna de las versiones de 32 bits ni 64 bits de Office](#)

## ¿Cómo hago...?

[¿Cómo creo un archivo de datos de Outlook \(.pst\) para guardar mi información?](#)

[¿Cómo importo ítems de Outlook desde un archivo de datos de Outlook \(.pst\)?](#)

[¿Cómo desinstalo Office 2013?](#)

## Skype empresarial en línea

En la tabla a continuación, se enumeran los problemas y tareas comunes relacionados con las conferencias web y las reuniones en línea con Skype Empresarial. Si el usuario necesita ayuda con uno de los escenarios frecuentemente mencionados enumerado a continuación, haga clic en el link para mostrar un artículo que muestra la solución de problemas o el paso a paso para resolverlo.

## Problemas comunes

[Obtengo un error cuando intento iniciar sesión en Skype Empresarial](#)

[No puedo conectarme a un usuario de Skype](#)

[No puedo conectarme con otro usuario público de MI](#)

## ¿Cómo hago...?

[¿Cómo configuro mi cliente de Skype Empresarial?](#)

[¿Cómo configuro mi dispositivo móvil? \[Android\]\(#\) | \[iOS\]\(#\) | \[Windows Phone\]\(#\)](#)

[¿Cómo me uno a una reunión de Skype Empresarial?](#)

[¿Cómo configuro una reunión de Skype Empresarial?](#)

[¿Cómo cambio mi foto en Skype Empresarial?](#)

[¿Cómo agrego un contacto en Skype Empresarial?](#)

[¿Cómo llamo a una reunión de Skype Empresarial?](#)

[¿Cómo agrego audio a una conversación de MI en Skype Empresarial?](#)

[¿Cómo cambio las configuraciones de los participantes para las reuniones de Skype Empresarial?](#)

## Kit de herramientas para la administración del servicio

Estos recursos te ayudarán a mantenerte informado acerca del estado actual del servicio, alertarte sobre los futuros cambios y te permitirán adelantarte a los cambios.

-  [Monitorear el Panel de Mantenimiento del servicio para el estatus actual del servicio >](#)
-  [Visitar el mapa de ruta de Office 365 para ver las características y los lanzamientos futuros >](#)
-  [Visitar el blog de Office para revisar anuncios y novedades >](#)
-  [Adelantarse al cambio con el centro de mensajes de Office 365 >](#)
-  [Mantenerse al tanto sobre la marcha con la aplicación de Administrador de Office 365 >](#)
-  [Conocer los límites del servicio de Office 365 con la descripción del servicio >](#)

## Herramientas avanzadas para la solución de problemas de Office 365

Estos recursos te ayudarán a mantenerte informado acerca del estado actual del servicio, alertarte sobre los futuros cambios y te permitirán adelantarte a los cambios.

### Herramientas para el personal de Soporte

**[Guías detalladas de Office 365 >](#)** Las guías detalladas de Office 365 (GWTs por sus siglas en inglés) son asistentes en línea que te guían hacia la solución adecuada. Hay dos tipos de GWTs disponibles en varios productos.

Una guía detallada "solucionadora de problemas" te ayuda a diagnosticar y resolver problemas en tu entorno. Una guía detallada "cómo hago" contiene información paso a paso para ayudarte a realizar una tarea como configurar un aspecto particular de tu entorno.

**[Asistente de Soporte y Recuperación de Office 365 >](#)** El asistente de Soporte y Recuperación de Office 365 ayuda a los usuarios a solucionar problemas de cuenta o relacionados con sus perfiles de Outlook. El asistente realiza una serie de pruebas de diagnóstico para identificar el origen del problema, como verificar las credenciales del usuario, licencias, actualizaciones de clientes de Outlook y ver si los servidores de Outlook están accesibles. En función de los resultados de las pruebas, puede ofrecer solucionar los problemas automáticamente por los

usuarios o brindar instrucciones de soluciones recomendadas. Todos los resultados de los diagnósticos se guardan en un archivo de registro que los usuarios pueden compartir con sus administradores de Outlook o ingenieros de soporte para que lo investiguen más a fondo. Cada vez que se activa el Asistente de Soporte y Recuperación de Office 365, se actualiza automáticamente a su versión más reciente, de modo tal que se puedan solucionar todos los nuevos problemas de Outlook.

**[Conectividad de Outlook en Office 365 >](#)** Una guía detallada que te ayuda a resolver los problemas de conectividad o rendimiento cuando conectas tu cliente de Outlook al buzón de correo de Office 365.

**[Solución de problemas de la Comunidad de Office 365 >](#)** Un solucionador de problemas para uno mismo te ayuda a encontrar artículos y herramientas relacionadas con una pregunta o un problema específico.

**[Analizador de configuración de Office >](#)** Una herramienta descargable para el personal de soporte que analiza varios programas de Office para identificar configuraciones comunes que podrían causar problemas.

## Herramientas para Administradores de TI

**[Analizador de Conectividad Remota de Microsoft \(RCA\) >](#)** Un conjunto de herramientas que prueban DNS de Office 365, el inicio de sesión, Exchange y la conectividad de Outlook.

**[Analizador de Conectividad de Microsoft >](#)** Un programa de cliente descargable que identifica problemas de conectividad entre clientes de correo electrónico y Office 365 o Exchange Server.

**[Analizador de Conectividad de Skype Empresarial >](#)** Un programa de cliente descargable que determina si Skype Empresarial es compatible con conexiones de clientes.

**[Analizador de Rendimiento del Cliente de Office 365 >](#)** Se puede usar la herramienta de Analizador de Rendimiento del Cliente de Office 365 para identificar problemas que afecten el rendimiento de la red entre las computadoras del cliente de tu empresa y Office 365.

**[Herramienta de solución de errores IDFix DirSync >](#)** Una herramienta para los administradores de Active Directory que realiza la detección y corrección para identificar objetos que se preparan para la migración desde el entorno local de Active Directory a Office 365.

**[Configuración XML de Hacer clic y ejecutar en Office >](#)** El editor también alojado en el repositorio GitHub es un editor basado en la Web para la versión Hacer clic y ejecutar de la herramienta de implementación de Office. Esta página te permite generar y editar gráficamente el archivo de configuración utilizado con las implementaciones de Hacer clic y Ejecutar de Office. A continuación figura el link para esta página.

**[Nuevo Office 365 y AD FS/DirSync >](#)** Información acerca de las herramientas del Nuevo Office 365: Desarrollador de directivas para acceso del cliente, herramienta de actualización de metadatos de federación para Office 365 y cuenta total de objetos sincronizados con DirSync.

[URLs Y dirección de IP de Office 365 >](#) Información acerca de las direcciones IP y URLs que usan los servicios basados en la nube de Office 365 para empresas.

## Guiones útiles

[PowerShell.Office.com | PowerShell para Office 365 >](#) Un conjunto de guiones de ejemplo de Windows PowerShell se pueden utilizar para automatizar una cantidad de tareas de implementación y administración de Office 365.

[Guiones de implementación de Office para profesionales de TI >](#) Para mejorar el proceso de implementación de Office 2016 y Office 365 ProPlus, se creó un repositorio de GitHub con un conjunto de guiones y de otros proyectos. El repositorio tiene el objeto de ser un lugar para que los profesionales de la TI visiten y encuentren soluciones que facilitan las tareas relacionadas con la implementación y el mantenimiento de Office.

[Corregir atributo de MostrarNombre vacío para Grupos locales habilitados para correo >](#) Un guion que verifica la propiedad de mostrarNombre para los grupos habilitados para correo.

[Corregir nombre principal del usuario duplicado para Usuarios de Active Directory local >](#) Un guion que permite exportar los usuarios de Active Directory que tienen nombres de usuario principal duplicados o vacíos, de modo que se puedan corregir e importar.