

Unidad Didáctica 7  
**Comunicación en línea**

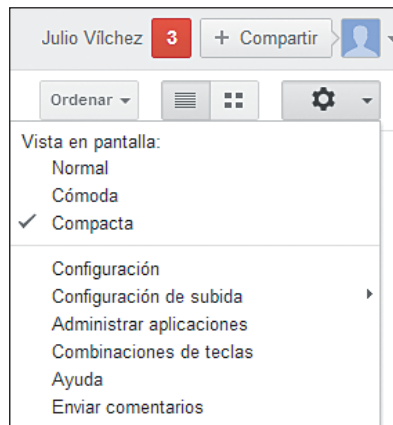
---

## Contenido

1. Centro de asistencia de Google Drive
2. Ayuda de otros usuarios. ¿Cómo usar el foro?
3. Ayuda en las aplicaciones de Google Drive
4. ¿Te resultó útil?

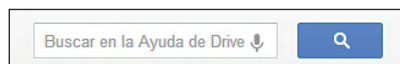
## 1. Centro de asistencia de Google Drive

En la página principal de Google Drive a la que accede cuando se identifica para usar estas aplicaciones o cuando se registra por primera vez, aparece un enlace a la **Ayuda** de Google Drive desplegando el botón **Configuración** de la parte superior izquierda.



Haga clic en dicho enlace para ir al **Centro de asistencia de Google Drive**, que se abrirá en una nueva ventana, y busque respuesta o soporte para todas aquellas dudas que le surjan sobre la utilización de las aplicaciones. En la página principal del centro de ayuda puede acceder a la búsqueda de información de varias maneras:

- **Barra de búsqueda:** introduzca en el recuadro el o los términos que quiera buscar. Al hacer clic en [Enter], Google Drive le devolverá los artículos que tengan relación. Escoja el que más se ajuste a sus necesidades.



Recuerde que el formato de búsqueda de la ayuda de Google Drive es el mismo que el del motor de búsqueda de Google. Puede elegir la entrada

que más se ajuste, o pasar tantas páginas como necesite para ver más entradas relacionadas en la parte inferior.

- **Cómo empezar:** aparecen artículos que nos ayudan con los aspectos fundamentales para comenzar a utilizar Google Drive.




- **Instrucciones varias:** aparecen resaltados los artículos sobre ayuda que son más consultados. Léalos, porque puede ser que su problema se encuentre resuelto en alguno de ellos. Para abrirlos, no tiene más que hacer clic sobre ellos.



Para volver al punto anterior puede utilizar los botones de **Ir a la página anterior** del navegador.

- **Corregir un problema:** en este apartado encontrará enlaces que nos ayudarán con un problema o error específico con el que nos encontremos.

 **Corregir un problema**

- [Dificultades para iniciar sesión en la cuenta](#)
- [Solución de incidencias con el almacenamiento de Google](#)
- [Búsqueda de un documento no encontrado](#)
- [Cómo solucionar incidencias relacionadas con compartir contenido](#)
- [Errores comunes en Google Drive](#)
- [Errores temporales en Google Docs](#)
- [Configuración del cortafuegos y el proxy](#)
- [Mensajes de error sobre incidencias de sincronización](#)

- **Recursos adicionales:** en este apartado puede encontrar ayuda de otros usuarios en los foros, blog, etc.

▼ **Recursos adicionales**

- [Foro de Ayuda](#)  
 Obtener información de otros usuarios
- [Blog de los productos de Google](#)  
Accede a nuestro blog para leer las noticias más recientes.
- [Google Drive en Google+](#)  
 Más información sobre las últimas actualizaciones
- [Google Apps](#)  
Para el trabajo o la escuela
- [Estado del servicio de Google Drive](#)  
Consultar la información de interrupción en el servicio de los productos de Google

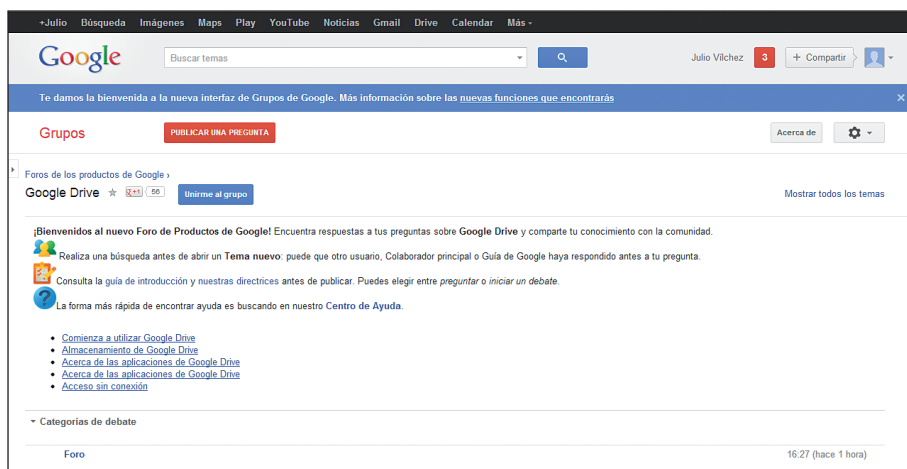
## 2. Ayuda de otros usuarios. ¿Cómo usar el foro?

La opción de **Foro de ayuda** sigue la tónica general de todas las aplicaciones de Google Drive, donde se prima el uso colaborativo o en equipo. De esta forma, al acceder al foro estará entrando en un espacio virtual organizado temáticamente donde puede leer preguntas similares a las suyas que ya hayan sido formuladas por otros usuarios, puede contestar preguntas si lo desea, o publicar sus propias consultas y compartir trucos o consejos sobre la herramienta.

### 2.1. Acceder al foro

Para acceder a él puede hacer clic en la **Ayuda** de la página principal de Google Drive. Una vez que accede a la página del **Centro de asistencia**, haga clic en la opción **Foros de ayuda** en la columna de la derecha.

La primera vez que acceda, le aparecerá una pantalla con temas de ayuda y un botón llamado **Unirme al grupo**. Deberá pulsar este botón para comenzar el proceso de unión a los foros.



A continuación, deberá pulsar el botón **Unirme al grupo**, para asociar su cuenta de Google Drive a los foros, cuando escriba un tema en los foros, aparecerá el nombre que establezca en esta pantalla.

Unirse al grupo Google Drive

---

**Mi nombre público para Foros de los productos de Google:**

Enlazar con mi perfil de Google y mostrar mi fotografía en las entradas <sup>?</sup>

Solo las respuestas a tus publicaciones se enviarán a julio.godrive@gmail.com.

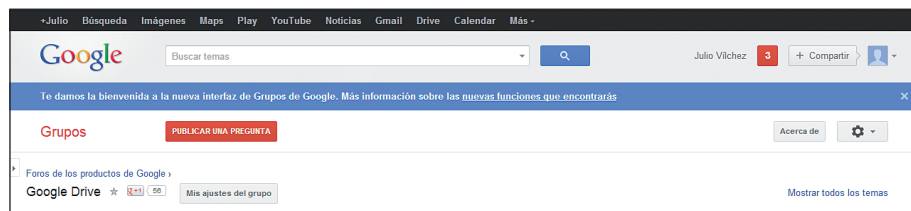
Incorporarme a este grupo

Cancelar

Configuración de correo electrónico

Al hacer clic en Incorporarme a este grupo, aceptas las [Condiciones de servicio de Grupos de Google](#).

Por último pulse el enlace **Mostrar todos los temas**, para que aparezcan los temas de debate del foro.



*Una vez unido al grupo, pulse el enlace **Mostrar todos los temas***

The screenshot shows the Google Groups interface for the 'Google Drive' forum. At the top, there's a navigation bar with 'Grupos' and a search bar containing 'Buscar temas'. Below that, a blue banner reads 'Te damos la bienvenida a la nueva interfaz de Grupos de Google. Más información sobre las nuevas funciones que encontrarás'. The main content area is titled 'Foros de los productos de Google > Google Drive' and shows a list of 30 search results. Each result includes a user profile picture, a star icon, a question title, and a timestamp. The results are sorted by relevance, with the most recent or relevant ones at the top.

*En esta pantalla puede ver una tabla en la que aparece información sobre el usuario que ha realizado cada una de las consultas, si han sido contestadas y cuántas veces, la fecha de la pregunta y de la última respuesta.*

Cuando haga clic, se abrirá una pantalla en la que aparecerán las **Categorías de debate**. Haga clic en **Foro** (debajo del cual aparece el número de debates abiertos) y accede a la página donde encontrará los temas de debate clasificados y ordenados.

## 2.2. Buscar preguntas en el foro

La finalidad de este foro es poder publicar preguntas y respuestas dentro de la comunidad de todos los usuarios de Google Drive. Para iniciar una búsqueda de las preguntas publicadas puede hacerlo mediante la barra de búsqueda de la parte superior o mediante filtros.

Para realizar una búsqueda en la barra, escriba el o los términos que desea encontrar y pulse [Enter], o haga clic en **Buscar en la ayuda de Drive**. Aparecerá una lista de resultados con las preguntas relacionadas que hayan sido publicadas. Puede leerlas y ver si alguna se ajusta a la suya y le sirve la respuesta,

o responder en ella proponiendo algún matiz o expresando algún comentario. Si no encuentra una pregunta que se ajuste al problema o a la duda que usted tiene, haga clic en **Publicar una pregunta** en la parte superior de la pantalla, y redacte la suya.

### 2.3. Filtrar las preguntas del foro

Para acotar un poco la búsqueda de temas, si no desea utilizar la barra de búsqueda superior, despliegue el botón **Filtros** y active o desactive las opciones que mejor se adapten a su búsqueda. Puede elegir si quiere verlas todas, tengan respuesta o no, o si quiere que estén ordenadas por actividad reciente, fecha de la pregunta o popularidad. La actividad reciente muestra aquellas que han sido publicadas o contestadas recientemente; la fecha de la pregunta le permite saber la antigüedad de la misma y descartarla en caso de que ya haya podido leerla, o bien deducir que hace referencia a una versión de la aplicación más antigua.

Filtros ▾

Mostrar solo temas que coincidan con

Cualquiera de estos criterios:

No han sido respondidos:

Todos

Todos estos:

Son mis debates:

Todos

Temas que he iniciado

Temas a los que he respondido

Estado de la resolución

Marcados con mejor respuesta

Modificados por última vez en:

Últimas 24 horas

Últimos dos días

Últimos siete días

Últimos 30 días

Personalizado

Aplicar los filtros seleccionados

Borrar todos los filtros (mostrar todos los temas)

*Filtros aplicables en el foro*



## Recuerde

---

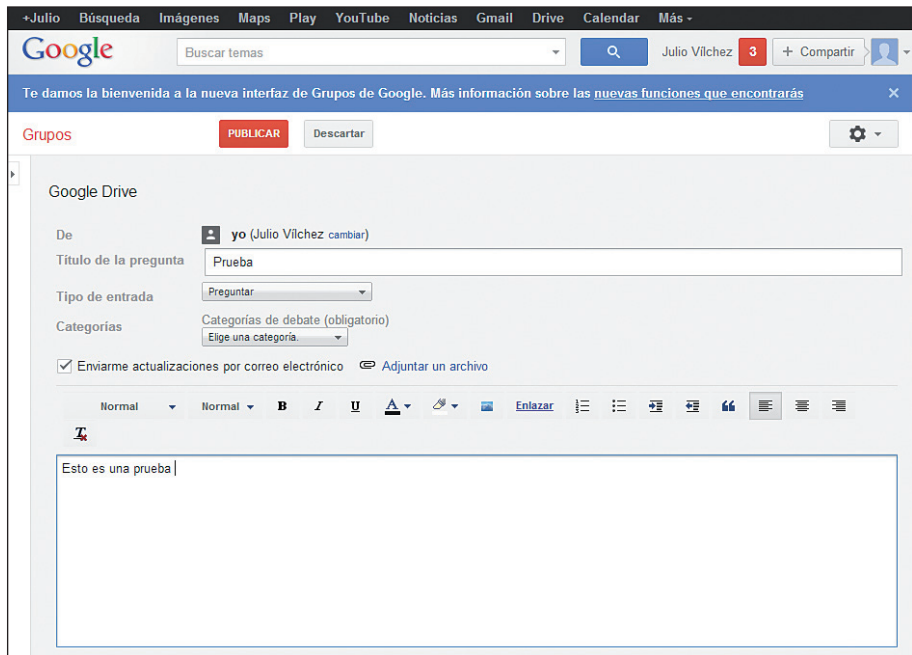
El formato de la búsqueda vuelve a ser como el del motor de búsqueda de Google. Puede ir a la parte inferior para seguir buscando en las páginas de resultados siguientes.

---

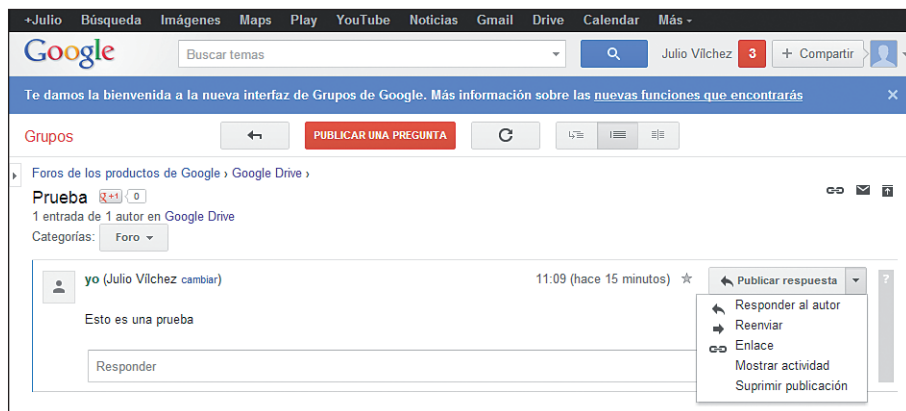
### 2.4. Publicar una pregunta en el foro

Si quiere formular una pregunta, haga clic en **Publicar una pregunta**. Se abre una nueva ventana similar a cuando escribe un correo electrónico. Deberá introducir un título identificativo a su pregunta, que en este momento sirve para que Google haga una primera búsqueda de preguntas similares. Se despliega una lista en la que aparecen las preguntas relacionadas o similares. Léalas por si ya existe su pregunta y puede saber la respuesta directamente o bien publicar más detalles o matices sobre la misma de forma ordenada. Si encuentra la respuesta, haga clic sobre el enlace para leerla.

A continuación, Google Drive le ofrecerá un espacio mayor para que pueda ampliar su pregunta y, posteriormente, pueda publicarla. Observe que puede hacer clic en la opción **Enviarme actualizaciones por correo electrónico**. Si marca esta opción, recibirá un correo de forma instantánea cuando alguien participe en su tema.



En el siguiente paso podrá ver su pregunta publicada y, junto a ella, se mostrará su foto de perfil si la ha introducido, su nombre de usuario y la fecha de la publicación. También podrá marcarla como **destacada** haciendo clic en la estrella transparente. Puede editar la pregunta haciendo clic en **Más acciones de mensajes** y desplegando la pestaña, en la que puede optar por actualizarla o suprimirla, entre otras opciones.



Cuando publica alguna pregunta o ha participado en algún debate abierto, podrá realizar una búsqueda rápida dentro del botón **Filtros** en la sección **Son mis debates**.



#### Nota

---

Para destacar un debate no tiene más que hacer clic en una estrella transparente que aparece a la izquierda del tema. Esta estrella se rellena e indica que ha marcado este debate para resaltarlo. Destacar un debate es muy útil si quiere volver a encontrarlo de forma rápida en posteriores visitas, para saber si alguien más ha participado o si le han aportado soluciones.

Si ya existe su pregunta, o quiere saber algún dato más sobre la misma, no cree una nueva pregunta, pues estará duplicando la información. Es mejor tener centralizado todos los debates sobre el mismo tema en un solo punto.

---

## 2.5. Responder una pregunta en el foro

Puede que, tras realizar la búsqueda de alguna de las formas especificadas, haya encontrado una pregunta a la que pueda responder. En ese caso, puede rellenar el espacio a tal efecto y publicar su respuesta. La persona que publicó la pregunta, si marcó la opción del aviso mediante correo electrónico, recibirá un aviso de que un usuario ha contestado a dicha pregunta.

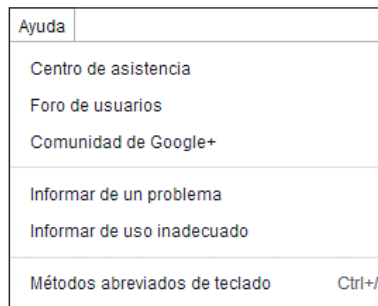
Esta es otra de las maneras de trabajar en equipo de Google Drive. Entre todos los usuarios se realizan y se responden preguntas, creando este espacio de ayuda mutua que beneficia a toda la comunidad.

## 3. Ayuda en las aplicaciones de Google Drive

Tal y como se ha comentado previamente, cada una de las aplicaciones de Google Drive cuenta con una pestaña de **Ayuda** en sus menús. Puede obtener

información desde la ayuda general, pero si se ejecuta la ayuda desde cada una de las pestañas propias de las aplicaciones, podrá acotar más las búsquedas.

Por regla general, esta pestaña ofrece las siguientes opciones para las aplicaciones de trabajo con documentos, trabajo con presentaciones y trabajo con dibujos.



Además para la aplicación de trabajo con hojas de cálculo y formularios, aparece la ayuda de la lista de funciones que se pueden utilizar.

En todos los casos, las dos primeras opciones ya se han explicado en apartados anteriores, y la comunidad Google+ es otra de las opciones muy interesantes no solo para recibir ayuda, si no para formar comunidades de diversos temas.

Los métodos abreviados de teclado permiten acceder a un listado con todos los atajos que se pueden utilizar para hacer un uso más operativo de las distintas herramientas de las aplicaciones. Para cada una de las aplicaciones habrá, además de los de uso general, algunos aplicados a sus herramientas particulares.

De igual modo, las otras opciones de ayuda que aparecen en las hojas de cálculo y formularios aportan información sobre las funciones y el generador de fórmulas.

#### 4. ¿Te resultó útil?

Google Drive intenta crear en todo momento una comunicación directa con el usuario, de modo que su opinión es muy importante para las mejoras de Google.

Cuando busca un tema de ayuda, al final del documento, siempre se le hará la misma pregunta “¿Le ha resultado útil este artículo?”. Puede contestar rápidamente pulsando sobre las estrellas que aparecen. El sistema de valoración es el siguiente: pulsando sobre la primera estrella, indicamos que el artículo no nos ha servido para nada, o ha resultado poco útil, pulsando sobre la última estrella indicamos que el artículo es muy interesante y nos ha resuelto la duda. Con las estrellas intermedias indicaremos nuestro grado de satisfacción. De esta forma convertimos el artículo en más popular para ayudar al resto de los usuarios. Google Drive marca la mejor respuesta en cada tema, lo cual ayuda a los demás a encontrar las respuestas más adecuadas a sus preguntas.

Cuando utiliza una plantilla para cualquier documento, la elige desde la galería de plantillas. En ella encontrará gran variedad de plantillas para usar en los distintos tipos de documento que quiera realizar. Observe cómo también le puede servir de ayuda a la hora de escoger entre la gran variedad aquellas que han puntuado otros usuarios. En las plantillas, el sistema de calificación es por estrellas rellenas. Bajo el nombre de la plantilla aparece un número de estrellas relleno, el número de calificaciones que ha recibido y el enlace “Calificar”, en el que puede hacer clic para aportar su propia calificación. No deje de puntuar las plantillas, pues su contribución puede servir de ayuda para los otros usuarios de la gran comunidad que es Google Drive, y de la que usted ya estará formando parte con todas esas pequeñas acciones.