módulo 1

Comunicación y creación de contenidos en entornos digitales

- Comunicación y colaboración con otros usuarios mediante tecnologías digitales
- Creación y edición de contenidos digitales mediante aplicaciones básicas
- Identificación de necesidades digitales y resolución de problemas técnicos elementales

---

OBJETIVOS:

- Conocer las principales herramientas tecnológicas que permiten la interacción y la comunicación interpersonal y definir sus criterios de uso.
- Aprender las nociones básicas de creación y utilización del correo electrónico.
- Identificar las características fundamentales de las herramientas de mensajería instantánea más actuales.
- Analizar el concepto y la importancia de la identidad digital.
- Estudiar las herramientas colaborativas más relevantes en el entorno digital.
- Determinar la definición de netiqueta y sus implicaciones en el ámbito de Internet.
- Saber los fundamentos básicos de uso de un procesador de textos.
- Identificar las mejores herramientas para la creación y edición de imágenes.
- Estudiar los derechos de autor desde un punto de vista digital, con especial atención a las diferentes licencias de uso.
- Subrayar la importancia de identificar las necesidades digitales de cada persona
- Establecer las pautas de actuación ante los problemas técnicos más frecuentes en el uso de equipos informáticos

1. COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN CON OTROS USUARIOS MEDIANTE TECNOLOGÍAS DIGITALES

1.1 Selección de tecnologías digitales para interactuar según necesidades más habituales (email, herramientas de videoconferencia, entre otros)

Actualmente, la tecnología brinda diversas maneras de establecer una comunicación o interacción con otras personas. Propiciadas por los avances tecnológicos, estas nuevas formas de comunicarse y relacionarse se sumaron a las tradicionales modalidades presencial, postal y telefónica.

Estas nuevas formas de interactuar con otras personas son por definición telemáticas, ya que combinan el uso de la informática y de las tecnologías de la comunicación, facilitando así que la comunicación se produzca en cualquier momento y lugar, lo cual supera los tradicionales requisitos de la comunicación y constituye su mayor virtud.

A grandes rasgos, dentro de estas nuevas maneras de comunicación, se pueden diferenciar entre aquellas interacciones donde la comunicación entre los intervinientes es necesariamente inmediata (como ocurre con las videoconferencias) y aquellas que no precisan de la inmediatez para cumplir su cometido (como es el caso de los correos electrónicos, los mensajes instantáneos, etc.).

Más allá de los **requisitos técnicos** (conexión a una línea de telefonía, acceso a Internet, contar con un dispositivo que tenga instalado un *software* o app de mensajería instantánea en su caso, tener una cuenta de correo electrónico, disponer de cámara y micrófono para el caso de las videollamadas, etc.), cada una de estas formas de interactuar tiene sus ventajas y desventajas. Pero ¿cuándo optar por una u otra? A continuación, recogemos algunos criterios que pueden ayudarnos a elegir la mejor manera de interactuar con otras personas de manera telemática:

- Si necesitamos tener una **respuesta inmediata**, es innegable que hay que optar por las llamadas o videoconferencias, toda vez que ni el correo electrónico ni siquiera la mensajería instantánea garantizan obtener una respuesta en el acto.
- Si lo que necesitamos es que quede **constancia escrita** de lo comunicado, es evidente que hay que optar por el correo electrónico o la mensajería instantánea.
- Si lo que necesitamos es transmitir un **mensaje bien estructurado** y/o **reforzar visualmente la importancia** de parte de lo transmitido, lo más útil es recurrir al correo electrónico o la mensajería instantánea.
- Respecto a las **llamadas** (ya sean telefónicas en sentido tradicional o mediante la denominada "Voz sobre IP", esto es, a través de una aplicación que usa Internet como puede ser, por ejemplo, Whatsapp) y las **videoconferencias** (a través de Skype, Zoom, etc.), obviando la necesidad de que debemos contar con un dispositivo que tenga entrada (micrófono) y salida (altavoz o auricular) de audio, en todo caso, y, para las videollamadas, entrada (pantalla) y salida (cámara) de vídeo, se recomienda el uso de videoconferencia cuando sea especialmente importante establecer contacto visual con la otra persona y/o mostrarle elementos tales como documentos, gráficos o presentaciones durante el transcurso de la comunicación. En caso contrario, será suficiente con una llamada. Lo habitual, especialmente en un contexto laboral, es avisar con antelación o agendar esta clase de comunicaciones para evitar molestias o intentos infructuosos. Más allá de eso, el sentido común aconseja no contactar cuando se sepa que la otra persona está ocupada (trabajando, comiendo, etc.) o le va a ser imposible atender la comunicación (por ejemplo, por estar en una reunión o conduciendo) o hacerlo a horas intempestivas.
- En cuanto a los **correos electrónicos** (remitidos desde Gmail, Outlook, etc.) y los **mensajes instantáneos** (enviados mediante aplicaciones como Whatsapp, Telegram, etc.), se recomienda usar los primeros cuando se prevea que el texto a escribir/transmitir será razonablemente extenso o lo suficiente al menos como para resultar incómodo al leerlo en una pantalla de un teléfono o cuando sea necesario adjuntar archivos a los que se

aluda en dicho texto o que faciliten su comprensión o cuando se carezca de la familiaridad y confianza suficientes como para enviar un mensaje instantáneo. A lo anterior hay que añadir que la recepción de un correo electrónico resulta menos intrusiva y molesta que la de un mensaje instantáneo. No obstante, el uso de mensajes instantáneos es aconsejable cuando queremos tener certeza de que, como mínimo, la otra persona lo ha recibido correctamente (dado que hoy en día es más frecuente comprobar los mensajes recibidos en las aplicaciones de mensajería instantánea que los mensajes nuevos en la bandeja de entrada del correo electrónico y de que, por ejemplo, cabe la posibilidad de que un correo electrónico acabe en la carpeta de correo no deseado o perdido en una larga lista de correos no leídos).

Toma nota

Con independencia de la forma de comunicación telemática elegida, es importante para el éxito de la misma conocer las preferencias del receptor/interlocutor y, en todo caso, ser conciso.

1.2 Correo electrónico: creación de cuenta y utilización

A. Concepto y utilidades

Uno de los servicios que provee Internet es el servicio de correo electrónico, que permite el **intercambio de mensajes** utilizando la tecnología que utiliza Internet. Para poder enviar y recibir mensajes, además de Internet, se necesita una aplicación que gestione todas las funcionalidades asociadas al correo electrónico.

Las utilidades más importantes que facilita cualquier aplicación de correo electrónico, además de la de permitir la comunicación con otros usuarios, son las siguientes:

- **Gestión de contactos**: las aplicaciones de correo electrónico permiten no solo la gestión de contactos sino además de las redes sociales.
- **Enviar y recibir documentos**: esta funcionalidad es muy utilizada en la vida empresarial de forma cotidiana, ya que gestiona la comunicación de información. Es importante definir una organización adecuada de carpetas para guardar todos los correos electrónicos de forma que sea fácil su búsqueda.
- **Fuentes RSS**: permite agregar fuentes RSS de páginas web o blogs con la finalidad de recibir información con contenidos de interés para el usuario.
- **Gestión de Agenda**: ayuda a la planificación de tareas y a la generación de avisos mediante las utilidades que brinda el calendario sobre el que se anotarán citas y alarmas de forma sencilla.

B. Funcionamiento

El servicio de correo electrónico se ofrece bajo dos modalidades: correo Web o Webmail y cliente de correo electrónico, que son aplicaciones que permiten no solo gestionar los mensajes, sino además proveer diferentes utilidades.

El correo electrónico o e-mail es un servicio que provee Internet, mediante el cual se hace posible el intercambio de mensajes de una forma rápida y fácil. En relación con el correo electrónico, se definirán a continuación los siguientes términos:

- **Dirección de correo electrónico**: conjunto de palabras que identifican a un usuario (contacto) que envía y recibe mensajes de correo electrónico. Las direcciones de correo electrónico son únicas. El formato de una cuenta de correo electrónico es nombrepersona@servidordecorreo.com. Toda dirección de correo electrónico consta del símbolo "@" ('arroba' que separa la dirección de correo en dos partes. La parte de la izquierda que es el nombre de usuario y la parte de la derecha que identifica el dominio en el que se encuentra el servidor de correo).
- **Remitente**: usuario que envía el correo.

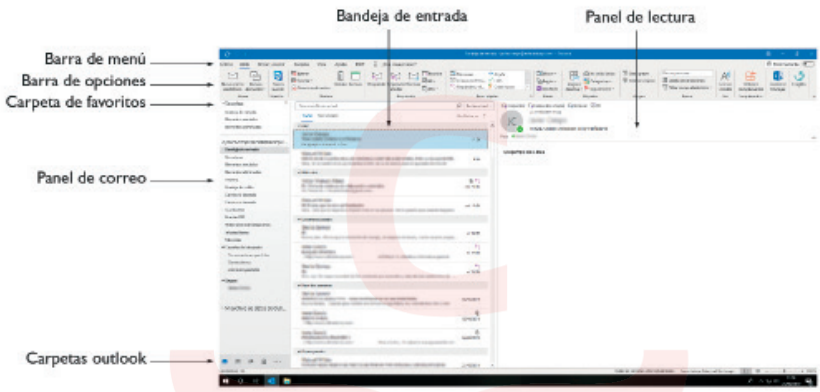
- **Destinatario**: persona/s o usuario/s al que va dirigido el correo electrónico. Un destinatario estará definido por su nombre y otros datos, siendo lo más importante su dirección de correo electrónico. Esta dirección deberá aparecer en la casilla "Para". En esta casilla se podrán incluir más de una dirección de correo electrónico, de forma que un mismo correo sea recibido por más de una persona.
- **Asunto**: este campo, refleja de forma breve y concisa el tema que se trata en el correo electrónico.
- **Mensaje**: este concepto define el contenido del mensaje. Recogerá el texto correspondiente a la información que se desea transmitir. Normalmente, las aplicaciones de correo electrónico permiten formatear dicho texto: tipo de letra, alineación, color, etc.
- **Archivos adjuntos**: además del texto incluido en el mensaje, se puede enviar otro tipo de información que complemente o que se refiera a dicho mensaje. Los documentos que se pueden adjuntar a un correo electrónico pueden ser de diferentes formatos: texto, PDF, hojas de cálculo, imágenes, vídeos, etc.
- **Servidor de correo electrónico**: *software* de red instalado en un servidor y que tiene la funcionalidad de realizar los procesos necesarios para el transporte e intercambio de mensajes de correo electrónico de forma correcta, utilizando los protocolos correspondientes.
- **Cliente de correo electrónico**: aplicación que permite la gestión de mensajes y otras funciones. Ofrece la ventaja, con respecto a webmail, de un mayor control sobre los mensajes de correo y un mejor funcionamiento sin conexión a Internet. Ejemplos: Microsoft Outlook, Windows Live Mail y Mozilla Thunderbird.

Para hacer posible la emisión y recepción de correos, tanto el remitente como el destinatario deben de contar con una dirección de correo electrónico. Al enviar un correo electrónico, el cliente del correo electrónico, utilizando el protocolo SMTP, comprueba que tanto la dirección de correo del remitente como la del destinatario.

Esta comprobación sirve para saber, por una parte, dónde enviarlo y por otra, notificar al remitente quien lo envía. A continuación, se envía al dominio del destino para que el receptor pueda tener acceso y pueda descargarlo a través de un cliente de correo.

C. Gestores de correo electrónico

Los gestores de correo electrónico son herramientas muy completas que ofrecen funcionalidades para administrar mensajes de correo electrónico, gestión de agenda y contactos. La interfaz de cualquier gestor de correo electrónico permite la visualización de mensajes de correo para su lectura, de forma rápida y sencilla, eligiendo la opción de abrir una nueva ventana. Incluso se pueden identificar de forma clara a través de iconos o colores la prioridad de los mensajes, si se han leído o no, etc.



D. Correo web

El correo web, también conocido como **webmail**, permite el envío y recepción de mensajes de correo electrónico a través de sitios o páginas web, sin tener que utilizar un cliente de correo. Ejemplos: Gmail, Outlook.com, Yahoo! Mail. Las **diferencias** más significativas de la utilización de clientes de correo con respecto a webmail son:

- Webmail no precisa de la instalación de ninguna aplicación en el equipo informático. Sin embargo, requiere de la conexión a Internet para la visualización de mensajes, incluso los que ya se han leído.
- Webmail permite almacenar los correos en el servidor de correo y no en el ordenador.

- Webmail permite el acceso al correo desde cualquier equipo informático conectado a Internet. En el caso de los gestores de correo es necesario tener configurado la aplicación en el equipo desde el cual se utiliza.

Importante

Para la elaboración de este epígrafe se ha utilizado como referencia Microsoft Outlook, dada su amplia difusión en el ámbito doméstico y laboral. No obstante, la mayoría de correos web tienen una organización y funcionamiento muy similares.

E. El entorno de trabajo

A la hora de hablar del entorno de trabajo de Outlook, es conveniente apuntar que este está determinado primeramente por diversas opciones de trabajo que se muestran en el lateral izquierdo de la pantalla siendo las principales "**Correo**" (que es la que abordaremos en el presente tema), "**Calendario**" (desde la cual se pueden gestionar reuniones, citas y eventos derivados de la información recibida por correo y en la que se pueden involucrar o no a contactos de Outlook), "**Personas**" (que permite todo lo referente a la gestión de contactos: crear un nuevo contacto o grupo de ellos, compartir la información de un contacto con otro, o combinar correspondencia, que propicia crear un correo electrónico modelo para su envío individual a un conjunto de contactos) y "**Tareas**" (dedicada a la gestión de las mismas).

En los sucesivos epígrafes nos centraremos en los contenidos principales de la pestaña de "Correo", que es la que permite al usuario realizar todas las acciones de edición, envío y gestión de correos electrónicos. El entorno de trabajo de esta pestaña está formado por un elemento horizontal (la barra de menú) y dos elementos verticales (los paneles de carpetas y lectura):

- Barra de **menús**, que contiene las operaciones habituales de Outlook. También denominada "cinta de opciones", esta barra está dividida en las siguientes pestañas o menús: "Archivo", "Inicio", "Enviar y recibir", "Carpeta", "Vista" y "Ayuda". Cabe apuntar que

esta barra varía cuando, por ejemplo, se crea un nuevo correo, como indicaremos más adelante.

No obstante lo anterior, el menú de uso más frecuente es el de "Inicio". En él, se muestran diversas acciones de uso común en Outlook agrupadas en diversas secciones, destacando las siguientes: "Nuevo" (permite crear un nuevo correo electrónico o un nuevo elemento, como por ejemplo, mensaje, chat, cita, reunión, grupo, contacto o tarea), "Eliminar" (para omitir, limpiar o mover a la carpeta de correo no deseado un determinado correo), "Responder" (para dar respuesta a uno o, en su caso, varios remitentes o reenviar un correo recibido), "Pasos rápidos" (que permite configurar y usar determinadas acciones de uso frecuente a modo de atajo), "Mover" (para mover a una carpeta un correo o establecer reglas de mensaje), "Etiquetas" (para marcar de una determinada manera un correo o realizar un seguimiento del mismo), "Grupos" (que permite crear o explorar grupos de contactos), "Buscar" (para buscar un contacto en la libreta de direcciones o filtrar el correo que se visualiza en la carpeta en uso siguiendo determinados parámetros), etc.

- Panel de **carpetas**, que contiene las carpetas habituales de Outlook: "Bandeja de entrada" (donde se guardan los mensajes recibidos), "Borradores" (donde se guardan los mensajes pendientes de envío que todavía no se han terminado de redactar), "Elementos enviados" (donde se guardan los mensajes enviados), "Elementos eliminados" (donde se guardan los mensajes eliminados, de forma que se podrán recuperar en caso necesario, funcionado así de manera similar a la papelera de reciclaje de *Windows*), "Bandeja de salida" (donde se guardan los mensajes redactados que aún no se han enviado), "Correo no deseado", etc.). También se mostrarán aquí aquellas otras carpetas que cree el usuario.
- Panel de **lectura**. Esta zona está dividida en dos partes: el panel de correos que hay en la carpeta en cuestión (ordenados cronológicamente), que muestra el remitente, asunto, fecha y primera línea del mensaje, y el panel de lectura como tal, que muestra el contenido completo del correo en cuestión.

  Cabe apuntar en este sentido que la forma de visualizar estos paneles puede configurarse en la pestaña "Vista" de la barra de

menú, en la sección "Diseño". Allí, el usuario puede establecer en "Panel de carpetas" (Normal, minimizado o desactivado) o "Panel de lectura" (Derecha, inferior, desactivado) la opción que más útil o cómoda le sea.

A continuación, reseñaremos brevemente el **entorno de trabajo de un mensaje** de correo propiamente dicho. Para acceder a nuestra pantalla de mensaje, iremos al icono "Nuevo" de la barra de herramientas de acceso rápido, bien al menú "Inicio", opción "Nuevo" y seguidamente seleccionando "Nuevo mensaje electrónico" o por medio de la combinación de teclas Ctrl + U. Automáticamente se nos abrirá la pantalla de nuestro mensaje, en la cual se pueden distinguir las siguientes partes:

- Barra de **título**, donde aparece el nombre del mensaje.
- Barra de **menús**, que contiene las siguientes pestañas o menús: "Archivo", "Mensaje", "Insertar", "Opciones", "Formato de texto", "Revisar" y "Ayuda".
- Barra de **opciones**, contiene diversas funciones que varían según el menú o pestaña en que se encuentre el usuario.
- Barra de **formato**, contiene las opciones para dar formato al texto del mensaje escrito.
- El campo "**Para**" sirve para indicar a quién va dirigido el mensaje. Puede ser una única dirección o pueden ser varias separadas por el signo punto y coma, incluso puede ser una lista de distribución. Cabe indicar que este campo es obligatorio, como mínimo el mensaje debe tener una dirección destino.
- El campo "**CC**" sirve para enviar una copia del mismo mensaje a más de una persona a parte del receptor indicado en el campo "Para". También se denomina "Copia vista". Este campo no es obligatorio rellenarlo.
- El campo "**CCO**" sirve para enviar una copia del mismo mensaje a más de una persona a parte del receptor indicado en el campo "Para", pero sin que ni este ni ningún otro receptor indicado en el campo "CC" tenga constancia de que el mensaje se ha dirigido también a la persona indicada en "CCO". Por ello, también recibe el nombre de "Copia oculta". Este campo tampoco es obligatorio rellenarlo.