UNIVERSIDAD DE GRANADA

Centro de Servicios Informáticos y Redes de Comunicación

Servicio de Telemática

El Servicio de Telemática del CSIRC es el encargado, entre otros asuntos, de gestionar la telefonía institucional de la UGR desde 1996.

A grandes rasgos, podemos separar los proyectos en:

- Telefonía Fija
- Telefonía Móvil
- Cartelería Digital (Emisión de contenidos)

Telefonía Fija

Actualmente la web https://pbx.ugr.es nos ofrece la posibilidad de configurar nuestra extensión y todos los servicios asociados a la misma, haciendo login con nuestras credenciales de correo electrónico. También podremos consultar nuestro histórico de llamadas, tener una agenda personal, mensajes de voz, etc.

Cómo solicitar un teléfono fijo

Las solicitudes de terminales fijos se gestionan a través de la aplicación "Telefonía Corporativa (TELCO)", accesible desde la Oficina Virtual, donde podrá:

- Solicitar una nueva línea.
- Solicitar auriculares manos libres.
- Consultar el estado de mis solicitudes.
- Gestionar mis líneas.

En dicha aplicación puede acceder:

- Como **administrador o responsable de un centro de gasto** para consultar y validar las solicitudes de líneas telefónicas del personal a su cargo. La aplicación detecta automáticamente que usted es un responsable de centro de gasto y le pide que elija el centro con el que quiere operar.

Copyright© 2026 Universidad de Granada

- Como **usuario de Universitas XXI** puede iniciar y/o consultar las solicitudes de líneas telefónicas tanto propias como de su centro de gasto.
- Como **personal (usuario particular)** de la Universidad para iniciar y/o consultar las solicitudes de líneas telefónicas que realice, que deberán ser validadas por el responsable de su centro de gasto en el plazo máximo de 1 mes.

Pin telefónico

Para hacer llamadas hacia fuera de la Universidad necesita un PIN telefónico, el cual le será solicitado por la centralita al realizar la llamada.

Dicho PIN es personal e intransferible y a él se asocian los gastos derivados de sus llamadas. Sólo usted puede consultar su PIN personal a través de la aplicación "Telefonía Corporativa (TELCO)", accesible desde la Oficina Virtual.

Si no dispone de un pin telefónico, o necesita realizar modificaciones sobre el suyo, envíe un correo a @email

La información asociada a su PIN telefónico se refleja automáticamente en el directorio de la Universidad. Por lo tanto, debe comunicar los cambios de titularidad de su extensión para que los datos sean actualizados.

Cómo usar un teléfono fijo

Realizar Llamadas:

Las llamadas pueden tener diferentes destinos:

- Internas: Fijos y móviles basta con marcar el número (5 dígitos).
- Externas: Hay que marcar el Nº Teléfono. A continuación una locución le solicitará su código PIN (Sólo los 7 dígitos)
- Las llamadas a números de emergencia (092, 080, 091, 061…) se pueden realizar directamente.

Recibir Llamadas:

Desde dentro de UGR basta con marcar los 5 dígitos de la extensión (fijo o móvil) y la llamada se recibirá en el terminal asociado a la misma.

Desde fuera de UGR, hay que tener en cuenta el tipo de extensión a la que se desea llamar:

- Publica (del tipo 4xxxx): En este caso se puede hacer una llamada directa,

Copyright© 2026 Universidad de Granada

anteponiendo 9582 a la extensión. Ejemplo: 95824xxxx
- Privada (del tipo 2xxxx): En este caso ha de llamar primero a la centralita (958241000) y una locución le pedirá el nº de la extensión (2xxxx)
- Móvil (del tipo 7xxxx): Estas extensiones sólo podrán alcanzarse desde UGR (fija o móvil). Para llamar a un móvil corporativo fuera de UGR debe conocer la numeración larga del mismo (9 dígitos).

Audio conferencias

Actualmente se ofrece un servicio de asignación dinámica de salas, que podrán utilizarse bajo demanda en el mismo instante, sin reserva previa.

Para usarlo hay que llamar a la extensión 29999 mediante teléfonos corporativos (fijo, móvil, software) y una locución le indicará los pasos a seguir.

Se resume el funcionamiento del Servicio en unas pocas líneas:

- Una sala de "Audio" Conferencia es un lugar donde podrán reunirse para hablar, con una simple llamada telefónica, tantos asistentes como deseen. Y se identifica por un código o número de sala.
- Se puede entrar a una sala ya existente marcando los 3 dígitos de la misma, o simplemente marcando # para que se le asigne una sala libre automáticamente. Los códigos de las salas tienen 3 dígitos y se asignan de manera aleatoria entre 100 y 999.
- Seguidamente deberá introducir el código pin de la sala, que constará de 4 dígitos seguidos de #. Si ha sido invitado a la sala deberá conocerlo previamente y si es el primer usuario de la misma, usted fijará el pin al marcarlo por primera vez, seguido de #. Por lo que es necesario que la persona que abra o inicie una sala comunique a sus interlocutores el número de esta y el pin fijado.
- Al ser salas dinámicas, en cuanto no haya usuarios dentro de la sala, se dará por acabada la "Audio" Conferencia, la sala quedará vacía y disponible para ser asignada al siguiente usuario que requiera una sala libre.

Softphone

Entendemos por "SoftPhone" cualquier teléfono software gracias al cual ofrecemos la posibilidad de utilizar nuestras credenciales para conectarse a la centralita y poder enviar/recibir llamadas utilizando nuestra extensión.

En el siguiente enlace, puede obtener el manual de uso y configuración (incluye el manejo de las colas).

Copyright© 2026 Universidad de Granada

Colas de llamadas

En este enlace puede obtener el manual para administradores de Colas de llamadas.

Telefonía Móvil

La Universidad de Granada tiene contratado el servicio de telefonía móvil con la empresa Orange.

Solicitudes

La mayor parte de las solicitudes relacionadas con la Telefonía Móvil se gestionan a través de la aplicación "Telefonía Corporativa (TELCO)", accesible desde la Oficina Virtual, donde podrá:

- Solicitar una nueva línea con o sin terminal.
- Solicitar un nuevo terminal para una línea ya existente.

Para cualquier otro cambio o petición envíe un correo a @email.

Terminales

Se ha de tener en cuenta que tanto los modelos de terminales móviles, como el precio de adquisición de los mismos puede variar en función de la disponibilidad del operador. Actualmente disponemos de los modelos:

SAMSUNG GALAXY A16 4G 128GB NEGRO	148,53 €
SAMSUNG GALAXY A26 5G 128GB NEGRO	262,65 €
SAMSUNG GALAXY S26 256GB 5G NEGRO	consultar
SAMSUNG GALAXY S26+ 512GB 5G NEGRO	consultar
SAMSUNG GALAXY S26 ULTRA 512GB 5G NEGRO	consultar
IPHONE 17 256GB AZUL	consultar

Copyright© 2026 Universidad de Granada

IPHONE 17 PRO 512GB AZUL	consultar
IPHONE 17 PRO MAX 512GB AZUL	consultar

Se debe realizar un abono por el importe del terminal elegido, en el centro de gasto 3023040000 "GESTION DE TELEFONIA INSTITUCIONAL".

En el apartado "MOTIVO" deberá indicar el nombre del titular de la línea móvil.

Cuando el abono sea recepcionado en el centro de gasto indicado, nos pondremos en contacto para proceder a la entrega del mismo.

Tarifas

Las nuevas tarifas han entrado en vigor durante agosto de 2025. Todas las líneas se han actualizado a las nuevas tarifas disponibles:

- Sólo voz: llamadas nacionales ilimitadas por 1 € al mes.
- Voz y datos ilimitados: llamadas nacionales ilimitadas y datos sin límite (uso responsable) por 8 € al mes.

*IVA no incluido.

Hay que tener en cuenta que existen diferentes números de teléfono y servicios en España **que sí tienen coste** y no están incluidos en las tarifas. Por ejemplo: llamadas a números de tarificación especial (901, 902, 905, etc) y algunos números que pueden parecer gratuitos pero no lo son, como es el caso del 061, 091, 092, etc. Así como los denominados "números sumidero", pasarelas para llamadas internacionales, o "servicios especiales" como las citas para pasaporte o DNI.

Cartelería Digital

Es un sistema de información que está presente en todos los centros de la Universidad, tanto académicos como administrativos, para dar un mejor servicio a la comunidad, así como a cualquier usuario externo.

Se realiza a través de un servidor instalado en nuestras dependencias y que transmite la información a pantallas de TV, donde se va mostrando todos los actos e información relativa al centro y la UGR en general.

Copyright© 2026 Universidad de Granada

La información del centro es gestionada y actualizada por personal de este. En cuanto a la de UGR es el Gabinete de prensa.

Cuenta con un tutorial, dentro de la misma aplicación de Cartelería.

Esta información va rotando en función de los tiempos que se le asigna a cada uno.

La instalación, mantenimiento y formación de todo el sistema la realiza el Servicio de Telemática del CSIRC.

Para solicitar información/instalación de un nuevo equipo de Cartería Digital, debe de enviar un correo el Administrador del centro a @email y nos pondremos en contacto con usted.

Se admiten un máximo de tres usuarios que pueden publicar en su centro.

Para dar de alta/baja a un usuario autorizado, el Administrador debe de enviar un correo a @email indicando el nombre y correo electrónico de las personas implicadas.

Extensión de navegador para Llamadas Telefónicas

Hemos desarrollado una extensión para los navegadores Chrome y Firefox que simplifica la realización de llamadas telefónicas.

Esta herramienta permite llamar directamente desde cualquier página web que contenga enlaces HTML de tipo tel:XXXXX, como el Directorio de la UGR. Además, al seleccionar un número de teléfono en cualquier texto web, se puede hacer clic derecho y usar la nueva opción del menú contextual "Llamar al nº seleccionado".

Su funcionamiento es sencillo: al hacer clic en un enlace de teléfono, la centralita PBX te llamará primero a tu teléfono fijo y, al descolgar, te conectará con el número deseado. Esta extensión ya está preinstalada en el navegador Chrome de la Red Administrativa. Si usas Firefox, existe una versión disponible bajo petición.

Requisitos:

- Ser titular de un teléfono fijo corporativo.
- Utilizar un ordenador con conexión cableada y directa a Red UGR. Es decir, no se puede utlizar desde Wifi ni VPN / Teletrabajo.

Incidencias

Copyright© 2026 Universidad de Granada

Cualquier problema, duda o sugerencia deberá indicarse por correo electrónico dirigido a @email, indicando en todo momento: Nombre, teléfono de contacto (distinto a su extensión en caso de que se trate de una incidencia en con su línea) y una breve descripción.

Contacto

Nos encontramos en la sede central del CSIRC, en el edificio Mecenas del Campus de Fuentenueva.

Puede contactar con nosotros por correo electrónico dirigido a @email o en el teléfono 41414 (958241414).

Manual_Softphone_y_Colas.pdf
Manual_Admin_Colas.pdf

Copyright© 2026 Universidad de Granada