



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

---

Centro de Servicios  
Informáticos y Redes de  
Comunicación

## Servicio de Telemática

El Servicio de Telemática es el encargado de gestionar la telefonía institucional de la UGR, asimilado por el CSIRC entre sus funciones desde 1992.

A grandes rasgos, podemos separar los proyectos en:

- Telefonía Fija
- Telefonía Móvil
- Telefonía Residencial (Ofertas para empleados de UGR)
- 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 (@ugr.es incluido). Asimismo 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
- Consultar el estado de mis solicitudes
- Solicitar auriculares manos libres
- 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 y le pide que elija el centro con el que quiere operar.
- 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.
- Como **usuario de Universitas XXI** puede iniciar y/o consultar las solicitudes

<http://csirc.ugr.es/>

de líneas telefónicas tanto propias como de su centro de gasto.

## Pin telefónico

Para hacer llamadas 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 asociaran los gastos derivados de sus llamadas. Sólo usted puede consultar su PIN personal a través de la aplicación 'Telefonía Corporativa (TELCO)', accesible desde [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 reflejará 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:

- Pública (del tipo 4xxxx): En este caso se puede hacer una llamada directa, 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), solicitándosela al titular previamente.

## Audio conferencias

<http://csirc.ugr.es/>

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 sus credenciales para conectarse a la centralita y poder enviar/recibir llamadas utilizando su extensión.

Este servicio se ofreció para facilitar el teletrabajo de los usuarios en la pandemia y sigue disponible. Está disponible el [manual de uso y configuración](#).

## Telefonía Móvil

La Universidad de Granada tiene contratada la telefonía móvil con la empresa Orange (France Telecom España). Ello incluye todos los servicios de telefonía móvil y la oferta de Orange para empleados de UGR.

## 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
- 

<http://csirc.ugr.es/>

Gestionar mis líneas:

- Solicitar un nuevo terminal
- Cambiar tarifa
- Cambiar Centro de Gasto

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 se disponen 2 modelos:

- SAMSUNG GALAXY A15 4G: 173,24 €
- SAMSUNG GALAXY A25 5G: 262,65 €

Se debe realizar un abono por el importe del terminal elegido, en el centro de gasto 3023040000 "GESTION DE TELEFONIA INSTITUCIONAL" 422D funcional y 226.00 económica.

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

- Tarifa sólo voz (sin datos): Se cobran solamente las llamadas realizadas, tarificando por minutos:
  - Sin coste mensual.
  - Llamadas a fijos y móviles de UGR: 0.00 €
  - Llamadas a móviles Orange: 0.00 €
  - Llamadas al resto de operadores nacionales: 0.015 €
- Tarifa de datos: El consumo de voz se tarifica aparte. Se cobra un fijo mensual que varía en función del bono de datos asociado:
  - 1 GB: 5 €
  - 3 GB: 7 €
  - 10 GB: 12,50 €
- Tarifa de llamadas ilimitadas y datos móviles. Se cobra un fijo mensual que varía en función del bono de datos asociado:
  - Ilimitadas + 2 GB: 8 €
  - Ilimitadas + 5 GB: 10 €
  - Ilimitadas + 12 GB: 13 €
- Tarifa de datos (sin voz, para dispositivos dedicados). No se podrán realizar llamadas y están destinadas para envío de datos. Se cobra un fijo mensual que

varía en función del bono de datos asociado:

- 3 GB: 6 €
- 10 GB: 10 €

\*IVA no incluido.

Hay que tener en cuenta que existen diferentes números de fijos de España **que sí tienen coste**. Por ejemplo, llamadas a números de tarificación especial (902, 901, 905, etc.) y algunos números que pueden parecer gratuitos pero no lo son, como es el caso del 061, 091, 092, etc. y tal vez los denominados "números sumidero", como son los enlaces 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.

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 Cartelería Digital, debe de enviar un correo al 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.

## Incidencias

Cualquier problema, duda o sugerencia deberá indicarse por correo electrónico dirigido a [@email](#), indicando en todo momento: Nombre, teléfono de contacto

<http://csirc.ugr.es/>

(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)