



UNA

Manual del Usuario

digitro.

Manual del Usuario UNA

Release: 1.30

© 2023

por

DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.

Sector de Documentación - Departamento Técnico

Rua Profª Sofia Quint de Souza, 167 - Capoeiras

CEP 88085-040 - Florianópolis - SC

www.digitro.com

Todos los derechos son reservados. Se prohíbe su reproducción, total o parcial, por toda la gama de formas y medios conocidos. Para tanto, es imprescindible la autorización, por escrito, de Dígitro Tecnologia S.A. Su contenido tiene carácter técnico-informativo y los editores se reservan el derecho de revisar las versiones, para aprovechar la totalidad o parte de este trabajo, sin necesidad de cualquier forma de aviso previo.

Florianópolis, diciembre del 2023

SUMARIO

Sobre este documento.....	13
Bienvenido.....	13
Observaciones Importantes.....	13
Convenciones	16
Soporte Técnico.....	16
Introducción.....	17
Navegadores WEB.....	17
Acceso a UNA (login).....	18
Navegador.....	18
iOS y Android.....	18
Superposición de UNA a otras aplicaciones (Android).....	19
Para activar la superposición en Android en general.....	19
Para activarla en dispositivos Xiaomi	20
Acceso ao administrador de cuentas Dígito.....	21
Android.....	22
He olvidado mi contraseña	22
Navegador.....	22
iOS y Android.....	23
Acerca de y Términos de uso.....	23
Navegador.....	23
iOS.....	24
Android.....	24

Salir de UNA (logout).....	24
Navegador.....	25
iOS.....	25
Android.....	25
Reporte de errores.....	25
iOS.....	25
Android.....	26
Definición de estatus.....	26
Navegador.....	26
iOS.....	27
Android.....	27
No molestar.....	27
Navegador.....	28
iOS.....	28
Android.....	28
Transferir llamadas cuando esté ocupado.....	29
Navegador.....	29
iOS.....	30
Android.....	30
Transferir cuando no conteste.....	31
Navegador.....	31
iOS.....	31
Android.....	32
Sígueme.....	32
Navegador.....	33

iOS.....	33
Android.....	33
Llamadas externas de voz (configuración de cuenta y contraseña).....	34
Navegador.....	34
iOS.....	35
Android.....	35
Contactos	37
Enlistar contactos.....	38
Buscar contactos.....	38
Detalles del contacto.....	39
Ordenar contactos.....	40
Navegador.....	40
Actualizar lista de contactos.....	40
Navegador.....	40
Estatus de los contactos	41
En línea.....	41
Fuera de línea.....	41
Visto por última vez.....	41
Escribiendo.....	42
Robots	43
Enlistar Robots.....	43
Buscar Robots	44
Detalles del Robot.....	44
Mensajes instantáneos	45
Iniciar Conversación	46

Navegador.....	46
iOS.....	46
Android.....	46
Recibir mensaje de UNA PTT	47
Navegador.....	47
iOS.....	48
Android.....	48
Reenvío de mensajes de otras aplicaciones a UNA.....	49
Iniciar Conversación confidencial.....	50
iOS.....	51
Android.....	51
Redimensionar la ventana de la conversación.....	51
Navegador.....	51
Responder mensaje en la conversación	52
Navegador.....	52
iOS e Android.....	52
Excluir conversación.....	53
Navegador.....	53
iOS.....	53
Android.....	53
Excluir mensaje dentro de la conversación	54
Navegador.....	54
iOS y Android.....	55
Cerrar conversación.....	56
Navegador.....	56

iOS y Android.....	56
Visualizar el historial de la conversación.....	56
Navegador.....	56
Exportar el historial.....	57
Navegador.....	58
Crear grupos.....	59
Navegador.....	59
iOS.....	60
Android.....	61
Grupo de solo lectura de mensajes.....	61
Browser.....	61
iOS.....	62
Android.....	62
Enviar fotos, vídeos o documentos.....	63
Navegador.....	63
iOS y Android.....	64
Recuperar archivos.....	64
Navegador.....	65
iOS y Android.....	66
Visualizar miniatura de fotos y vídeos.....	66
Navegador.....	66
iOS y Android.....	67
Grabar y enviar mensaje de audio.....	67
iOS y Android.....	68
Grabar un mensaje de voz largo.....	68

Transcribir mensaje o archivo de audio.....	69
Navegador.....	69
iOS y Android.....	70
Reenviar.....	71
Navegador.....	71
Android.....	73
iOS.....	73
Compartir con UNA.....	74
iOS y Android.....	74
Excluir archivos en dispositivos móviles.....	75
Compartir ubicación.....	76
Navegador.....	76
iOS y Android.....	77
Informe de conversaciones (monitoreo).....	77
Navegador.....	77
Llamadas.....	79
Generar una llamada de voz	80
Navegador.....	80
iOS.....	81
Android.....	81
Generar llamada por el teclado.....	82
Navegador.....	82
iOS.....	82
Android.....	83
Generar llamada desde el historial.....	83

Navegador.....	83
iOS y Android.....	84
Llamada en conferencia.....	86
Navegador.....	86
iOS y Android.....	87
Transferencia.....	88
Navegador.....	89
iOS y Android.....	89
Manos libres.....	90
iOS y Android.....	90
Llamada de vídeo.....	91
Navegador.....	91
Botones del vídeo.....	92
iOS.....	92
Android.....	93
Vídeoconferencia.....	94
Navegador.....	94
iOS.....	94
Android.....	95
Recibir llamada.....	95
Navegador.....	95
iOS.....	95
Android.....	96
Historial de llamadas.....	96
Navegador.....	96

iOS.....	97
Android.....	98
Compartir pantalla.....	98
Navegador.....	99
Usuario que comparte su pantalla.....	99
Usuario que recibe el compartimiento	99
Silenciar conversación.....	100
Navegador.....	100
iOS.....	100
Android.....	100
Salas de vídeo	102
Crear una sala	103
Desactivar/reactivar el propio audio.....	104
Controlar el micrófono de los demás participantes.....	104
Desactivar/reactivar el propio vídeo	105
Invitar a participantes.....	106
Ver invitados de la sala de vídeo.....	106
Excluir a participantes ausentes de la sala de vídeo	107
Expulsar a participantes presentes de la sala de vídeo.....	108
Ver a los participantes en el modo mosaico.....	109
Compartir el enlace de la reunión con participantes externos.....	110
Compartir una pantalla con los demás participantes	113
Reconectar una llamada en la sala de vídeo.....	114
Navegar en la aplicación mientras está en la sala de vídeo	115
Ver los detalles de la sala de vídeo.....	116

Entrar en una sala.....	116
Grabar una sala.....	116
Encriptar la grabación de una sala.....	118
Ver una grabación encriptada.....	119
Descargar una grabación encriptada.....	119
Salir de una sala.....	120
Abrir conversación de sala de vídeo.....	120
Excluir una sala.....	121
Grabaciones.....	123
Editar la descripción de la grabación.....	124
Descargar la grabación.....	124
Recuperar grabaciones.....	125
Navegador.....	125
Excluir una grabación.....	126
Abrir la vista previa de la grabación.....	127
Gestión.....	128
Integración con chatbot.....	130
Datos administrativos.....	132
Configuraciones de usuario.....	132
Modificar Teléfono/Extensión/Usuario.....	132
Modificar e-mail.....	132
Navegador.....	132
iOS.....	133
Android.....	133
.....	134

Altera	134
Modificar Contraseña.....	134
Navegador.....	134
iOS y Android.....	134
Autorizar dispositivos.....	136
Navegador.....	136
iOS.....	136
Android.....	136
Configuraciones de audio.....	137
Navegador.....	138

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BIENVENIDO

Este manual describe UNA, un sistema de Comunicación Unificada, una herramienta WEB destinada a comunicación de usuarios. Este sistema permite a los usuarios comunicarse entre sí por diferentes medios de forma centralizada, así como configurar sus preferencias personales de contacto y comunicación.

OBSERVACIONES IMPORTANTES

1. Dígito no se compromete con mantener el modelo relacional y las estructuras de las tablas de UNA, por tanto, podrá modificarlas en cualquier momento, sin aviso previo, debido a nuevas versiones del producto o a mantenimientos correctivos. Teniendo eso en cuenta, el cliente no debe desarrollar aplicaciones que utilicen la base de datos de UNA.

*Sobre este
Documento*
CAPÍTULO 1

2. Dígitro no suministra la contraseña de acceso a la base de datos, puesto que esta es de uso exclusivo de sus aplicaciones.
3. Las contraseñas de acceso y los procedimientos de seguridad son establecidos por el administrador y son de su entera y exclusiva responsabilidad.
4. Dígitro no asume cualquier responsabilidad por modificaciones promovidas por terceros, autorizados o no por el administrador, por la falta de cuidado en la selección de los procedimientos de seguridad, por fuga de contraseñas o de cualquier otro procedimiento operativo del administrador.
5. Quedará a criterio de Dígitro suministrar, por medio de propuesta de suministro o contrato de soporte específico, las facilidades adicionales que sean posteriormente creadas.
6. Los servicios solicitados por el cliente, que impliquen modificaciones en características específicas, funciones adicionales u otros ítems no especificados, serán considerados como adicionales y serán efectuados según el cronograma de ejecución y asignación de recursos, elaborados por Dígitro y aprobados por el cliente, por medio de propuesta comercial.
7. Toda funcionalidad identificada con la palabra Opcional, no forma parte de la solución. Su suministro depende de propuesta específica.
8. Dígitro, como cualquier empresa desarrolladora, no puede garantizar que *softwares* no contengan errores o que el cliente sea capaz de operarlos sin problemas o interrupciones, y por lo tanto, no asume eventuales perjuicios financieros resultantes de esas fallas o de problemas de responsabilidad de terceros.
9. Debido al desarrollo continuo de técnicas de invasión y ataques a la red, no es posible garantizar que el equipamiento (hardware y software) esté libre de la vulnerabilidad de la invasión/acción externa
10. Dígitro no se responsabiliza por pérdida de información, debido a la inobservancia, por parte del cliente, de procedimientos de *backup*, orientándole para que, regularmente, almacene los datos también en medios electrónicos (CD, DVD, etc.), de forma a disponer de contingencia externa.

*Sobre este
Documento*
CAPÍTULO 1

11. Si ocurren errores o fallas tras la aceptación o la puesta en marcha del sistema, estos solo serán evaluados y/o corregidos mediante contrato de soporte o autorización para pago de soporte extra, de acuerdo con la tabla de precios vigente en la fecha de la solicitud.
12. Dígitro no actualizará este producto en función de nuevas versiones. Para eso, será necesaria una negociación comercial.
13. La información presente en los campos de las ventanas exhibidas y descritas en este manual es meramente ilustrativa.
14. La configuración de la aplicación depende de los ítems adquiridos por el cliente. El manual describe la versión más actual de la aplicación. Así, podrán existir versiones de aplicaciones diferentes de la versión descrita en este manual. Los ítems constantes en este documento que no estén habilitados podrán adquirirse separadamente.
15. Dígitro mantiene un proceso de ciclo de vida de sus productos debido a innovaciones tecnológicas, necesidades del mercado u otro motivo. Para más información, acceda al entorno exclusivo para clientes en www.digitro.com.br.

CONVENCIONES

Botones e ítems	Cuando figuren en el medio del texto, los nombres de los botones y de los ítems de una página se escribirán en negrilla .
PÁGINAS Y MENÚS	Los nombres de las páginas y de los menús, cuando figuren en el medio del texto, se escribirán en VERSALITA.
Campos	Las iniciales mayúsculas identifican los nombres de Campos en el medio del texto.
<i>Palabras de origen extranjero</i>	Las palabras de origen extranjero se escribirán en letra <i>cursiva</i> .
<u>Palabras destacadas</u>	Las palabras que deban resaltarse en un determinado contexto, serán <u>subrayadas</u> .

SOPORTE TÉCNICO

El soporte técnico a los clientes de UNA se realiza principalmente por e-mail. Para aclarar dudas respecto al equipo, envíe un mensaje a suporte.cliente@digitro.com.br, y especifique:

- Su duda o pregunta.
- Su e-mail de contacto.

Otros canales de contacto se encuentran disponibles en el portal www.digitro.com.

2

INTRODUCCIÓN

UNA es una herramienta que permite la comunicación entre operadores del sistema a través de diferentes medios. También proporciona al usuario herramientas de configuración que permiten personalizar la manera en que los otros usuarios se podrán en contacto, además de permitir el acceso a los logs (registros) y fallas ocurridas durante la operación.

NOTA

Es posible que algunas funcionalidades solo estén disponibles en algunas versiones y recursos específicos licenciados para UNA.

NAVEGADORES WEB

Los navegadores web compatibles son:

- Mozilla Firefox versión ESR 68 o superior.
- Google Chrome versión 79 o superior.

- Microsoft Edge versión 15 o superior.

NOTA

Los datos y contraseña almacenados en el celular son encriptados. Lo que evita el acceso indebido a la información.

ACCESO A UNA (LOGIN)

Navegador

1. Acceda al navegador de su preferencia.
2. Introduzca: `https://nombre_del_servidor/una/` (Ejemplo: `https://192.192.192.192/una/`).
3. Introduzca su **Usuario** y **Contraseña**.
4. Haga clic en el botón **Entrar**.

iOS y Android

1. Pulse la aplicación UNA.
2. Introduzca su **Usuario**, **Contraseña** y **Servidor UNA**.
3. Pulse el botón **Entrar**.

NOTA

*Si se ha configurado la restricción de intentos login inválidos en el Registro de Personas, cuando el usuario esté a punto de realizar el último intento antes del bloqueo, verá el mensaje: **"Acceso denegado. Le queda un solo intento antes de que se le bloquee el login"**. Si supera el límite de intentos, verá el mensaje: **"Acceso denegado. ¡Bloqueado por exceso de intentos!"**. Para más detalles, consulte el manual de Registro de Personas.*

SUPERPOSICIÓN DE UNA A OTRAS APLICACIONES (ANDROID)

Esta funcionalidad permite superponer UNA a otras aplicaciones en los dispositivos con sistema operativo Android para recibir llamadas en segundo plano.

Cuando el usuario inicie sesión por primera vez en Android e ingrese en la pantalla de inicio de UNA, recibirá un aviso pidiendo permiso para que UNA acceda al micrófono.

Una vez que se permita el acceso al micrófono, si el usuario no ha dado permiso para que la app de UNA se superponga a las demás aplicaciones, se presentará la pantalla para que active tal permiso.

Para activar la superposición en Android en general

1. Pulse la aplicación UNA.
2. Introduzca su Usuario, Contraseña y Servidor UNA.
3. Pulse el botón Entrar.

Introducción
CAPÍTULO 2

4. Se presentará el mensaje «Superponer a otras apps».
5. Pulse la opción «Ir a ajustes» para configurar el permiso; o, «Más tarde» para cerrar la ventana.
6. En «Permitir superponer a otras aplicaciones», deslice el botón a la derecha para autorizar la superposición.
7. El fondo se volverá azul, lo que indica la activación.

Para activarla en dispositivos Xiaomi

1. Pulse la aplicación UNA.
2. Introduzca su Usuario, Contraseña y Servidor UNA.
3. Pulse el botón Entrar.
4. Se presentará el mensaje «Superponer a otras apps».
5. Pulse la opción «Ir a ajustes» para configurar el permiso; o, «Más tarde» para cerrar la ventana.
6. En la pantalla de configuraciones, active las opciones «Mostrar en la pantalla de bloqueo», «Mostrar ventanas emergentes mientras se ejecuta en segundo plano» y «Mostrar ventanas emergentes».

NOTAS

- 1) *En las versiones Android 6 a 8, al abrir la app por primera vez ya se presenta, por estándar, la pantalla de configuración de superposición al usuario. Si no se presenta esta pantalla, se presentará una alerta explicando la razón al usuario tras el inicio de sesión.*
- 2) *A partir de Android 11, se abrirá una pantalla con la lista de apps instaladas, y el usuario tendrá que encontrar, manualmente, la app UNA y habilitar el permiso de superposición en Ajustes.*
- 3) *La alerta se presentará una sola vez al usuario, si este elige efectuar la acción en otro momento, tendrá que ir manualmente a los Ajustes de Android y encontrarla entre las opciones de la app UNA.*

ACCESO AO ADMINISTRADOR DE CUENTAS DÍGITRO

Esta aplicación permite administrar cuentas Dígitro desde UNAAndroid. Con ello, el usuario podrá realizar el login/logout simultáneamente en todas las aplicaciones Dígitro que usan estas cuentas.

NOTA

Esta funcionalidad solo está disponible para UNA (Android) y tiene como prerequisite el uso de Registro de Personas 3.

Introducción
CAPÍTULO 2

Android

1. En la pantalla de inicio, que permite elegir cómo conectarse, elija “Cuenta Dígitro”.
2. Se abrirá una pantalla que permite elegir entre acceder a una cuenta ya registrada o añadir una cuenta.
3. En el primer caso, seleccione la cuenta deseada y pulse **OK** para realizar la autenticación.
4. O, pulse “Añadir una cuenta” para añadir una nueva cuenta Dígitro.
5. Defina el servidor y pulse **Avanzar**.
6. Se abrirá la pantalla de login.
7. Introduzca su Usuario y su Contraseña.
8. Pulse el botón **LOGAR**.

HE OLVIDADO MI CONTRASEÑA

Las opciones **He olvidado mi contraseña** y **Redefinir contraseña** no estarán disponibles cuando el Registro de Personas esté integrado al LDAP.

Navegador

1. En la página de login de UNA, seleccione la opción **He olvidado mi contraseña**.
2. Introduzca su usuario UNA.
3. Haga clic en **REDEFINIR CONTRASEÑA**.
4. Se presentará un mensaje que indica que se ha enviado un e-mail con un enlace para redefinir la contraseña a la dirección asociada al usuario. Haga clic en **OK**.

Introducción
CAPÍTULO 2

5. En el e-mail recibido, haga clic en **REDEFINIR CONTRASEÑA**.
6. Introduzca la nueva contraseña.
7. Repita la nueva contraseña y haga clic en **Confirmar**.

iOS y Android

1. En la pantalla de login de UNA, pulse la opción **He olvidado mi contraseña**.
2. Introduzca su usuario UNA.
3. Pulse **Redefinir**.
4. Se presentará un mensaje que indica que se ha enviado un e-mail con un enlace para redefinir la contraseña a la dirección asociada al usuario. Haga clic en **OK**.
5. En el e-mail recibido, pulse **REDEFINIR CONTRASEÑA**.
6. Introduzca la nueva contraseña.
7. Repita la nueva contraseña y pulse **Confirmar**.

ACERCA DE Y TÉRMINOS DE USO

La opción **Acerca de** muestra la versión del release, la versión de la aplicación y la opción **Términos de uso** y **Política de Privacidad**.

Navegador

1. Haga clic en el nombre/foto del usuario autenticado, ubicado en la parte superior derecha.
2. Seleccione la opción **Acerca de**.


Introducción
CAPÍTULO 2

3. Se presentará la versión del release, la versión de la aplicación y la opción **Términos de uso** y **Política de Privacidad**.

iOS

1. Acceda a la opción **Mi perfil**.
2. Seleccione la opción **Acerca de**.
3. Se presentará la versión del release, la versión de la aplicación y la opción **Términos de uso** y **Política de Privacidad**.

Android

1. Acceda al menú Conversaciones.
2. Pulse el Menú Principal .
3. Seleccione la opción **Acerca de**.
4. Se presentará la versión del release, la versión de la aplicación y la opción **Términos de uso** y **Política de Privacidad**.

SALIR DE UNA (LOGOUT)

Esta funcionalidad desconecta al usuario del sistema UNA y lo redirige a la pantalla de acceso (login). Al desconectarse, el usuario deja de recibir notificaciones. La operación de Logout solo se permite si el usuario se encuentra en línea. En el modo fuera de línea, se presentará el mensaje: operación no disponible.

Navegador

1. Para salir del sistema, haga clic en el nombre/foto del usuario autenticado, ubicado en el ángulo superior derecho.
2. Se presentará la opción **Salir**.

iOS

3. Para salir del sistema, seleccione la opción **Mi perfil**.
4. Se presentará la opción **Salir**.

Android

5. Para salir del sistema, seleccione la opción Menú Principal .
6. Se presentará la opción **Salir**.

REPORTE DE ERRORES

Esta funcionalidad almacena los logs (registros) generados por la aplicación mobile, por un período de dos días, con el objetivo de permitir que el usuario envíe dichos registros al servidor.


iOS

1. En **Mi perfil**, pulse la opción **Enviar informes de errores**.

Introducción
CAPÍTULO 2

2. Se presentará un mensaje que solicita la confirmación del envío.
3. Pulse **Enviar**.
4. Pulse **OK** para confirmar la operación.

Android

1. Acceda al menú **Conversaciones**.
2. Pulse el menú principal .
3. En **Mi perfil**, seleccione la opción **Enviar informe de errores**.
4. Se presentará un mensaje que solicita la confirmación del envío.
5. Pulse **Enviar**.
6. Pulse **OK** para confirmar la operación.

DEFINICIÓN DE ESTATUS

Esta funcionalidad permite al usuario definir su estatus.


Navegador

1. En la página principal, haga clic en el nombre/foto del usuario autenticado, ubicado en la parte superior derecha.
2. Se presentará la lista de estatus.
3. Seleccione el estatus deseado.

iOS

1. En la pantalla principal, pulse **Mi perfil**.
2. Pulse la opción **Estatus**.
3. Se presentará la lista de estatus.
4. Seleccione el estatus deseado.

Android

1. Acceda al menú **Conversaciones**.
2. Pulse el menú Principal .
3. En **Mi perfil**, seleccione la opción **Estatus**.
4. Se presentará la lista de estatus.
5. Seleccione el estatus deseado.




NO MOLESTAR

NOTA




Esta funcionalidad solo estará disponible cuando haya integración con la plataforma de telefonía/PABX Dígitro.

Por defecto, los estados ocupado e indisponible presentan esta opción habilitada.


Navegador

1. En la página principal, haga clic en el nombre/foto del usuario autenticado, ubicado en la parte superior derecha.
2. Haga clic en **Mi perfil**.
3. En **Extensiones**, haga clic en el icono .
4. En **Modo no molestar**, haga clic en el icono  para activar la función.
5. Haga clic en  para confirmar la operación.



iOS

1. En la pantalla principal, pulse **Mi perfil**.
2. En la opción **Extensión**, pulse el icono .
3. En **Modo no molestar**, pulse el icono  para activar la función.
4. Pulse  para confirmar la operación.

Android

1. Acceda al menú **Conversaciones**.
2. Pulse el menú principal .
3. Seleccione **Mi perfil**.

Introducción
CAPÍTULO 2




4. En la opción **Modo no molestar**, pulse el icono  para activar la función.
5. Pulse  para confirmar la operación.

TRANSFERIR LLAMADAS CUANDO ESTÉ OCUPADO

NOTA



Esta funcionalidad solo estará disponible cuando haya integración con la plataforma de telefonía/PABX Dígitro.

Navegador





1. En la página principal, haga clic en el nombre/foto del usuario autenticado, ubicado en la parte superior derecha.
2. Haga clic en **Mi perfil**.
3. En **Extensiones**, haga clic en el icono .
4. En **Transferir llamada cuando esté ocupado**, haga clic en el icono .
5. Seleccione el **Tipo de llamadas** (Todas, Solo internas o Solo externas) y el **Destino** (Buzón de voz o Extensión).
6. Haga clic en  para confirmar la operación.

Introducción
CAPÍTULO 2

iOS

1. En la pantalla principal, pulse **Mi perfil**.
2. En la opción **Extensión**, pulse el icono .
3. En **Transferir llamada cuando esté ocupado**, haga clic en el icono .
4. Seleccione el **Tipo de llamadas** (Todas, Solo internas o Solo externas) y el **Destino** (Buzón de voz o Extensión).
5. Pulse **OK** para confirmar la operación.

Android




1. Acceda al menú **Conversaciones**.
2. Pulse el menú principal .
3. Seleccione **Mi perfil**.
4. En la opción **Extensión**, pulse el icono .
5. En **Transferir llamadas cuando esté ocupado**, haga clic en el icono .
6. Seleccione el **Tipo de llamadas** (Todas, Solo internas o Solo externas) y el **Destino** (Buzón de voz o Extensión).
7. Pulse  para confirmar la operación.

TRANSFERIR CUANDO NO CONTESTE


NOTA

Esta funcionalidad solo estará disponible cuando haya integración con la plataforma de telefonía/PABX Digitro.



Navegador

1. En la página principal, haga clic en el nombre/foto del usuario autenticado, ubicado en la parte superior derecha.
2. Haga clic en **Mi perfil**.
3. En **Extensiones**, haga clic en el icono .
4. En **Transferir cuando la llamada no sea atendida**, haga clic en el icono .
5. Seleccione el **Tipo de llamadas** (Todas, Solo internas o Solo externas) y el **Destino** (Buzón de voz o Extensión) y el **Tiempo límite** para transferencia.
6. Haga clic en  para confirmar la operación.





iOS

1. En la pantalla principal, pulse **Mi perfil**.
2. En la opción **Extensión**, pulse el icono .

Introducción
CAPÍTULO 2

3. En **Transferir cuando la llamada no sea atendida**, pulse el icono .
4. Seleccione el **Tipo de llamadas** (Todas, Solo internas o Solo externas) y el **Destino** (Buzón de voz o Extensión) y el **Tiempo límite** para transferencia.
5. Pulse  para confirmar la operación.

Android




1. Acceda al menú **Conversaciones**.
2. Pulse el menú principal .
3. Seleccione **Mi perfil**.
4. En la opción **Extensión**, pulse el icono .
5. En **Transferir cuando la llamada no sea atendida**, pulse el icono .
6. Seleccione el **Tipo de llamadas** (Todas, Solo internas o Solo externas) y el **Destino** (Buzón de voz o Extensión) y el **Tiempo límite** para transferencia.
7. Pulse  para confirmar la operación.

SÍGAME




NOTA

Esta funcionalidad solo estará disponible cuando haya integración con la plataforma de telefonía/PABX Dígitro.

Navegador

1. En la página principal, haga clic en el nombre/foto del usuario autenticado, ubicado en la parte superior derecha.
2. Seleccione **Mi perfil**.
3. En **Extensiones**, haga clic en el icono .
4. En el **Modo sígueme**, haga clic en el icono .
5. Seleccione el **Tipo de llamadas** (Todas, Solo internas o Solo externas) y el **Destino** (Extensión o Número y Ruta).
6. Haga clic en  para confirmar la operación.





iOS

1. En la pantalla principal, seleccione **Mi perfil**.
2. En la opción **Extensión**, pulse el icono .
3. En **Sígueme**, pulse el icono .
4. Seleccione el **Tipo de llamadas** (Todas, Solo internas o Solo externas) y el **Destino** (Extensión o Número y Ruta).
5. Pulse  para confirmar la operación.

Android

1. Acceda al menú **Conversaciones**.

Introducción
CAPÍTULO 2

2. Pulse el menú principal .
3. Seleccione **Mi perfil**.
4. En la opción **Extensión**, pulse el icono .
5. En **Sígueme**, pulse el icono .
6. Seleccione el **Tipo de llamadas** (Todas, Solo internas o Solo externas) y el **Destino** (Extensión o Número y Ruta).
7. Pulse  para confirmar la operación.

LLAMADAS EXTERNAS DE VOZ (CONFIGURACIÓN DE CUENTA Y CONTRASEÑA)




NOTA

Esta funcionalidad solo estará disponible cuando haya integración con la plataforma de telefonía/PABX Dígitro.




Navegador

1. En la página principal, haga clic en el nombre/foto del usuario autenticado, ubicado en la parte superior derecha.
2. Haga clic en **Mi perfil**.




Introducción
CAPÍTULO 2

3. En **Llamadas externas**, haga clic en el icono .
4. Haga clic en el icono .
5. Seleccione la **Autenticación** deseada.
6. Haga clic en  para confirmar la operación.


iOS

1. En la pantalla principal, pulse **Mi perfil**.
2. En **Llamadas externas**, pulse el icono .
3. Pulse el icono .
4. Seleccione la **Autenticación** deseada.
5. Pulse  para confirmar la operación.

Android

1. Acceda al menú **Conversaciones**.
2. Pulse el menú principal .
3. Seleccione **Mi perfil**.
4. En **Llamadas externas**, pulse el icono .
5. Pulse el icono .
6. Seleccione la **Autenticación** deseada.

Introducción
CAPÍTULO 2

7. Pulse  para confirmar la operación.

3






CONTACTOS

Presenta la lista de contactos registrados en el Registro de Personas.




NOTAS


- 1) *En iOS y Android es posible acceder a la lista de contactos incluso sin tener conexión con internet, es decir, incluso cuando el usuario no tenga red, podrá visualizar la lista de contactos.*
- 2) *Los contactos bloqueados e inactivos del Registro de Personas no se presentarán en la interfaz de UNA.*
- 3) *Los usuarios se presentan en las listas según la configuración del particionamiento de usuarios, realizado por el administrador del sistema.*





ENLISTAR CONTACTOS

Acceda al menú **Contactos** por medio del icono  (Web),  (Android) o  (iOS). La pantalla de listado de contactos muestra los usuarios, los contactos internos y los contactos corporativos (estos últimos mediante privilegio atribuido en el Registro de Personas). Los contactos internos y los contactos corporativos se identificarán por las etiquetas  y , respectivamente.

BUSCAR CONTACTOS

Acceda a la opción **Buscar Contactos** para realizar la búsqueda por nombre o acceda a la **Lista de Contactos** por medio del icono  (Web),  (Android) o  (iOS).


La opción  **Filtrar Contactos** permite al usuario con privilegio filtrar por usuarios, contactos internos o contactos corporativos. Si no se selecciona ninguna opción, se mostrarán todos los contactos. El filtro también solo mostrará los contactos corporativos si el usuario tiene el privilegio atribuido en el Registro de Personas.

En Android, se pueden filtrar tanto los Contactos Corporativos () como los Contactos Internos () por medio del botón Nuevas Conversaciones. En la opción Conversaciones, el filtro estándar no incluye los Contactos Corporativos () ni los Contactos Internos ()

NOTAS

En la modalidad mobile, la búsqueda de Contactos Corporativos (CC) y Contactos Internos (CI) solo funciona si el usuario tiene búsqueda en línea.

DETALLES DEL CONTACTO

1. En el menú **Contactos** o en el menú **Conversaciones**, seleccione el contacto deseado.
2. Pulse el icono  y elija la opción **Detalles del Contacto** o pulse el nombre del contacto (iOS).
3. Se presentarán datos, como nombre completo, cargo, departamento, teléfono y e-mail.

NOTA

Si el contacto tiene más de un e-mail o teléfono, la aplicación los agrupará, y será necesario hacer clic en la lista agrupada para visualizarlos.

El usuario de UNA con privilegio solo podrá generar llamadas de voz para los contactos corporativos, por lo tanto, los botones de chat, llamada de vídeo y compartimiento aparecerán inhabilitados en la ventana de detalles.

En el caso de los Contactos Corporativos y Contactos Internos, el usuario de UNA solo logrará comunicarse con ellos por llamadas de voz, siempre que tenga privilegio para ello y siempre que UNA esté integrado con PABX. Los botones de chat, llamada de vídeo y compartimiento se mostrarán inhabilitados en la pantalla de detalles de dichos contactos.

ORDENAR CONTACTOS

Navegador


Seleccione la opción  para ordenar los contactos por nombre y orden alfabético (A-Z o Z-A).

NOTA

La aplicación para smartphones no cuenta con esta opción.

ACTUALIZAR LISTA DE CONTACTOS

Navegador

Seleccione la opción .


NOTAS

En el smartphone los contactos se actualizan automáticamente.

ESTATUS DE LOS CONTACTOS

En línea

Navegador


Cuando el contacto se encuentre en línea (conectado a la aplicación UNA), se presentará el símbolo  (azul) al lado de la foto del contacto.

iOS y Android

Cuando el contacto se encuentre en línea, se presentará la palabra «Disponible».

Fuera de línea

Navegador

Cuando el contacto se encuentre fuera de línea (desconectado de la aplicación UNA), se presentará el símbolo  (gris) al lado de la foto del contacto.

Visto por última vez

Cuando el contacto no se encuentre en línea/disponible, se presentará el estatus «Visto por última vez en dd/mm/aa».

Escribiendo

Cuando el contacto esté escribiendo un mensaje para el usuario, se presentará el estatus «Escribiendo...».

4


ROBOTS




Presenta la lista de robots registrados en el Registro de Personas.


NOTA

En iOS y Android se puede acceder a la lista de robots incluso sin tener conexión con internet, es decir, incluso cuando el usuario no tenga acceso a la red, podrá ver la lista de robots.

ENLISTAR ROBOTS

Acceda al menú **Robots** por medio del icono  (Web),  (Android) o  (iOS).



En las APP Android e iOS, la pantalla con la lista de contactos muestra los usuarios, los contactos internos y los contactos corporativos (estos últimos mediante privilegio asignado en el Registro de Personas). Los contactos internos y los contactos corporativos se identificarán con las etiquetas  y , respectivamente. Los robots se identificarán con la etiqueta .

En la aplicación web de UNA, la pantalla con la lista de contactos presenta los robots identificados con la etiqueta .


NOTA

En UNA solo se tendrá acceso a los robots creados en Persona 3 que se hayan configurado para ser accedidos desde UNA.

BUSCAR ROBOTS

Acceda a la opción **Buscar Robots** para realizar la búsqueda por nombre por medio del icono  (Web),  (Android) o (iOS).

DETALLES DEL ROBOT

1. En el menú **Robots**, seleccione el robot que desee.
2. Haga clic en el icono  y elija la opción **Detalles del Robot** o haga clic en el nombre del contacto (iOS).
3. Se presentarán datos, como teléfono y e-mail.

5

MENSAJES INSTANTÁNEOS

UNA permite el intercambio de mensajes entre contactos de la plataforma.




También es posible enviar documentos, fotos y vídeos, así como compartir la ubicación con otros usuarios de la aplicación. El tamaño máximo del archivo enviado cada vez es de 100 Mb.

NOTAS


- 1) *En iOS y Android es posible acceder a las conversaciones incluso sin tener conexión con internet, es decir, aunque el usuario no tenga red, aún podrá visualizar la lista de conversaciones.*
- 2) *Cuando el administrador del sistema efectúe la limpieza de la base de datos, se presentará un mensaje en la conversación para comunicar que los mensajes anteriores han sido excluidos del servidor/sistema.*

INICIAR CONVERSACIÓN


Navegador

1. Acceda al menú **Contactos**  o
2. Acceda al menú **Conversaciones**  y haga clic en la opción **+ Nova conversa**.
3. Ubique el contacto deseado.
4. Haga clic en la opción .

iOS

1. Acceda al menú **Contactos** .
2. Ubique y seleccione el contacto deseado.
3. Escriba el mensaje.

Android

1. En el menú **Conversaciones**, pulse .
2. Ubique y seleccione el contacto deseado.
3. Escriba el mensaje.




RECIBIR MENSAJE DE UNA PTT

UNA permite recibir mensajes de audio y archivos enviados por UNA PTT, herramienta que permite que un aparato celular opere como un radio walkie-talkie (PTT).

ATENCIÓN




- 1) *No se puede responder o enviar mensajes a usuarios de UNA PTT desde UNA.*
- 2) *Si el usuario ha configurado la exclusión automática de archivos del dispositivo, este tipo de archivos también deberá excluirse.*
- 3) *Estas conversaciones se presentan en la interfaz de monitoría.*
- 4) *UNA PTT es una solución que se integra a UNA y depende de contratación específica.*

Navegador




1. En el menú **Conversaciones**, .
2. El icono  indica que se ha recibido una comunicación de un grupo de UNA PTT.
3. Si la conversación se originó desde un grupo de UNA PTT, cada mensaje tendrá la identificación del usuario que la envió.
4. Haga clic en el botón  para reproducir el audio.
5. Los audios enviados por UNAPTT son acompañados de una transcripción.

6. El usuario podrá silenciar la conversación, borrar el mensaje, copiar el texto y enviar el mensaje a otros usuarios y grupos de UNA.

iOS

1. Acceda al menú **Contactos** .
2. El icono  indica que se ha recibido una comunicación de un grupo de UNA PTT.
3. Si la conversación se originó desde un grupo de UNA PTT, cada mensaje tendrá la identificación del usuario que la envió.
4. Haga clic en el botón  para reproducir el audio.
5. Los audios enviados por UNAPTT son acompañados de una transcripción.
6. El usuario podrá silenciar la conversación, borrar el mensaje, copiar el texto y enviar el mensaje a otros usuarios y grupos de UNA.

Android


1. No menu **Conversas**, presione .
2. El icono  indica que se ha recibido una comunicación de un grupo de UNA PTT.
3. Si la conversación se originó desde un grupo de UNA PTT, cada mensaje tendrá la identificación del usuario que la envió.
4. Haga clic en el botón  para reproducir el audio.

5. Los audios enviados por UNAPTT son acompañados de una transcripción.
6. El usuario podrá silenciar la conversación, borrar el mensaje, copiar el texto y enviar el mensaje a otros usuarios y grupos de UNA.

REENVÍO DE MENSAJES DE OTRAS APLICACIONES A UNA

Esta funcionalidad permite al usuario de UNA recibir (por medio de integración) consultas, mensajes de texto y archivos de contactos o grupos externos.

El usuario recibirá mensajes y notificaciones como si fueran conversaciones normales de UNA, con la diferencia de que las conversaciones con contactos externos solo aparecen en la lista de conversaciones y se distinguen en la lista por un icono azul delante del

nombre del contacto o grupo . Este icono también aparece en la barra de conversación y en los detalles del contacto, en color azul.

Estas conversaciones son solo de lectura, lo que supone que el usuario de UNA no podrá responder a los mensajes ni realizar algunas acciones, tales como llamadas de voz o vídeo, compartir la pantalla, etc. En lugar de la caja de texto, se presentará un mensaje genérico que indica que se trata de una conversación o grupo solo para seguimiento de la comunicación.

NOTAS

- 1) *Cuando los grupos de origen externo no permiten el envío de mensajes por parte del usuario de UNA, se presentará el mensaje "Grupo solo para el seguimiento de la comunicación".*
- 2) *Asimismo, cuando los chats de origen externo no permitan el envío de mensajes por parte del usuario de UNA, se mostrará el mensaje: "Conversación solo para el seguimiento de la comunicación".*

INICIAR CONVERSACIÓN CONFIDENCIAL



En este tipo de conversación, disponible tan solo para uso mediante las APP de los smartphones, todos los mensajes usan criptografía de punta a punta y no se almacenan en el servidor. Permite al usuario compartir, con otro usuario UNA, cualquier información (archivos, fotos, etc.) y contenido proveniente de aplicaciones externas.

ATENCIÓN



No es posible:

- *Reenviar mensajes.*
- *Copiar el contenido de los mensajes.*
- *Realizar llamadas de audio y vídeo desde una conversación confidencial.*
- *Transcribir audio y vídeo.*
- *Capturar la pantalla debido a la política de seguridad (solo para Android).*

iOS

1. Acceda al menú Contactos .
2. Pulse Nueva conversación confidencial .
3. Ubique y seleccione el contacto deseado.
4. Escriba el mensaje.

Android

1. En el menú **Conversaciones**, pulse .
2. Pulse Nueva conversación confidencial .
3. Ubique y seleccione el contacto deseado.
4. Escriba el mensaje.

REDIMENSIONAR LA VENTANA DE LA CONVERSACIÓN



Navegador

1. Durante una conversación es posible modificar horizontalmente el tamaño de la ventana, aumentando el espacio de edición del mensaje.

2. Pase el cursor del ratón sobre el borde izquierdo de la ventana de conversación.
3. Haga clic y arrastre el cursor para redimensionar la ventana.
4. A partir de entonces, todas las ventanas que se abran a la derecha de la interfaz de UNA se presentarán con el tamaño definido por el usuario.

RESPONDER MENSAJE EN LA CONVERSACIÓN

Navegador

1. En la lista de conversaciones o en el chat con un contacto, haga clic en el mensaje que desea responder.
2. Se presentará la barra de acciones.
3. Haga clic en  para desmarcar el mensaje.
4. Haga clic en  para responder el mensaje.
5. Se presentará el mensaje que se desea responder, así como la caja de texto para editarlo.
6. Para cancelar el envío, haga clic en **X**.



iOS e Android

1. Durante una conversación, pulse el mensaje por dos segundos.
2. Se presentará la opción para responder el mensaje.

3. Se presentará el mensaje que se desea responder, así como la caja de texto para editarlo.

EXCLUIR CONVERSACIÓN


Navegador

1. Acceda al menú **Conversaciones** .
2. Ubique el contacto deseado.
3. Haga clic en el icono  ubicado al lado del nombre del contacto y seleccione la opción **Excluir Conversación**.
4. Haga clic en **OK** para confirmar la operación.

iOS


1. En la lista de conversaciones, pulse la conversación que desea excluir.
2. Pulse la opción **Excluir Conversación**.

Android

1. Durante una conversación, pulse el icono .
2. Seleccione la opción **Excluir Conversación**.
3. Pulse **OK** para confirmar la operación.

EXCLUIR MENSAJE DENTRO DE LA CONVERSACIÓN

Navegador

1. En la lista de conversaciones o en el chat con un contacto, haga clic en el mensaje que desea excluir.
2. Para excluir más de un mensaje, pulse la tecla Ctrl y seleccione los mensajes que desea excluir.
3. Haga clic en .
4. Elija entre las opciones: “Borrar para mí”, “Borrar para todos” o “Cancelar”.
5. La opción “Borrar para mí” borrará el mensaje en todos los dispositivos del usuario solicitante, pero aún se seguirá presentando a los demás participantes.
6. La opción “Borrar para todos” permite borrar el mensaje para todos los participantes de la conversación, en todos los dispositivos.
7. Una vez que se haya borrado el mensaje, aparecerá en su lugar el texto “*Mensaje borrado*”.

NOTA

- 1) La opción “Borrar para todos” no aparece para los mensajes de otros usuarios ni en conversaciones con contactos externos.
- 2) Una vez que el mensaje se haya borrado para todos, ya no se podrá copiar, excluir o responder.

iOS y Android


1. En la lista de conversaciones con un contacto, pulse el mensaje que desea excluir durante dos segundos.
2. Pulse **Borrar el mensaje**.
3. Elija entre las opciones “Borrar para mí”, “Borrar para todos” o “Cancelar”.
4. La opción “Borrar para mí” borrará el mensaje en todos los dispositivos del usuario solicitante, pero se seguirá presentando a los demás participantes.
5. La opción “Borrar para todos” permite borrar un solo mensaje a la vez para todos los participantes de la conversación, en todos los dispositivos.
6. Pulse **OK** para confirmar la exclusión o, **Cancelar** para ignorar la operación.
7. Una vez que se haya borrado el mensaje, aparecerá en su lugar el texto “*Mensaje borrado*”.

NOTAS



- 1) *En iOS y Android solo es posible excluir un mensaje a la vez.*
- 2) *Una vez que el mensaje haya sido borrado para todos, ya no se podrá copiar, excluir o responder.*
- 3) *La opción “Borrar para todos” no aparece para los mensajes de otros usuarios ni en conversaciones con contactos externos o en conversaciones secretas.*

CERRAR CONVERSACIÓN

Navegador

1. Durante una conversación, haga clic en el icono  ubicado al lado del nombre del contacto, y elija la opción **Cerrar Conversación** o
2. Utilice la tecla **Esc** o
3. Abra una nueva conversación encima de la conversación abierta.

iOS y Android



1. Durante una conversación, pulse el icono  (Android) y  (iOS), ubicado al lado del nombre del contacto.
2. La conversación se cerrará.

VISUALIZAR EL HISTORIAL DE LA CONVERSACIÓN



UNA permite visualizar el historial de conversaciones de un período determinado.

Navegador


1. Acceda al menú **Contactos** .

2. Ubique el contacto deseado y haga clic en .
3. Haga clic en el icono , ubicado al lado del nombre del contacto, y elija la opción **Visualizar historial**.
4. Especifique las fechas y los horarios iniciales y finales para realizar la búsqueda.
5. Haga clic en **Aplicar**.

O aun:

1. Acceda al menú Conversaciones .
2. Ubique el contacto deseado.
3. Haga clic en el icono , ubicado al lado del nombre del contacto.
4. Elija la opción **Visualizar historial**.
5. Especifique las fechas y los horarios iniciales y finales para realizar la búsqueda.
6. Haga clic en **Aplicar**.

NOTA

El menú , en la ventana de chat, en la pantalla del historial ya abierto, permite ocultar o mostrar los filtros de búsqueda del historial.




EXPORTAR EL HISTORIAL

Es posible exportar e imprimir el historial de conversaciones.



NOTA

Es necesario permitir que la ventana emergente se muestre en la dirección de UNA.

Navegador

1. Acceda al menú **Contactos** .
2. Ubique el contacto deseado.
3. Haga clic en la opción .
4. Haga clic en el icono , ubicado al lado del nombre del contacto.
5. Elija la opción **Exportar**.
6. Se abrirá una página del navegador con el informe de la conversación.
7. Haga clic en **Imprimir**.







O aun:

1. Acceda al menú **Conversaciones** .
1. Ubique el contacto deseado.
2. Haga clic en el icono , ubicado al lado del nombre del contacto.
3. Elija la opción **Exportar**.
4. Se abrirá una página del navegador con el informe de la conversación
5. Haga clic en **Imprimir**.

CREAR GRUPOS

UNA permite crear grupos de conversaciones.





Navegador

1. Acceda al menú **Conversaciones** .
2. En **+ Nuevo chat**, seleccione los participantes que desea incluir en la conversación.
3. Haga clic en **Concluir**.
4. El nuevo grupo será creado.
5. El participante podrá salir del grupo cuando lo desee.
6. El administrador del grupo podrá incluir una imagen , editar el nombre , incluir , excluir participantes  y nombrar a otros administradores. Para utilizar esas opciones, acceda al detalle del Grupo por medio del icono .
7. Si el usuario es el único administrador y desea salir, antes deberá nombrar a otro administrador entre los participantes del grupo y solo entonces podrá salir.





NOTA

- 1) Cuando el privilegio de administrador del grupo se atribuya o se le quite a un usuario, este será notificado.
- 2) Cuando el grupo tenga un solo administrador, y este sea excluido o bloqueado en el registro de usuarios (Registro de Personas), el privilegio de administrador será atribuido automáticamente al usuario más antiguo del grupo que aún se encuentre presente.

iOS

1. Acceda al menú **Conversaciones** .
2. Pulse  y seleccione los participantes que desea incluir en la conversación.
3. Pulse **OK**.
4. El nuevo grupo será creado.
5. El participante podrá salir del grupo cuando lo desee.
6. El administrador del grupo podrá incluir una imagen , editar el nombre (por medio del botón Renombrar Grupo), incluir , excluir participantes (haciendo clic en el contacto) y nombrar a otros administradores. Para utilizar esas opciones, acceda al detalle del Grupo tocando el nombre del grupo.
7. Si el usuario es el único administrador y desea salir, antes deberá nombrar a otro administrador entre los participantes del grupo y solo entonces podrá salir.

Android

1. Acceda al menú **Contactos** .
2. Elija la opción **Nuevo Grupo**.
3. Seleccione los participantes que desea incluir en la conversación.
4. Pulse . El nuevo grupo será creado. El participante podrá salir del grupo cuando lo desee.
5. El administrador del grupo podrá incluir una imagen , renombrar un grupo, añadir participantes, excluir participantes (seleccionar el contacto y optar por Excluir participante) y nombrar a otros administradores. Para ejecutar estas acciones, acceda al detalle del Grupo, pulse el icono  y seleccione la opción deseada.
6. Si el usuario es el único administrador y desea salir, antes deberá nombrar a otro administrador entre los participantes del grupo y solo entonces podrá salir.



GRUPO DE SOLO LECTURA DE MENSAJES

El administrador del grupo puede habilitar/inhabilitar las configuraciones de permiso de envío de mensajes y vista de los participantes de un grupo en general.

Browser

1. Acceda al menú Conversaciones, seleccione el grupo deseado.



Mensajes instantáneos
CAPÍTULO 5

2. Haga clic en el icono .
3. En Detalles del grupo, elija la opción .
4. Se presentarán las opciones Permiso de envío de mensajes y Permiso de vista de participantes.
5. Seleccione la(s) opción(es) deseada(s).
6. Haga clic en GUARDAR.

iOS

1. Acceda al menú Conversaciones.
2. Elija el grupo deseado.
3. En Detalles del grupo, elija la opción Configuraciones.
4. Se presentarán las opciones Permiso de envío de mensajes y Permiso de vista de participantes.
5. Seleccione la(s) opción(es) deseada(s).
6. Toque GUARDAR.


Android

1. Acceda al menú Conversaciones.
2. Elija el grupo deseado y toque el icono .
3. En Detalles del grupo, toque el icono  y elija la opción Configuraciones.

4. Se presentarán las opciones Permiso de envío de mensajes y Permiso de vista de participantes.
5. Seleccione la(s) opción(es) deseada(s).
6. Toque GUARDAR.

ENVIAR FOTOS, VÍDEOS O DOCUMENTOS




Navegador

1. Durante una conversación, haga clic en el icono  ubicado al lado del nombre del contacto, elija la opción **Enviar Archivo**.
2. En la caja de selección, elija el archivo que desea enviar (tamaño máximo de 100MB).
3. El archivo será anexado a la conversación.
4. Al recibir un archivo, haga clic en él para abrirlo.

NOTA

UNA tiene parámetros internos para límites de tamaño y resoluciones de archivos, si se envían archivos que sobrepasen tales límites, estos serán comprimidos según los límites de tamaño y resolución definidos en fábrica. Para modificar dichos parámetros, consulte al soporte de Dígitro.

iOS y Android

1. Durante una conversación, pulse .
2. Elija la opción deseada.
3. Seleccione, en la caja de selección, el archivo que desea enviar (tamaño máximo de 100MB).
4. Pulse  (iOS) o  (Android) para enviarlo.
5. Al recibir un archivo, selecciónelo para bajarlo y visualizarlo.
6. Incluso sin hacer el upload, el ítem se presentará como «leído», después de que el interlocutor visualice la conversación.




NOTA

UNA tiene parámetros internos para límites de tamaño y resoluciones de archivos, si se envían archivos que sobrepasen tales límites, estos serán comprimidos según los límites de tamaño y resolución definidos en fábrica. Para modificar dichos parámetros, consulte al soporte de Dígitro.


RECUPERAR ARCHIVOS

Permite al usuario recuperar un archivo que se encuentra en una unidad de almacenamiento local (servidor UNA) o externa (*backup*) tanto para visualizarlo como para descargarlo.





Navegador

1. En una conversación, al tratar de descargar un archivo que se encuentra en una unidad de almacenamiento local o externa, se presentará un mensaje preguntando si desea recuperar el archivo y el icono del archivo cambiará a alerta .
2. Haga clic en el botón Recuperar Archivo para iniciar la recuperación o, en Cancelar, para ignorar la operación.
3. Al optar por la recuperación, el icono del archivo cambiará a , indicando que el archivo se está restaurando.
4. Una vez concluida la restauración, haga clic en  para descargar el archivo.

NOTA

- 1) Si el usuario actualiza la página o finaliza su sesión, el icono  se restablecerá al icono original de descarga.
- 2) Si el archivo que el usuario está tratando de descargar ya no existe, se presentará un mensaje de error.
- 3) Si el archivo se encuentra en proceso de restauración, y el usuario trata de descargarlo, se presentará un mensaje que informa que el archivo se está recuperando.


iOS y Android

1. En una conversación, al tratar de descargar un archivo que se encuentra en una unidad de almacenamiento local o externa, se presentará un mensaje preguntando si desea recuperar el archivo y el icono del archivo cambiará a alerta .
2. Haga clic en el botón Recuperar Archivo para iniciar la recuperación o, en Cancelar, para ignorar la operación.
3. Al optar por la recuperación, el icono del archivo cambiará a , indicando que el archivo se está restaurando.
4. Una vez concluida la restauración, pulse  (Android) o  (iOS) para descargar el archivo.



VER MINIATURAS DE FOTOS Y VÍDEOS

Permite al usuario ver previamente la miniatura de la imagen o vídeo adjuntada a la conversación.

Navegador

1. Durante una conversación, vea la miniatura de la imagen o vídeo enviada o recibida.
2. Para descargar el archivo, haga clic en .






iOS y Android

1. Durante una conversación, visualice la miniatura de la imagen o vídeo enviada o recibida.
2. Para descargar el archivo, pulse  (Android) o  (iOS).




GRABAR Y ENVIAR MENSAJE DE AUDIO

Permite al usuario grabar y enviar mensajes de audio a otro usuario o grupo de UNA. Los mensajes de audio pueden tener entre 2 segundos y 15 minutos de duración.




Navegador

1. En una conversación, haga clic en el icono  para empezar a hablar.
2. El usuario podrá pausar el audio, excluirlo o enviar el mensaje.
3. Para escuchar previamente el audio grabado antes de enviarlo, haga clic en  y, a continuación, en .
4. Al terminar, haga clic en el icono . El mensaje de voz se enviará automáticamente.
5. Para cancelar el envío del mensaje, haga clic en el icono .

iOS y Android

1. Durante una conversación, mantenga presionado el icono  para empezar a grabar.
2. Tan pronto termine, suelte el icono . El mensaje de voz se enviará automáticamente.
3. Para cancelar el envío del mensaje, deslice el icono  a la izquierda hasta el basurero.

Grabar un mensaje de voz largo

1. Durante una conversación, mantenga presionado el icono  para empezar a grabar.
2. Deslice el icono  hacia arriba hasta el candado para activar la grabación con manos libres.
3. Al terminar la grabación, haga clic en el icono  para enviar el mensaje o haga clic en **CANCELAR** para interrumpir el envío.

NOTAS

- 1) *Durante una grabación, no será posible copiar el texto de un mensaje, responderlo o reenviarlo.*
- 2) *Si el usuario recibe una llamada o necesita salir de la pantalla de conversación durante una grabación, se presentará un mensaje que preguntará si se desea enviar o descartar el contenido grabado.*
- 3) *Si el usuario queda con situación indisponible durante una grabación, esta será automáticamente interrumpida y descartada sin aviso previo.*

TRANSCRIBIR MENSAJE O ARCHIVO DE AUDIO


Permite al usuario transcribir mensajes o archivos de audio recibidos, enviados, reenviados y compartidos en UNA.


Navegador

1. Al recibir o enviar un mensaje o archivo de audio, la opción de transcripción a texto



se presentará a la derecha del mensaje.

2. Al seleccionarla, el icono  informa que se está cargando.
3. Cuando se completa con éxito, la transcripción se presenta justo debajo del mensaje o archivo de audio.

4. Si ocurre una falla, el error se indicará por medio del icono .
5. El icono a la izquierda del player identifica el tipo de archivo:



- Mensaje de audio grabado por el usuario remitente.






- Archivo de audio reenviado por el usuario remitente.



- Archivo de audio cuya extensión no es soportada por UNA.

iOS y Android

1. Al recibir o enviar un mensaje o archivo de audio, se presentará la opción de transcripción a texto  a la derecha del mensaje o archivo.
2. Al seleccionarla, el icono  informa que se está cargando:
3. Cuando se completa con éxito, la transcripción se presenta justo debajo del mensaje o archivo de audio:
4. Si ocurre un fallo, el error se indicará por medio del icono .
5. El icono a la izquierda del player identifica el tipo de archivo:



- Mensaje de audio grabado por el usuario remitente.



- Archivo de audio reenviado por el usuario remitente.

NOTAS

- 1) *Para realizar la transcripción, es necesario estar conectado a internet.*
- 2) *Es posible transcribir diversos audios a la vez.*
- 3) *La calidad del texto transcrito depende de la calidad del audio grabado.*
- 4) *El tiempo que el sistema tarda en transcribir el audio depende del tamaño del archivo por transcribir. Cuanto mayor sea el archivo, mayor será el tiempo necesario para transcribirlo.*
- 5) *Al reenviar un audio que ya haya sido transcrito por el usuario, la transcripción no se presentará de forma automática al destinatario, solo tras su solicitud.*
- 6) *Si el usuario tiene la misma conversación abierta en dos dispositivos, como computadora y celular, por ejemplo, la transcripción se hará simultáneamente en ambos dispositivos, siempre y cuando estos estén conectados a internet.*



REENVIAR

A partir de una conversación de chat es posible reenviar textos, archivos, imágenes y ubicación a otros contactos o grupos.






Navegador

1. Seleccione hasta 30 mensajes que desee reenviar.




Mensajes instantáneos
CAPÍTULO 5

2. Para desmarcar un mensaje, haga clic nuevamente en él.
3. Para desmarcar todos los mensajes, haga clic en el botón  , en el lado izquierdo de la barra de tareas.
4. Para reenviar los mensajes seleccionados, haga clic en el botón  , en el lado derecho de la barra de tareas.
5. Se abrirá la lista de contactos.
6. Busque o seleccione en la lista hasta diez contactos y haga clic en el botón **CONCLUIR**.


NOTA


- 1) *Se pueden enviar mensajes hasta a 10 contactos a la vez.*
- 2) *Los estados de los mensajes se indican por iconos:*
 -  *enviando mensaje,*
 -  *mensaje enviado,*
 -  *mensaje recibido, pero no leído,*
 -  *mensaje visto,*
 -  *error al enviar el mensaje.*
- 3) *Al superar el límite de 30 mensajes, el botón Compartir se ocultará.*
- 4) *La cantidad de mensajes seleccionados se indica en el lado izquierdo de la barra de acciones.*
- 5) *Los mensajes se envían en el orden cronológico con el que se enviaron originalmente, independientemente del orden en que se seleccionaron.*

Android

1. Mantenga pulsado el mensaje, se abrirá la pantalla de acciones.
2. Seleccione la opción Reenviar.
3. En la parte superior izquierda, se presentará la cantidad de mensajes seleccionadas y el botón  para cancelar la acción.
4. Para seleccionar nuevos mensajes o deshacer la selección, basta darles un toque normal. Se pueden seleccionar hasta 30 mensajes.
5. Una vez seleccionados los mensajes, pulse el botón  , en la parte superior derecha de la pantalla.
6. Se abrirá la pantalla que permite seleccionar un máximo de 10 destinatarios.
7. Pulse el botón  para enviar.

iOS

1. Mantenga pulsado el mensaje.
2. Seleccione la opción Reenviar.
3. En la parte inferior izquierda de la pantalla se presentará la cantidad de mensajes seleccionados.
4. Para seleccionar nuevas mensajes o deshacer la selección, basta con darles un toque normal, hasta un máximo de 30 mensajes seleccionados.
5. Para deshacer toda la selección, pulse CANCELAR, en la parte superior derecha de la pantalla.
6. Una vez seleccionados los mensajes, pulse el botón  , en la parte inferior de la pantalla.

7. Se abrirá la pantalla para seleccionar los destinatarios, como máximo 10.
8. Pulse el botón  para enviarlos.

NOTA

Tanto en Android como en iOS:

- 1) *Al alcanzar el máximo permitido de 30 mensajes, se presentará una alerta.*
- 2) *Si el reenvío se hace a un solo destinatario, se abrirá la conversación con dicho destinatario. Si el reenvío se hace a varios destinatarios, se mantendrá abierta la conversación actual.*

COMPARTIR CON UNA

Permite al usuario compartir, con otro usuario y grupo de UNA, cualquier información (archivos, fotos, etc.), contenidos provenientes de aplicaciones externas.

iOS y Android

1. Abra la galería de fotos o un repositorio de archivos de su dispositivo.
2. Seleccione el(los) archivo(s) deseado(s) y pulse el botón para compartir (podrá variar según la aplicación).
3. Ubique y seleccione la aplicación UNA.
4. Seleccione el(los) contacto(s) o grupo(s) de conversación con el(los) cual(es) desea compartir el(los) archivo(s).

5. Pulse  (iOS) o  (Android) para enviar.

NOTA

En la interfaz de compartimiento de archivos con UNA hay algunas posibilidades:

- 1) *Cuando se selecciona un solo archivo de texto o vídeo, se presenta una caja de texto y el nombre del archivo justo abajo.*
- 2) *Cuando se selecciona más de un archivo de texto o vídeo, se presenta una caja de texto y la cantidad de archivos seleccionados justo abajo.*
- 3) *Cuando se selecciona un solo archivo de imagen, se presenta una vista previa de la imagen, el nombre del archivo justo abajo y al lado una caja de texto.*
- 4) *Cuando se selecciona más de un archivo de imagen, se presenta una vista previa de la primera imagen, la cantidad de archivos seleccionados justo abajo y al lado una caja de texto.*

EXCLUIR ARCHIVOS EN DISPOSITIVOS MÓVILES

1. Acceda a la pestaña **Mi perfil**.
2. Pulse la opción **Liberar espacio**.
3. Se presentará el mensaje de confirmación.
4. Pulse la opción **LIBERAR** para confirmar la operación o, **CANCELAR** para anularla.

5. Al pulsar la opción **LIBERAR**, se presentará el mensaje que muestra el progreso de la exclusión de los archivos.
6. Una vez concluida la exclusión, se presentará un mensaje de éxito y la cantidad de espacio liberado, de lo contrario, se presentará un mensaje de error.

NOTA

Si la exclusión automática de los archivos ha sido configurada en la interfaz web de administración, la exclusión se dará de forma transparente al usuario en tres momentos específicos:

- *Al iniciar la aplicación;*
- *Al salir de una conversación;*
- *Al cerrar la sesión en la aplicación.*

Por lo tanto, se recomienda al usuario descargar los archivos (voz, vídeo, imagen, etc.) que desea visualizar.

COMPARTIR UBICACIÓN

Es posible compartir la ubicación con los demás usuarios de UNA.


Navegador

No es posible compartir la ubicación en el navegador, solo se puede visualizar la ubicación enviada por un contacto.

1. Durante una conversación, al recibir una ubicación, haga clic en esta para que una aplicación de mapa pueda exhibirla.

2. Se presentará un mapa con la ubicación.

iOS y Android

1. Durante una conversación, pulse .
2. Se presentará la opción Ubicación.
3. Se presentará un mapa con la ubicación.
4. Al recibir una ubicación, tóquela para que una aplicación de mapa pueda mostrarla.

INFORME DE CONVERSACIONES (MONITOREO)

Es posible visualizar el contenido de las conversaciones de otros usuarios de UNA de acuerdo con el nivel organizacional del usuario conectado.

NOTA

Para utilizar la funcionalidad de monitoreo, es necesario tener licencia, privilegio específico y nivel organizacional configurados en el Registro de Personas.

Navegador

1. Acceda al menú **Monitoreo** .

Mensajes instantáneos
CAPÍTULO 5

2. Ubique el contacto deseado.
3. Se presentarán todas las conversaciones realizadas por el contacto.
4. Haga clic en la conversación deseada.
5. Se presentará el contenido de la conversación.
6. Es posible exportar el contenido de la conversación de acuerdo con lo descrito en la página 57.

6

LLAMADAS

UNA permite generar y recibir llamadas entre contactos de la plataforma.

NOTAS



- 1) *Cuando UNA esté configurado para funcionar sin PBX, todos los usuarios podrán generar llamadas de voz o vídeo sin que necesiten una extensión para ello.*
- 2) *Las llamadas en el modo sin PBX solo se podrán generar entre usuarios de UNA.*
- 3) *Además, el usuario no podrá ejecutar las operaciones de extensión del PBX (transferir, consultar, capturar, rechazar, etc.) ni tampoco grabar la llamada de voz.*
- 4) *Por otra parte, si la plataforma está configurada como UNA con integración PBX, entonces los usuarios necesitarán una extensión para generar llamadas de voz.*



GENERAR UNA LLAMADA DE VOZ

Navegador

NOTA



Cuando la configuración de la plataforma sea UNA sin integración PBX:

- 1) *La pantalla de la llamada de voz no presentará el icono del teclado ni el botón de consulta, en lugar de este, se presentará el icono , que permite añadir participantes a la conversación (véase Llamada en conferencia, pág.86).*
- 2) *El usuario también podrá generar una llamada de voz usando el icono , que figura en el listado de contactos, en los detalles del contacto, en el listado de llamadas, así como en el menú lateral de la conversación, independientemente de que tenga o no extensión.*
- 3) *Por otra parte, si la plataforma está configurada como UNA con integración PBX, entonces los usuarios necesitarán una extensión para generar llamadas de voz.*

1. Acceda al menú **Contactos** .
2. Ubique el contacto al que desea llamar.
3. Haga clic en la opción .

O aun:


Llamadas
CAPÍTULO 6

1. Acceda al menú **Conversaciones** .
2. Ubique el contacto al que desea llamar.
3. Haga clic en el icono  ubicado al lado del nombre del contacto.
4. Elija la opción **Generar llamada de voz**.
5. Se generará una llamada al contacto seleccionado.


iOS

NOTA

En las aplicaciones mobile sin dependencia de PBX, en el chat, el botón para generar llamadas de voz se presentará en la toolbar de los chats, salvo cuando el usuario esté ocupado o indisponible.

1. Acceda al menú **Contactos**.
2. Seleccione el contacto al que desea llamar.
3. Pulse el icono , ubicado al lado del nombre del contacto.

Android




1. Acceda al menú **Conversaciones**.
2. Seleccione el contacto al que desea llamar.
3. En el menú **Llamadas**, pulse .
4. Ubique y seleccione el contacto deseado.

GENERAR LLAMADA POR EL TECLADO

NOTA

Esta funcionalidad solo está disponible cuando haya integración con la plataforma de telefonía/PABX Dígitro.


Navegador

1. Acceda el menú **Conversaciones** o **Llamadas**.
2. Haga clic en  **Nueva llamada** y, a continuación, en el botón **Teclado**, o aun, en la opción  **Teclado**.
3. Introduzca el número al que desea llamar y haga clic en .
4. La llamada será generada.
5. Es posible ejecutar las operaciones de extensión del PBX (transferir, capturar, rechazar, conferencia, etc.). Para más información acerca de las operaciones de extensión, consulte el manual Extensión del Usuario.
6. Es posible enviar mensajes, consultar conversaciones y contactos, etc., mientras se está en una llamada.



iOS

1. Pulse el menú **Llamadas**.
2. Se presentará el teclado

Llamadas
CAPÍTULO 6

3. Introduzca el número u operación deseada.
4. Pulse .

Android

1. En la pestaña **Llamadas**, pulse el botón .
2. Se presentará el teclado
3. Introduzca el número u operación deseada.
4. Pulse .

GENERAR LLAMADA DESDE EL HISTORIAL

Es posible generar llamadas internas y externas por medio del historial de llamadas.

Navegador

1. Acceda al historial de llamadas de UNA.
2. Los iconos a la derecha del nombre o número del contacto indican los tipos de interacciones posibles para aquel contacto. Haga clic en el icono del tipo de llamada deseada para iniciarla:



- Conversación de chat



- Llamada de voz





- Llamada de vídeo

iOS y Android

NOTAS

En las aplicaciones mobile sin dependencia de PBX Dígitro:

- 1) *La pantalla del historial de llamadas no presenta el botón teclado.*
- 2) *El historial de llamadas presenta el icono  para llamadas de voz y el icono  para llamadas de vídeo.*
- 3) *Al pulsar la línea de la llamada, se genera una llamada de voz o de vídeo al contacto del registro (nota: No se puede generar llamada al registro de conferencia).*

1. Acceda al historial de llamadas de UNA.
2. Seleccione la llamada que desea volver a marcar.



DESACTIVAR EL MICRÓFONO EN UNA LLAMADA

NOTA


Esta funcionalidad está disponible, cuando esté integrada o no, con la plataforma de telefonía/PBX Dígitro y en conferencia.


La función desactivar micrófono permite silenciar una conversación de modo que el otro participante no pueda escucharlo.

Navegador

1. En una llamada de voz, haga clic en la opción .
2. La llamada actual quedará en silencio.
3. Para activar la llamada, haga clic en .

iOS y Android

1. En una llamada de voz, haga clic en la opción .
2. La llamada actual quedará en silencio.


3. Para activar la llamada, haga clic en .

LLAMADA EN CONFERENCIA


La función conferencia permite añadir varias personas a una llamada.

NOTAS

Si UNA está configurado para funcionar sin integración con PBX Dígitro:

- 1) *La pantalla de la llamada de voz presentará el icono , que permite añadir otros usuarios de UNA a la llamada.*
- 2) *La creación de la conferencia tendrá el flujo similar a la llamada de vídeo (véase Llamada de vídeo, pág. 91).*
- 3) *La pantalla de detalles de la llamada presentará la lista de los participantes con la indicación “llamando” para aquellos que aún no atendieron la llamada.*
- 4) *Solo el usuario que generó la llamada puede añadir nuevos participantes.*


Navegador

1. Durante una llamada de voz, haga clic en la opción  Consulta.
2. Durante la consulta, la llamada actual quedará en el modo de espera.
3. Ubique y seleccione el contacto deseado.



4. Una vez que la llamada de voz sea atendida, haga clic en la opción **Conferencia**.
5. Se establecerá la conferencia.



6. La opción **Participantes** permite ver los participantes de la conferencia.
7. La opción  permite silenciar la llamada.

NOTA

- 1) *Para añadir más contactos a la conferencia, repita todo el proceso.*
- 2) *La pantalla de la conferencia muestra el número de participantes que ya está en la conferencia y los nombres de los que aún no han atendido la llamada.*

iOS y Android




1. Durante una llamada de voz, pulse la opción **Consulta**.
2. Durante la consulta, la llamada actual quedará en el modo de espera.
3. Ubique y seleccione el contacto deseado.



4. Una vez que la llamada de voz sea atendida, pulse la opción **Conferencia**.
5. Se establecerá la conferencia.



6. La opción **Participantes** permite ver los participantes de la conferencia.
7. La opción  permite silenciar la llamada.

NOTA


- 1) Para añadir más contactos a la conferencia, repita todo el proceso.
- 2) *En las aplicaciones mobile, la pantalla de conferencia muestra el número de participantes en la conferencia.*


TRANSFERENCIA

NOTA

Esta funcionalidad solo estará disponible cuando haya integración con la plataforma de telefonía/PABX Dígitro.

Navegador


1. Durante una llamada de voz, haga clic en la opción  Consulta .
2. Durante la consulta, la llamada actual quedará en el modo de espera.
3. Ubique y seleccione el contacto deseado.

4. Una vez que la llamada de voz sea atendida, haga clic en la opción  Transferencia .
5. Se establecerá la transferencia.

NOTA

Si la Transferencia se efectúa de manera directa, y el receptor no atiende la llamada, esta será devuelta al interlocutor.

iOS y Android

1. Durante una llamada de voz, pulse la opción  Consulta .
2. Durante la consulta, la llamada actual quedará en el modo de espera.
3. Ubique y seleccione el contacto deseado.



4. Una vez que la llamada de voz sea atendida, pulse la opción *Transferencia*.
5. Se establecerá la transferencia.


NOTA

Si la Transferencia se efectúa de manera directa, y el receptor no atiende la llamada, esta será devuelta al interlocutor.

MANOS LIBRES



Durante una llamada, se presenta el icono del altavoz, que indica que se puede utilizar manos libres.

iOS y Android



1. Al generar o recibir una llamada, pulse el botón  para activar la función manos libres del celular.
2. Para desactivar manos libres, pulse el mismo botón. El audio se reproducirá en el modo normal.

LLAMADA DE VÍDEO



NOTAS



- 1) Si UNA está configurado para funcionar sin integración con PBX, todos los usuarios podrán generar llamadas de vídeo, sin necesidad de una extensión.
- 2) El usuario también podrá generar una llamada de voz usando el icono , que figura en el listado de contactos, en los detalles del contacto, en el listado de llamadas, así como en el menú lateral de la conversación.
- 3) El historial de llamadas presenta el icono  para identificar las llamadas de vídeo.

Navegador

1. Acceda al menú **Contactos** .
2. Ubique al contacto deseado.
3. Haga clic en la opción .

O aun:

1. Acceda al menú **Conversaciones** .
2. Ubique al contacto deseado.
3. Haga clic en el icono , ubicado al lado del nombre del contacto.

4. Elija la opción **Generar llamada de vídeo**.
5. Para aceptar la llamada de vídeo, haga clic en el botón .
6. Para cancelar la generación, rechazar o finalizar la llamada de vídeo, haga clic en el botón .
7. Una vez que el interlocutor atiende la llamada de vídeo, se abre la ventana en que cada usuario ve el vídeo.
8. En el ángulo inferior izquierdo, se puede ver el propio vídeo.

Botones del vídeo



Reduce la pantalla de vídeo (ubicado en el ángulo superior derecho). Esta acción hace que la imagen de vídeo de quien generó la llamada desaparezca, dejando visible tan solo la imagen de quien atendió. Con el tamaño del vídeo reducido, se puede reposicionar la imagen en toda la página de UNA. Para volver al tamaño normal, haga clic en el mismo botón.



Abre la conversación con el interlocutor.






Finaliza la llamada de vídeo.




iOS

1. Acceda al menú **Contactos**.

Llamadas
CAPÍTULO 6


2. Seleccione el contacto deseado.
3. Pulse la opción .
4. Para aceptar la llamada de vídeo, pulse el botón .
5. Para cancelar la generación, rechazar o finalizar la llamada de vídeo, pulse el botón .
6. Una vez que el interlocutor atiende la llamada de vídeo, se abre la pantalla en que cada usuario ve el vídeo.
7. En la parte inferior izquierda, es posible ver el propio vídeo.

Android


1. Acceda al menú **Conversaciones**.
2. Seleccione el contacto deseado.
3. Pulse la opción .
4. Para aceptar la llamada de vídeo, pulse el botón .
5. Para cancelar la generación, rechazar o finalizar la llamada de vídeo, pulse el botón .
6. Una vez que el interlocutor atienda la llamada de vídeo, se abrirá la página en que cada usuario ve el vídeo.
7. En la parte inferior izquierda, es posible ver el propio vídeo.

VÍDEOCONFERENCIA



Navegador

1. En una llamada de vídeo, haga clic en la opción .
2. Ubique y seleccione el(los) contacto(s) deseado(s).
3. Haga clic en la opción **LLAMAR**.
4. Una vez que el interlocutor atienda la llamada de vídeo, se abrirá la página en que cada usuario ve el vídeo.
5. En la parte inferior izquierda, es posible ver el propio vídeo.

iOS



1. En una llamada de vídeo, dé un toque en la pantalla.
2. Pulse la opción .
3. Ubique y seleccione el(los) contacto(s) deseado(s).
4. Pulse **OK** para iniciar la Conferencia.

Android



1. En una llamada de vídeo, dé un toque en la pantalla.
2. Pulse la opción .
3. Ubique y seleccione el(los) contacto(s) deseado(s).
4. Pulse  para iniciar la Conferencia.

RECIBIR LLAMADA



Navegador

1. Al recibir una llamada, se presentará la foto y el nombre del contacto.
2. Haga clic en la opción  para atender la llamada o, en  para rechazarla.

iOS

1. Al recibir una llamada, se presentará la foto y el nombre del contacto.
2. Pulse la opción  para atender la llamada o,  para rechazarla.

Android

1. Al recibir una llamada, se presentará la foto y el nombre del contacto.
2. Pulse la opción  para atender la llamada o,  para rechazarla.

HISTORIAL DE LLAMADAS

Permite visualizar información de llamadas recibidas, generadas y perdidas en UNA.


NOTA

Se mantendrá el historial de llamadas limitado a 50 llamadas que tuvieron lugar durante los últimos 30 días.

Los registros de las llamadas se presentarán de la siguiente manera:

- Si la llamada tuvo lugar el mismo día, se presentará la hora de inicio de la llamada.
- Si la llamada tuvo lugar el día anterior, se presentará: *Ayer a las <hora de la llamada>*.
- Si la llamada tuvo lugar antes del día anterior, se presentará: *hace 2 días, hace 3 días y así por adelante.*

Navegador

1. Acceda al menú **Llamadas** .

Llamadas
CAPÍTULO 6

2. Se presentará una lista de las llamadas con los nombres de los contactos y sus respectivos días y horarios.


NOTA

Las llamadas perdidas, que aún no han sido visualizadas, serán identificadas por el

icono .

iOS



1. Pulse .
2. Se presentará una lista de las llamadas con los nombres de los contactos e sus respectivas fechas y horarios.
3. Si desea generar una llamada, pulse el contacto deseado.

NOTA

Las llamadas perdidas serán identificadas por el icono .

Android

1. Acceda al menú **Llamadas**.
2. Se presentará una lista de las llamadas con los nombres de los contactos e sus respectivas fechas y horarios.
3. Si desea generar una llamada, pulse el contacto deseado.

NOTA

Las llamadas perdidas serán identificadas por el icono



Iconos de las llamadas



- ↗ Llamadas generadas
- ✓ Llamadas recibidas
- ✗ Llamadas perdidas

COMPARTIR PANTALLA



Permite al usuario la pantalla de su computadora con otro usuario de UNA.

Navegador

Usuario que comparte su pantalla

1. Acceda al menú **Contactos** .
2. Ubique el contacto deseado.
3. Haga clic en la opción .

Usuario que recibe el compartimiento


1. Para aceptar el compartimiento de pantalla, haga clic en el botón .
2. Para cancelar, rechazar o finalizar el compartimiento, haga clic en el botón .
3. Una vez que el usuario acepte el compartimiento, la pantalla compartida se abrirá.

NOTAS

- 1) *Cada usuario podrá compartir su pantalla con tan solo un usuario a la vez.*
- 2) *Cada usuario podrá recibir tan solo un compartimiento a la vez.*
- 3) *No es posible compartir y recibir un compartimiento simultáneamente.*

SILENCIAR CONVERSACIÓN


Navegador

1. Abra la conversación desde el menú **Contactos** o **Conversaciones**.
2. Haga clic en el icono , ubicado al lado del nombre del contacto o del grupo que desea silenciar.
3. Elija la opción **Silenciar conversación**.
4. Para deshacer la función Silencio, seleccione la opción **Retirar silencio de la conversación**.

iOS

1. Abra la conversación desde el menú **Contactos** o **Conversaciones**.
2. Pulse el nombre del **Contacto** o **Grupo**.
3. Elija la opción **Silenciar conversación**.
4. Para deshacer la función **Silencio**, seleccione la opción **Retirar el silencio de la conversación**.

Android

1. Abra la conversación desde el menú **Contactos** o **Conversaciones**.
2. Pulse el icono , ubicado al lado del nombre del **Contacto** o **Grupo**.
3. Elija la opción **Silenciar conversación**.

4. Para deshacer la función **Silencio**, seleccione la opción **Retirar el silencio de la conversación**.

7

SALAS DE VÍDEO

La opción SALAS DE VÍDEO, ubicada en el menú izquierdo de UNA, permite acceder a la lista de salas de vídeo.

Allí se presentan las salas creadas por el propio usuario y aquellas a la que ha sido invitado a participar en algún momento. Las salas se presentan en la lista con el nombre del creador y el tiempo de existencia de la sala.


La sala presenta, en la parte central, el usuario que está hablando en ese momento con su nombre en la parte superior izquierda. Para el usuario que está hablando, se presentará el usuario que habló antes de él.


En la parte superior izquierda de la pantalla central se presenta el nombre de la sala, el número de participantes y el tiempo que el usuario lleva en la sala.

NOTAS




- 1) *Para crear una sala de vídeo o para entrar en ella, se debe permitir el acceso de la aplicación al micrófono y a la cámara.*
- 2) *El uso de la funcionalidad salas de vídeo requiere un servidor de vídeo (servidor SFU), de lo contrario, el icono salas de vídeo no aparecerá en el menú izquierdo de UNA.*
- 3) *Si la ocurre la desconexión del usuario debido a una inestabilidad en la red, se presentará un mensaje preguntando si desea volver a la sala.*
- 4) *Si dicho mensaje no se presenta, podrá hacer clic en el botón Entrar de la respectiva sala para volver a participar en la reunión.*
- 5) *Habrán un límite de uso simultáneo de las salas de vídeo y de participantes por sala. Una vez que se alcance ese límite, el usuario no logrará acceder a la sala de vídeo e verá un mensaje que especifica que se ha alcanzado el límite. El límite de salas de vídeo en uso simultáneo está vinculado a la cantidad de licencias adquiridas y al límite de participantes por sala y se puede modificar según sea necesario.*

CREAR UNA SALA


1. Haga clic en el icono sala de vídeo  en el menú izquierdo de la pantalla y, a continuación, en la opción **+ Nueva sala de vídeo**.
2. Se abrirá una pantalla para darle un nombre a la nueva sala de vídeo.
3. Introduzca un nombre para la sala en el campo Nombre y haga clic en el botón Guardar.

4. Usted será dirigido a la nueva sala, donde podrá invitar a otros usuarios por medio del botón .


Desactivar/reactivar el propio audio

1. Al entrar en una sala, el audio siempre estará activado por defecto.
2. Para desactivar su audio, haga clic en el botón  en la parte central de la pantalla.
3. Una vez que se haya desactivado el audio, el botón cambiará a .
4. Para reactivar el audio, haga clic en el botón .

Controlar el micrófono de los demás participantes

1. En la ventana de la lista de participantes, al lado del título, haga clic en el botón  para silenciar el micrófono de todos los participantes.
2. Todos los participantes, salvo el solicitante y aquellos cuyo audio ya esté desactivado, tendrán sus micrófonos silenciados.
3. Los participantes silenciados visualizarán una notificación que indica que su micrófono ha sido desactivado.



Salas de vídeo
CAPÍTULO 7


4. Para silenciar el micrófono de un participante en particular, haga clic en la opción “Silenciar micrófono”, que aparece al hacer clic en el menú de acciones del respectivo participante .
5. Solo el usuario silenciado puede reactivar su propio audio haciendo clic en el botón

**NOTAS**


- 1) *No existe la opción de reactivar el audio de otros participantes.*
- 2) *Los participantes pueden desactivar y reactivar su propio audio libremente, aunque alguien en la sala, en algún momento anterior haya silenciado el micrófono de este participante.*
- 3) *Solo se silenciará a los participantes que estén en la sala en ese momento. Los micrófonos de los nuevos participantes que entren en la sala estarán activados.*
- 4) *Los usuarios externos (aquellos que acceden a la sala de vídeo por medio del enlace) no pueden silenciar el micrófono de los demás participantes.*

Desactivar/reactivar el propio vídeo

1. Al entrar en una sala, el vídeo siempre estará activado por defecto.
2. Para desactivar su vídeo, haga clic en el botón  en la parte central de la pantalla.
3. Una vez desactivado, el botón de vídeo cambiará a .

4. Para reactivar su vídeo, haga clic en el botón .

Invitar a participantes

1. Haga clic en el botón  en la parte central de la pantalla.
2. Se presentará una pantalla en la parte derecha, que permite consultar contactos.
3. Para invitar a uno o a más contactos, selecciónelo(s) y, a continuación, haga clic en el botón Invitar.
4. Será presentará un mensaje de confirmación para cada contacto invitado.

NOTAS

- 1) *Los usuarios que estén autenticados y activos en UNA verán un mensaje con la invitación. Y se presentará una indicación en el icono de la sala de vídeo.*
- 2) *Siempre que un invitado entre en la sala o salga de ella, se presentará una notificación a los demás participantes de la sala.*


Ver invitados de la sala de vídeo

1. La lista de participantes de la sala de vídeo permite ver tanto a los invitados presentes como a los ausentes.
2. Cada vez que un invitado entra o sale de la sala, la lista de participantes se actualiza.

NOTAS

Los invitados externos autorizados no se presentan en la lista de participantes ausentes ni pueden ver la lista de participantes de la sala.


Excluir a participantes ausentes de la sala de vídeo

1. En la lista de invitados de la sala, en Ausentes, haga clic en el menú de acciones  del participante ausente.
2. Seleccione la opción “Excluir de la sala”.
3. Haga clic en el botón **Excluir** para confirmar la operación; o, en **Cancelar** para ignorarla.
4. Una vez realizada la exclusión, la lista de invitados se actualizará, y la sala dejará de aparecer en la lista de salas del usuario excluido.
5. Para volver a la sala, los usuarios excluidos deberán recibir una nueva invitación.

NOTAS

- 1) *No se permite excluir al creador de la sala de vídeo ni a los usuarios presentes en la sala.*
- 2) *Los invitados externos no pueden excluir a participantes de la sala.*



Expulsar a participantes presentes de la sala de vídeo

1. En la lista de invitados de la sala, en Presentes, haga clic en el menú de acciones  del participante que desea expulsar.
2. Seleccione la opción «Expulsar de la sala».
3. Haga clic en el botón **Expulsar** para confirmar la operación; o, en **Cancelar** para ignorarla.
4. El usuario expulsado podrá volver a la sala en cualquier momento.

NOTA

No se permite expulsar al creador de la sala de vídeo ni a usuarios ausentes de la sala.



Desenfocar el fondo de pantalla

1. Haga clic en el botón  en el ángulo superior derecho de la sala de vídeo, para activar el efecto de desenfoco del fondo de pantalla.
2. Para desactivar el efecto de desenfoco, haga clic en el botón .

NOTA

El efecto de desenfoque solo se mantendrá habilitado mientras el usuario esté conectado en la sala de vídeo.


Ver a los participantes en el modo mosaico

1. Al entrar en la sala, los participantes se muestran en modo lateral: el locutor activo en la pantalla principal y las miniaturas de los participantes adicionales en la barra lateral derecha.
2. Para activar el modo mosaico, haga clic en el botón  en la parte superior derecha de la sala de vídeo.
3. Por defecto, se mostrarán los vídeos (o imágenes, cuando el vídeo esté desactivado) de 9 participantes a la vez.
4. El vídeo del usuario autenticado quedará en la primera posición siempre, y el locutor activo será identificado.
5. Los participantes excedentes se presentarán en la lista de participantes de la sala.
6. En caso de compartimiento, este asume toda la pantalla, y el participante que está compartiendo, no verá la barra lateral.
7. Para volver a la vista en modo barra lateral, haga clic en el botón .


NOTAS

- 1) *El número máximo de participantes mostrado en el modo mosaico se configura en la interfaz de administración. Por defecto son 9, pudiendo llegar a 25.*
- 2) *Cuando el número de participantes supere el límite del modo mosaico, la pantalla mostrará los últimos participantes que hablaron.*
- 3) *Cuando un participante excedente hable, se mostrará en lugar del último participante que habló en el mosaico.*

Compartir el enlace de la reunión con participantes externos

1. Haga clic en el botón  en la parte central de la pantalla.
2. Haga clic en Copiar enlace para compartir.
3. Se presentará el mensaje «enlace copiado con éxito».
4. Envíe el enlace al (a los) usuario(s) externo(s) a quien(es) desea invitar.
5. Al acceder al enlace, se abrirá una pantalla de acceso para el usuario invitado.
6. El invitado informa su nombre y hace clic en el botón **Entrar**.
7. A continuación, espera la autorización:
 - Si se le autoriza, será dirigido automáticamente a la sala de vídeo, y se presentará un mensaje que informa que el usuario ha entrado en la sala.
 - De lo contrario, se presentará un mensaje que informa que su acceso no ha sido autorizado y que, si lo desea, podrá volver a intentarlo.



O aun:

1. Haga clic en el botón  , de la sala deseada en la lista de salas de vídeo.
2. Se presentará un diálogo con el enlace de la sala de vídeo.
3. Haga clic en el botón **Copiar** para copiar el enlace.
4. Se presentará el mensaje que indica éxito al copiar el enlace.
5. Envíe el enlace al (a los) usuario(s) externo(s) a quien(es) desea invitar.
6. Al acceder al enlace, se abrirá una pantalla de acceso para el usuario invitado.
7. El invitado informa su nombre y hace clic en el botón **Entrar**.
8. A continuación, espera la autorización:
 - Si se le autoriza, se le dirigirá automáticamente a la sala de vídeo, y se mostrará un mensaje informando de que el usuario ha entrado en la sala.
 - De lo contrario, se mostrará un mensaje informando que su acceso no ha sido autorizado y, si lo desea, puede intentar conectarse de nuevo.


NOTAS

- 1) *Si la sala no existe o si no hay nadie en la sala, se presentará un mensaje de error al invitado.*
- 2) *Cuando el invitado solicite el acceso, los usuarios internos de la sala verán un mensaje que les pregunta si autorizan la entrada del invitado. Basta con que uno de los participantes lo autorice. Los demás usuarios invitados no verán este mensaje.*
- 3) *En la pantalla de detalles de la sala, los invitados serán indicados como «Invitado externo».*
- 4) *Si se interrumpe su conexión, el usuario invitado también podrá reconectarse. Si sale de la sala, sin actualizar la interfaz, podrá accederla nuevamente sin necesidad de autorización, siempre que haya alguien en la sala. Si actualiza la interfaz, tendrá que volver a solicitar la autorización.*
- 5) *El invitado no tiene acceso a otros recursos de UNA, no puede invitar a otros participantes ni hablar por chat con otros integrantes.*
- 6) *En dispositivos móviles, no es posible compartir pantalla, y las miniaturas de los vídeos de otros participantes solo se presentarán en el modo de orientación horizontal.*
- 7) *En los dispositivos iOS en modo horizontal, no se presenta la pantalla de detalles de los participantes de la sala ni la opción de habilitar/inhabilitar la exhibición de las miniaturas de vídeos en la sala.*

Compartir una pantalla con los demás participantes



1. Haga clic en el botón  en la parte central de la pantalla.
2. Elija el monitor (si es el caso) y elija entre compartir la pestaña del navegador, la ventana de la aplicación o la Pantalla completa y haga clic en el botón **Compartir**.
3. El usuario recibirá una notificación que comunica que su pantalla se está compartiendo.
4. Para dejar de compartir la pantalla, haga clic en el botón , en la parte central de la pantalla.

NOTAS

- 1) Solo se permite compartir la pantalla de un único usuario a la vez.
- 2) Durante el compartimiento, la imagen de la cámara del usuario local quedará fija en la primera posición de las cámaras laterales, y la cámara del presentador quedará en la segunda posición. El audio de su micrófono se seguirá transmitiendo normalmente.
- 3) Al pasar el puntero del ratón sobre la cámara del presentador, se mostrará el icono . Al hacer clic en él, se desanclará el vídeo de la parte lateral al centro de la pantalla, y el usuario podrá arrastrarlo a donde lo desee.
- 4) Los usuarios con quienes se está compartiendo la pantalla no aceptan el compartimiento, este quedará destacado a todos los participantes.
- 5) El usuario puede intercambiar mensajes, enviar y recibir archivos y generar llamadas normalmente durante el compartimiento de pantalla.
- 6) Si el usuario quiere dejar de compartir el audio, deberá finalizar el compartimiento de pantalla e iniciar un nuevo compartimiento sin audio.
- 7) La función para compartir el audio está restringida al navegador Google Chrome.
- 8) Los compartimientos de pantalla y audio dependen de compatibilidad con el navegador utilizado.

Reconectar una llamada en la sala de vídeo



1. Cuando el usuario pierde la conexión en la sala de vídeo, se presenta un mensaje preguntándole si desea volver a la sala.

2. Para volver a la sala de vídeo, haga clic en  , de lo contrario, haga clic en  .
3. Si dicho mensaje no se presenta, el usuario podrá volver a la sala por medio del botón **Entrar** de la lista de salas.


NOTAS

- 1) *Este recurso funciona tanto para usuarios internos como externos.*
- 2) *Si, al perder la conexión, el usuario invitado sale de la sala sin actualizar la interfaz, podrá volver a accederla sin necesidad de autorización, siempre que haya alguien en la sala. Si actualiza la interfaz, deberá solicitar la autorización nuevamente.*

Navegar en la aplicación mientras está en la sala de vídeo

1. Para navegar en la aplicación mientras está en la sala, minimice la pantalla de la sala de vídeo.
2. Para eso, haga clic en el botón  , en la parte superior derecha de la pantalla central.
3. Para maximizar nuevamente la pantalla de la sala de vídeo, haga clic en el botón  de la pantalla minimizada.

Ver los detalles de la sala de vídeo



1. Haga clic en el botón  , na parte central da pantalla.
2. Se presentará la lista de detalles de la sala de vídeo, en la parte derecha de la pantalla.
3. Esta pantalla permite ver los participantes de la sala e iniciar una conversación particular con uno o con varios de ellos simultáneamente.





ENTRAR EN UNA SALA

1. Haga clic en el botón **Entrar**, presentado al lado del nombre de la sala de vídeo.
2. Se presentará una pantalla que indica los participantes que están en ella.
3. Al hacer clic en el botón **Entrar** para confirmar, usted será dirigido a la respectiva sala de vídeo.

GRABAR UNA SALA

Esta opción permite al usuario UNA Web, creador de una sala de vídeo, con privilegio y perfil específico, grabar las reuniones en salas de vídeo para recuperarlas posteriormente desde la interfaz de UNA.

1. En la pantalla de la sala de vídeo, haga clic en el botón  para iniciar la grabación de la pantalla.
2. En el diálogo de confirmación, haga clic en  .

3. El botón de grabación se pondrá rojo , indicando que la grabación se ha iniciado.
4. Una vez iniciada la grabación, se presentará en la lista de grabaciones con el estatus 'Grabando'.
5. En la parte superior derecha de la sala de vídeo, se presentará, a todos los participantes, el icono rojo intermitente , que indica que a sala se está grabando.
6. Para finalizar la grabación en curso, vuelva a hacer clic en el botón  o salga de la sala de vídeo.
7. No diálogo de confirmación, haga clic en .
8. En ambas opciones, el usuario recibirá la notificación del fin de la grabación.

NOTAS



- 1) *Al iniciarse la grabación, se presentarán mensajes de error específicos en estas situaciones:*
 - *Si no hay un dominio configurado para tal.*
 - *Si no hay espacio límite configurado para grabaciones.*

ENCRIPITAR LA GRABACIÓN DE UNA SALA


Esta opción permite al usuario de UNA, creador de una sala de vídeo, con privilegio específico, definir una contraseña para criptografía de la grabación, que será utilizada para el almacenamiento de la grabación y solicitada para descargarla o verla.

NOTAS


- 1) *La contraseña usada para encriptar la grabación no quedará guardada en el servidor, por lo tanto es responsabilidad del usuario almacenarla para usarla, posteriormente, para descargar o reproducir dicha grabación.*
- 2) *Cuando se solicite la descarga del archivo, este se descargará desencriptado.*

1. En la pantalla de la sala de vídeo, al hacer clic en el botón  para iniciar la grabación de la pantalla.
2. En el diálogo de confirmación, se presentará la opción «Encriptar grabación».
3. Arrastre el botón a la derecha para habilitar la criptografía.
4. Introduzca la contraseña que se usará para ver o descargar la grabación.
5. Confirme la contraseña y haga clic en GRABAR.
6. El botón de grabación se pondrá rojo , indicando que la grabación ha sido iniciada.



Salas de vídeo
CAPÍTULO 7

7. Una vez iniciada la grabación, esta aparecerá en la lista de grabaciones con el estatus «Grabando».
8. En la parte superior derecha de la sala de vídeo, se presentará, a todos los participantes, el icono rojo intermitente  que indica que la sala se está grabando.



Ver una grabación encriptada

1. En la lista de grabaciones de las salas de vídeo, la grabación encriptada presentará el icono del candado  antes del nombre.
2. Haga clic en la línea para abrir la vista previa.
3. Se presentará un diálogo que informa que el archivo está encriptado.
4. Para verlo, introduzca su contraseña y haga clic en el botón VISUALIZAR.

Descargar una grabación encriptada

1. En la lista de grabaciones de las salas de vídeo, la grabación encriptada presentará el icono del candado  antes del nombre.
2. Haga clic en el botón descargar  al lado de la grabación.
3. Se presentará un diálogo que informa que el archivo está encriptado.
4. Para descargarlo, introduzca su contraseña y haga clic en el botón DESCARGAR.

SALIR DE UNA SALA


1. Haga clic en el botón , en la parte central de la pantalla.
2. La sala seguirá disponible en la lista de salas de vídeo para ser accedida nuevamente en cualquier momento, a menos que no haya sido excluida por el administrador.
3. Para que salir de una sala de vídeo por la lista, el invitado debe hacer clic en el botón  al lado del nombre de la sala.
4. Se presentará un mensaje de confirmación.
5. Al hacer clic en el botón **Salir**, la sala dejará de figurar en la lista.
6. Para que el usuario pueda volver a la sala, deberá ser invitado nuevamente.

NOTAS

El botón salir solo se presenta a los miembros invitados y no a los creadores de la sala.

ABRIR CONVERSACIÓN DE SALA DE VÍDEO

1. Haga clic en el botón **Entrar**, al lado del nombre de la sala de vídeo.
2. Se mostrará una pantalla que indica los participantes que se encuentran en las sala.

3. Al hacer clic en el botón **Entrar** para confirmar, se le dirigirá a la respectiva sala de vídeo.
4. En la parte superior izquierda, haga clic en .

NOTAS

- 1) *Siempre se notificarán los nuevos mensajes, incluso durante el compartimiento de pantalla y cuando el usuario no esté visualizando la barra superior, el menú de funciones o la lista de participantes.*
- 2) *El usuario solo podrá enviar mensajes mientras esté en la sala.*
- 3) *Al salir y regresar a la sala el usuario solo podrá ver a los mensajes anteriores que se enviaron en los momentos en que estuvo en la sala.*
- 4) *El usuario no podrá ver los mensajes intercambiados ni podrá enviar mensajes durante su ausencia en la sala.*
- 5) *El usuario también podrá acceder a las conversaciones de la sala de vídeo desde el menú Conversaciones o desde el menú Salas de Vídeo.*
- 6) *Se creará una conversación de grupo, identificada como un chat de salas de vídeo.*

EXCLUIR UNA SALA





1. Solo el usuario que creó la sala podrá excluirla.
2. Haga clic en el botón **Excluir**, al lado de la sala de vídeo.
3. Se presentará un mensaje de confirmación.

4. Haga clic nuevamente en **Excluir** para confirmar la exclusión.

8

GRABACIONES


Este menú presenta la lista de grabaciones de salas de vídeo. Cada grabación presenta el nombre de la sala de vídeo, la fecha de inicio de la grabación, la duración total (si la grabación ya ha sido finalizada), la descripción de la grabación y su estatus, que puede ser:

-  Finalizado
-  Error
-  Procesando
-  Grabando

Esta lista se actualiza automáticamente a medida que cambia el estatus de las grabaciones. Además, una vez que el archivo esté disponible, se habilita el icono para descargar la grabación.

Las grabaciones se pueden filtrar por el nombre de la sala de vídeo o por la descripción de la grabación.


EDITAR LA DESCRIPCIÓN DE LA GRABACIÓN

1. Haga clic en el botón  , al lado de la grabación.
2. Se presentará un diálogo que permite modificar la descripción de la grabación.
3. Efectúe la modificación deseada.
4. Haga clic en el botón **Guardar**, para validar la modificación.

NOTAS

- 1) *Es posible editar la descripción cuando la grabación aún esté en curso.*
- 2) *Al finalizar la edición haciendo clic en el botón Guardar, se presentará una notificación de éxito o error.*

DESCARGAR LA GRABACIÓN

1. Haga clic en el botón  , al lado de la grabación.
2. Se presentará la ventana estándar para guardar archivos.
3. Haga clic en **Abrir con** para abrir el archivo con una aplicación específica, o;
4. Haga clic en **Guardar** para guardar el archivo en la carpeta de descargas.




NOTAS

La descarga solo se habilitará una vez que se haya finalizado la grabación y que el archivo esté disponible.


RECUPERAR GRABACIONES

Permite al usuario recuperar una grabación que se encuentra en una unidad de almacenamiento local (servidor UNA) o externa (*backup*) tanto para visualizarla como para descargarla.


Navegador

1. En la lista de grabaciones, al tratar de descargar una grabación, se presentará un mensaje preguntando si desea recuperar la grabación y el icono del archivo cambiará a alerta .
2. Haga clic en el botón **Recuperar Archivo** para iniciar la recuperación o, en **Cancelar**, para ignorar la operación.
3. Al optar por la recuperación, el icono de la grabación cambiará a , indicando que el archivo se está restaurando.
4. Una vez concluida la restauración, haga clic en  para descargar la grabación.

NOTAS

- 1) Si el usuario actualiza la página o finaliza su sesión, el icono  se restablecerá al icono original de descarga.
- 2) Si el archivo que el usuario está tratando de descargar ya no existe, se presentará un mensaje de error.
- 3) Si el archivo se encuentra en proceso de restauración, y el usuario trata de descargarlo, se presentará un mensaje que informa que el archivo se está recuperando.

EXCLUIR UNA GRABACIÓN




1. Haga clic en el botón  al lado de la grabación.
2. Se presentará un diálogo para confirmar la exclusión de la grabación.
3. Haga clic en el botón **Excluir**, para confirmar la exclusión o, en **Cancelar** para anular la operación.

NOTAS

La exclusión solo se habilitará una vez que se hayan finalizado las etapas de grabación/procesamiento.

*Al finalizar la exclusión haciendo clic en el botón **Guardar**, se presentará una notificación de éxito o error.*

ABRIR LA VISTA PREVIA DE LA GRABACIÓN

1. En la lista de grabaciones, haga clic en la grabación finalizada con un archivo disponible para descarga.
2. Se abrirá la vista previa de la grabación, con la información correspondiente en la parte superior izquierda.
3. Use el player para reproducir el vídeo de la grabación.
4. Use los botones  y , en la parte superior derecha de la pantalla, para alternar entre pantalla minimizada y la pantalla completa, respectivamente.
5. Use el botón  para cerrar la pantalla del player y volver a la lista de grabaciones.

9

GESTIÓN

Esta funcionalidad permite al gestor, con privilegio, supervisar de manera más amplia el uso de UNA por parte de los usuarios.

Al hacer clic en esta opción, se mostrará una lista con los contactos que el gestor podrá ver según las reglas del nivel organizacional, es decir, solo se mostrarán los contactos que pertenezcan a los niveles organizacionales inferiores al nivel organizacional del usuario que está accediendo al recurso.

En esta lista se mostrarán las columnas siguientes:

- **Nombre:** nombre del contacto o del propio usuario (campo ordenable).
- **Departamento:** Descripción del departamento del contacto (campo no ordenable).
- **Mensajes:** suma de los mensajes enviados y recibidos, sin contar con los mensajes del sistema (campo ordenable).
- **Conversaciones:** cantidad total de conversaciones en las que el contacto envió o recibió mensajes (campo ordenable).
- **Llamadas de voz:** cantidad total de llamadas de voz generadas y recibidas. No se contarán las llamadas entrantes no atendidas (campo ordenable).

- **Llamadas de vídeo:** cantidad total de llamadas de vídeo generadas y recibidas. No se contarán las llamadas entrantes no atendidas (campo ordenable).
- **Cambios:** cantidad total de estados del contacto (campo ordenable).

10

INTEGRACIÓN CON CHATBOT






Esta funcionalidad permite transferir una llamada atendida por Persona3 a un usuario específico de UNA, iniciando sus conversaciones desde ChatClient, WhatsApp, Telegram o Facebook.

NOTAS

- 1) *Esta funcionalidad depende de la integración con la plataforma de telefonía/PBX Dígito, así como de la adquisición de la licencia de Integración de Medios Sociales.*
- 2) *La existencia da licencia indica también que UNA debe mantener una conexión con el Media Gateway (MG), que realiza la interfaz con los medios externos.*

Las conversaciones con los contactos externos solo aparecen en la lista de conversaciones y son diferenciadas en la lista por un icono azul delante del nombre del contacto, que hace referencia al medio de origen:

*Integración con
Chatbot*
CAPÍTULO 10

-  Facebook Messenger
-  Telegram
-  WhatsApp
-  ChatClient
-  Chat externo

Este icono también se muestra en la barra de la conversación y en los detalles del contacto, en azul.

No es posible generar llamadas de voz y vídeo ni compartir la pantalla con contactos externos. Además, en el caso del mobile, no es posible enviar la ubicación a un contacto externo.

Cada vez que el contacto externo inicie una sesión de conversación con el usuario en UNA, visualizará el mensaje 'Conversación iniciada' y, al finalizar la sesión, el mensaje 'Conversación finalizada'.

Para finalizar la sesión de la conversación, el usuario de UNA debe hacer clic en el botón **Finalizar**. Se mostrará una banda amarilla, en la interfaz, en el lugar de la caja de texto, indicando que la conversación está inactiva.

Una vez finalizada la sesión, el usuario de UNA no podrá enviar mensajes al contacto externo, solo si este vuelve a acceder nuevamente al ChatBot, reactivando la conversación.

11

DATOS ADMINISTRATIVOS


CONFIGURACIONES DE USUARIO

Modificar Teléfono/Extensión/Usuario

Para efectuar modificaciones en el Registro de Personas, solicítelo al Administrador del sistema.


Modificar e-mail

Navegador



1. Acceda a la pestaña Mi Perfil.
2. Haga clic en el icono , al lado del e-mail enlistado. Si el usuario no tiene e-mail registrado, se presentará en los detalles del contacto el mensaje: «No hay e-mails registrados».

3. En la página de modificación de e-mail, introduzca el nuevo e-mail, confírmelo, e introduzca la contraseña actual de usuario. Haga clic en **GUARDAR**.

iOS

1. Acceda a la pestaña **Mi Perfil**.
2. Haga clic en el icono , al lado del e-mail enlistado. Si el usuario no tiene e-mail registrado, se presentará en los detalles del contacto el mensaje: «No hay e-mails registrados».
3. En la página de modificación de e-mail, introduzca el nuevo e-mail, confírmelo, e introduzca la contraseña actual de usuario para confirmar la modificación.

Android


1. Acceda a la pestaña **Mi Perfil**.
2. Haga clic en el icono , al lado del e-mail enlistado. Si el usuario no tiene e-mail registrado, se presentará en los detalles del contacto el mensaje: “No hay e-mails registrados”.
3. En la página de modificación de e-mail, introduzca el nuevo e-mail, confírmelo, e introduzca la contraseña actual de usuario. Pulse .

NOTAS

- 1) *Todos los campos son obligatorios.*
- 2) *Si el cambio de e-mail se efectúa con éxito, se enviará un e-mail que confirma la modificación de los datos de acceso a la dirección anterior y a la nueva de e-mail del usuario.*
- 3) *Si no es posible cambiar el e-mail, se presentará un mensaje de error en la pantalla.*
- 4) *Si no hay conexión de red en el momento del cambio de e-mail, al enviar la solicitud, se presentará una advertencia en la pantalla de perfil, que indica que la operación no está disponible.*



Modificar Contraseña

Navegador

1. Acceda a la pestaña **Mi Perfil**.
2. Haga clic en el icono , al lado de la opción **Redefinir Contraseña**.
3. En la página de modificación de, introduzca la contraseña actual de acceso sistema, seguida de la nueva contraseña. Repita la contraseña para confirmarla.

iOS y Android

1. Acceda a la pestaña **Mi Perfil**.

2. Pulse la opción **Redefinición de Contraseñas**.
3. En la pantalla de modificación de contraseña, introduzca la contraseña actual de acceso al sistema y, a continuación la nueva contraseña. Pulse  (iOS) o  (Android).


NOTAS

- 1) *Todos los campos son obligatorios.*
- 2) *Para modificar la contraseña, es necesario tener un e-mail registrado. Si el usuario no tiene un e-mail registrado, al abrir la página de modificación de contraseña, se presentará un mensaje que indica que antes se debe registrar un e-mail.*
- 3) *Si el cambio de e-mail se efectúa con éxito, se enviará un e-mail de confirmación a la dirección de e-mail del usuario.*
- 4) *Si no es posible cambiar el e-mail, se presentará un mensaje de error en la pantalla.*
- 5) *Si no hay conexión de red en el momento del cambio de e-mail, al enviar la solicitud, se presentará una advertencia en la pantalla de perfil, que indica que la operación no está disponible.*
- 6) *La nueva contraseña debe tener, como mínimo, ocho caracteres y debe cumplir al menos tres de las reglas siguientes:*
 - *una letra mayúscula;*
 - *una letra minúscula;*
 - *un carácter especial;*
 - *un número.*


AUTORIZAR DISPOSITIVOS

Esta funcionalidad permite que el login en UNA solo se realice desde dispositivos registrados y autorizados por el propio usuario.

Navegador

1. Acceda a la pestaña **Mi Perfil**.
2. Haga clic en el icono  , al lado de **Dispositivos**.
3. Los dispositivos registrados serán enlistados por orden decreciente del último acceso, como muestra la Figura 2.

iOS

1. Acceda a la pestaña **Mi Perfil**.
2. Haga clic en el icono  , al lado de **Dispositivos**.
3. Los dispositivos registrados se enlistarán en orden decreciente del último acceso, como muestra la Figura 2.

Android

1. Acceda a la pestaña **Mi Perfil**.
2. Haga clic en el icono  , al lado de **Dispositivos**.
3. Los dispositivos registrados se enlistarán en orden decreciente del último acceso.

NOTAS

- 1) **Autorización manual:** activa/desactiva la obligatoriedad de que el usuario autorice los dispositivos de acceso a UNA. Por defecto, la autorización automática viene habilitada y no es necesario autorizar manualmente el acceso para cada dispositivo.
- 2) **Menú auxiliar:** cada dispositivo enlistado cuenta con un Menú Auxiliar, que se expande al pulsar el menú de tres puntos. Permite renombrar o excluir los dispositivos. Solo se podrá excluir otro dispositivo, que no sea el que el usuario está usando para realizar la operación.
- 3) **Estatus del dispositivo:** cada dispositivo enlistado tiene un estatus, que puede ser:
 - Autorizado – dispositivo autorizado a usar UNA;
 - Esperando autorización - la confirmación de liberación para que el dispositivo pueda usar UNA se encuentra pendiente. La autorización se puede realizar por el enlace enviado al email asociado al usuario o por la opción **AUTORIZAR**;
 - Bloqueado – dispositivo no autorizado a usar UNA. El bloqueo o desbloqueo se puede realizar por medio de la opción **BLOQUEAR**. Solo se podrá bloquear un dispositivo que no sea el que el usuario está usando para realizar la operación.


CONFIGURACIONES DE AUDIO

Esta funcionalidad permite configurar el tono y audio de las llamadas en dispositivos de salidas distintas, según lo que elija el usuario y los dispositivos disponibles en el equipamiento.

NOTAS

- 1) *Esta funcionalidad solo se aplica a las llamadas de voz y vídeo, es decir, el audio de voz de la sala de vídeo no está incluido.*
- 2) *No es compatible con Firefox, se recomienda usar Chrome.*
- 3) *La identificación de los dispositivos externos quedará a cargo del navegador o del sistema operativo, es decir, UNA solo mostrará los dispositivos que el sistema reconozca como distintos.*
- 4) *En algunas computadoras, los auriculares P2 no son reconocidos como dispositivos de audio externo.*
- 5) *No es posible detectar un cambio de dispositivos de audio durante una llamada en curso.*
- 6) *Las nuevas configuraciones solo se aplicarán a la siguiente llamada y no a las llamadas en curso.*

Navegador

1. Acceda a la pestaña **Mi Perfil**.
2. Haga clic en el icono , ubicado al lado de **Configuración de audio**.
3. Seleccione las opciones que prefiera y haga clic en **Guardar**.