

ANEXO 1

Plan de Numeración, Colas de Llamada e IVR

Proyecto: Migración o Despliegue de VoIP / Centralita IP

Fecha: Julio 2026 · Versión: 1.0

Elaborado por: Enrique Calabozo Orea – Administrador de Sistemas TIC / Project Manager

1. Plan de Numeración Interna

Numeración de 3 dígitos, organizada por departamento, para las 60 extensiones de la sede central. Los rangos dejan margen de crecimiento dentro de cada departamento.

Rango	Departamento	Nº extensiones	Observaciones
100-104	Dirección / Gerencia	5	
110-124	Administración	15	Incluye finanzas y RR. HH.
130-154	Comercial / Ventas	25	Agentes de la Cola 800
160-164	Soporte Técnico / IT	5	Agentes de la Cola 801
170-174	Almacén / Logística	5	
180	Recepción	1	Extensión de fallback general
190-193	Salas de reuniones	4	Extensiones compartidas de sala

Total: 60 extensiones asignadas.

2. Colas de Llamada

Cola	Extensión virtual	Agentes	Estrategia de timbrado
Comercial / Ventas	800	Extensiones 130-154	Round-robin (rotativo)
Soporte Técnico	801	Extensiones 160-164	Least-recent (el que lleva más tiempo libre)
Atención General (fallback)	802	Recepción (180)	Directo

Cada cola incluye música de espera, anuncio periódico de posición en cola ("Es usted el siguiente en la lista de espera") y desvío a buzón de voz de recepción tras un tiempo máximo de espera configurable (recomendado: 90 segundos).

3. IVR — Contestador Automático

Menú principal que atiende todas las llamadas entrantes desde el troncal SIP antes de encaminarlas a la cola o extensión correspondiente.

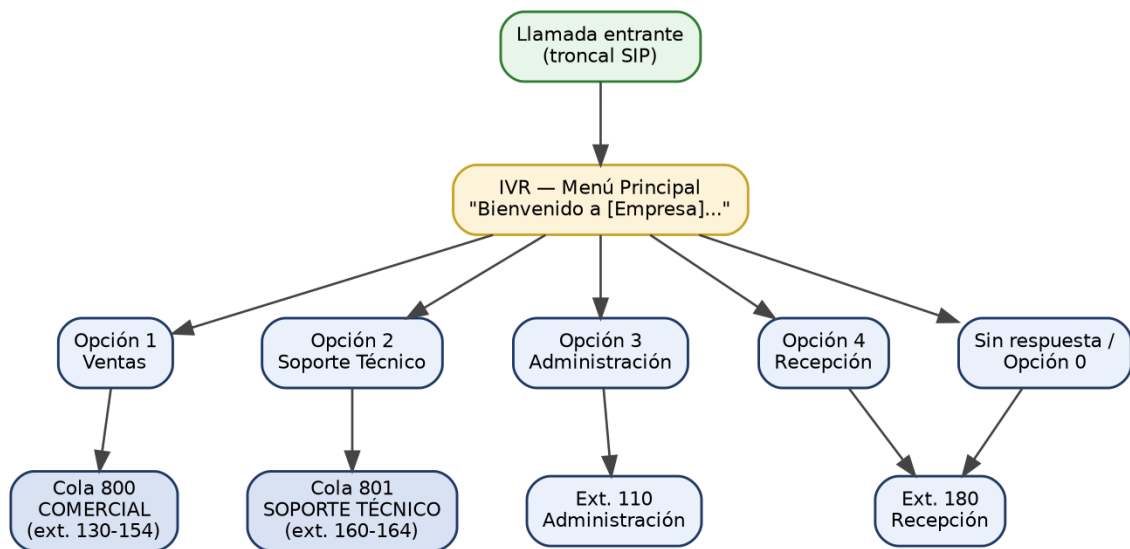


Figura 1. Flujo del IVR — menú principal de atención telefónica.

Opción	Locución / Acción	Destino
Mensaje inicial	"Bienvenido a [Empresa]. Pulse 1 para Ventas, 2 para Soporte Técnico, 3 para Administración, 4 para Recepción, o espere para ser atendido."	—
1	Ventas	Cola 800 (Comercial)
2	Soporte Técnico	Cola 801 (Soporte)
3	Administración	Extensión 110
4	Recepción	Extensión 180
Sin respuesta / 0	Timeout tras 10 segundos sin pulsación	Extensión 180 (Recepción)

4. Buzón de Voz

Todas las extensiones tienen buzón de voz activado por defecto, con notificación por correo electrónico del mensaje recibido (adjunto en formato de audio). El personal puede desactivarlo o personalizarlo desde el portal de usuario de la PBX.

Nota: el plan de numeración, las colas y el flujo del IVR son una propuesta de diseño; deben validarse con la organización del cliente (estructura de departamentos real, horarios de atención, mensajes de bienvenida) antes de la configuración definitiva en la PBX.