

Estudio realizado por el DIT de los auriculares usados en el modelo de Información y Asistencia 29/04/2026

Con respecto a la adecuación de los auriculares proporcionados por el departamento de Informática Tributaria para la atención telefónica a los contribuyentes (Poly Blackwire 3320 USB-C), se considera que dichos auriculares cumplen la normativa laboral y todos los requisitos y recomendaciones asociadas a la tarea de atención no presencial.

El confort acústico no sólo depende de los auriculares usados, sino que, al igual que ocurre en la atención presencial, depende de las condiciones del puesto de trabajo, siendo necesario disponer de espacios con bajo ruido (con mamparas de absorción de ruido si fuera necesario) y separación suficiente entre las personas de atención al público.

Las características de los auriculares proporcionados son:

- Son auriculares binaurales con sistema estéreo.
- Permiten la graduación del volumen de cada auricular de forma independiente, funcionalidad muy útil para aquellas personas que tienen algún tipo de discapacidad auditiva ligera.
- Permiten girar el micrófono 180 grados para intercambiar los auriculares entre ambos oídos.
- Tienen sistema de protección acústica ante subidas excesivas del sonido por encima de 118 decibelios (SoundGuard).
- Cuentan con supresión de ruido en el micrófono para evitar que se introduzcan conversaciones cercanas o ruidos como el del teclado del ordenador. Esta funcionalidad se consigue en combinación con la aplicación Zoom.
- Está certificado para su uso con la aplicación Zoom.

Por último, destacar que este modelo y fabricante está muy extendido en las plataformas de Contact Center profesionales de todo el mundo.

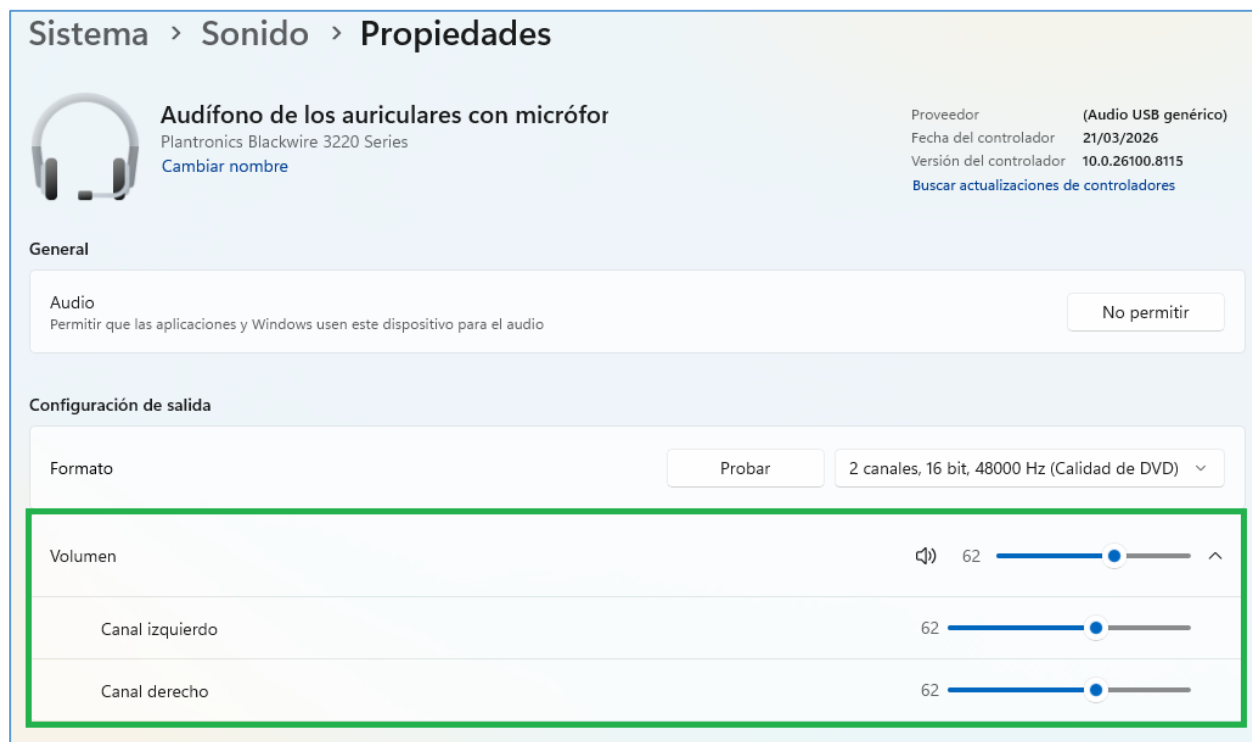
El modelo proporcionado no ofrece cancelación activa de ruido, sino una cancelación pasiva a través del micrófono. En los entornos profesionales de Contact Center no se recomienda el uso de auriculares con cancelación activa de ruido, dado que aíslan en exceso al trabajador de su entorno.

Con el fin de mejorar el confort acústico del personal de atención no presencial, desde el departamento de Informática Tributaria, se realizan las siguientes recomendaciones en el uso de los auriculares:

- Graduar correctamente el volumen de los auriculares. Un volumen excesivo puede conllevar molestias al usuario y puede provocar que el usuario levante la voz, aumentando el ruido de la sala.
- Graduar correctamente el volumen del micrófono. Si el contribuyente tiene problemas para oír al usuario, se recomienda subir el volumen del micrófono, no alzar la voz, lo que aumentaría el ruido de la sala.
- Graduar la cancelación de ruido del micrófono según las necesidades del usuario. Por defecto dicha cancelación ya está activa, pero es posible aumentar su nivel. Para que la cancelación de ruido funcione de la manera óptima es necesario que el micrófono se coloque a dos dedos de la comisura de la boca.

Cómo graduar correctamente el volumen de los auriculares

El volumen de los auriculares ya está configurado por defecto para su correcto funcionamiento, pero es posible ajustarlo y configurar volúmenes distintos para cada auricular en la configuración del Sonido del portátil NPT:



También se puede controlar el volumen de forma manual desde el controlador del auricular.



Graduar correctamente el volumen del micrófono

El volumen del micrófono ya está configurado por defecto para su correcto funcionamiento, pero es posible ajustarlo en la configuración del Sonido del portátil NPT:

Sistema > Sonido

Entrada

 Elegir un dispositivo para hablar o grabar
Es posible que las aplicaciones tengan su propia configuración

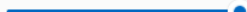
Micrófono de los auriculares con micrófono ^

☐ Varios micrófonos
Intel® Smart Sound Technology for Digital Microphones
Habilitado >

☐ Micrófono
USB2.0 Audio Camera
Habilitado >

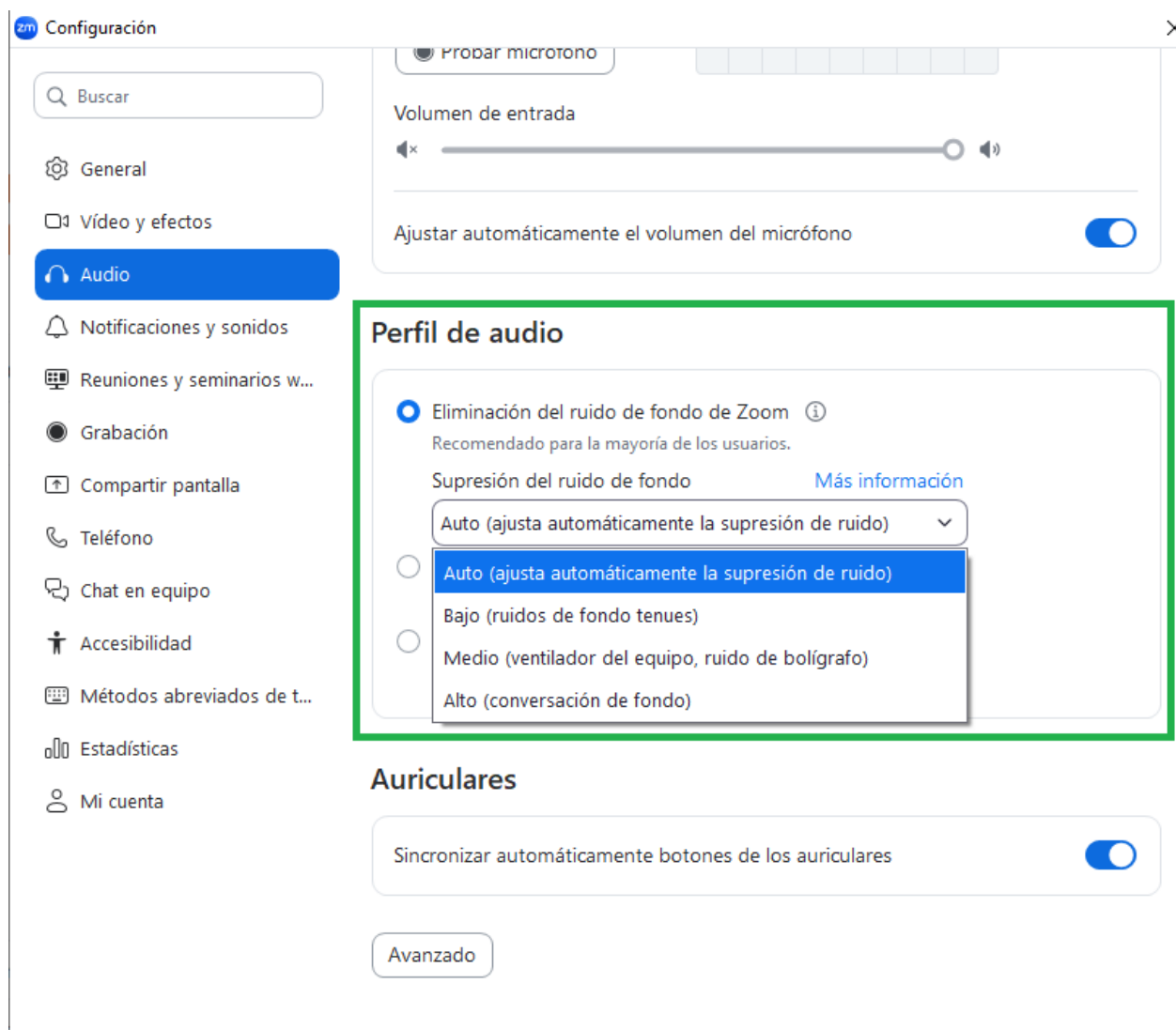
☒ Micrófono de los auriculares con micrófono
Plantronics Blackwire 3220 Series
Dispositivo predeterminado >

Emparejar un nuevo dispositivo de entrada Agregar dispositivo

Volumen  100 

Graduar la cancelación de ruido del micrófono

La cancelación de ruido del micrófono ya está configurada por defecto para su correcto funcionamiento, pero es posible ajustarlo en la configuración de la aplicación Zoom. Esta opción elimina el ruido de fondo que se escucha del entorno y se introduce en el micrófono, incorporándose en la conversación.



The screenshot shows the Zoom 'Configuración' (Settings) window. On the left is a sidebar with various settings categories: 'Buscar' (Search), 'General', 'Video y efectos' (Video and effects), 'Audio' (highlighted in blue), 'Notificaciones y sonidos' (Notifications and sounds), 'Reuniones y seminarios w...' (Meetings and seminars w...), 'Grabación' (Recording), 'Compartir pantalla' (Share screen), 'Teléfono' (Phone), 'Chat en equipo' (Team chat), 'Accesibilidad' (Accessibility), 'Métodos abreviados de t...' (Keyboard shortcuts), 'Estadísticas' (Statistics), and 'Mi cuenta' (My account). The main area is titled 'Configuración' and contains several sections. At the top is 'Probar micrófono' (Test microphone) with a volume slider and a toggle for 'Ajustar automáticamente el volumen del micrófono' (Automatically adjust microphone volume). Below this is the 'Perfil de audio' (Audio profile) section, which is highlighted with a green border. It shows 'Eliminación del ruido de fondo de Zoom' (Zoom background noise removal) as the selected profile, with a note 'Recomendado para la mayoría de los usuarios.' (Recommended for most users.) and a link for 'Más información' (More information). A dropdown menu is open, showing four options: 'Auto (ajusta automáticamente la supresión de ruido)' (Auto (automatically adjusts noise removal)), 'Bajo (ruidos de fondo tenues)' (Low (faint background noises)), 'Medio (ventilador del equipo, ruido de bolígrafo)' (Medium (computer fan noise, pen noise)), and 'Alto (conversación de fondo)' (High (background conversation)). Below the 'Perfil de audio' section is the 'Auriculares' (Headphones) section, which includes a toggle for 'Sincronizar automáticamente botones de los auriculares' (Automatically sync headphone buttons) and an 'Avanzado' (Advanced) button.

Por defecto la aplicación está configurada con eliminación de ruido automática, pero se puede cambiar a alta o a aislamiento de ruido personalizado. Esta última opción, disponible en las últimas versiones de la herramienta, está diseñada para oficinas abiertas. Entrena a la aplicación para que reconozca el timbre de voz único del usuario y que descarte cualquier otra voz humana que capte el micrófono.

Configuración

Buscar

General

Vídeo y efectos

Audio

Notificaciones y sonidos

Reuniones y seminarios w...

Grabación

Compartir pantalla

Teléfono

Chat en equipo

Accesibilidad

Métodos abreviados de t...

Estadísticas

Mi cuenta

Micrófono

Micrófono de los auriculares con micrófono (Plantronics Black...)

Probar micrófono

Volumen de entrada

Ajustar automáticamente el volumen del micrófono

Perfil de audio

Eliminación del ruido de fondo de Zoom

Recomendado para la mayoría de los usuarios.

Aislamiento de audio personalizado

Recomendado para entornos concurridos.

Crear una grabación de voz para mejorar aún más el aislamiento de audio personalizado

El software de Zoom utilizará su huella vocal para optimizar su audio y lograr una voz clara y sin ruido de fondo en sus reuniones.

Actualizar grabación de voz

Eliminar huella vocal

Sonido original para músicos

Recomendado para entornos de estudio