

PROTOCOLO DE DEFINICIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA COORDINACIÓN CON LOS SERVICIOS CENTRALES DE INFORMÁTICA

UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS. FCDyC

1. Objetivo

Este protocolo se crea con la finalidad de reflejar de forma sistemática los canales institucionales existentes para la comunicación entre la Unidad de Servicios Informáticos de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación (FCDyC) y el Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Extremadura (UEX). Ha sido elaborado con tres objetivos concretos:

1. Establecer los canales que deben ser usados por el personal de la Unidad de Servicios Informáticos de la FCDyC para la comunicación con las distintas unidades vinculadas con el Servicio de Informática y Comunicaciones de la UEX y con otros servicios centrales de la UEX.
2. Favorecer la coordinación entre la Unidad de Servicios Informáticos de la FCDyC y las unidades del Servicio de Informática y Comunicaciones de la UEX en todas las labores que deban ser ejecutadas de manera conjunta: cambios en la configuración de equipos, nuevos desarrollos, resolución de incidencias y tareas similares de gestión informática.
3. Fomentar la actuación uniforme del personal de la Unidad de Servicios Informáticos de la FCDyC en las tareas informáticas relacionadas con los distintos ámbitos de su actividad.

2. Aplicación

Este protocolo se aplicará siempre que sea necesario llevar a cabo actuaciones informáticas que requieran la participación del Servicio de Informática y Comunicación de la UEX o de otros servicios centrales de la UEX.

3. Actividades

El desarrollo de actividades informáticas conjuntas con los servicios centrales de la UEX se realizará a través de los canales que se indican más adelante. El uso de cada uno de ellos dependerá de las características de la actuación a desarrollar.

1. **Identificación y valoración de la actuación informática.** La valoración del alcance de las actuaciones informáticas que es preciso ejecutar será llevada a cabo por el personal de la Unidad de Servicios Informáticos de la FCDyC, quien determinará si se trata de tareas que pueden ser realizadas de forma autónoma (actuaciones internas) o si es precisa la colaboración de otras unidades u oficinas (actuaciones externas).
2. **Actuaciones internas.** Las actuaciones internas son desarrolladas directamente por el personal de la Unidad de Servicios Informáticos de la FCDyC.
3. **Actuaciones externas.** En el caso de actuaciones externas el personal de la Unidad de Servicios Informáticos de la FCDyC determinará si la actuación que es preciso ejecutar está relacionada con la infraestructura física de las conexiones o con el acceso o configuración de los servicios ofrecidos por la Universidad. Dependiendo de las características específicas de la tarea contactará con la correspondiente Unidad u Oficina Técnica para determinar la forma de actuar, tal como se indica a continuación.

3.1. ACTUACIONES RELACIONADAS CON LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LAS CONEXIONES

3.1.1. Actuaciones generales relacionadas con las infraestructuras

- Unidad: Unidad Técnica de Comunicaciones
- Responsable: Juan Manuel González Ramos
- Teléfono: 924 289313. Ext. 86036
- Correo: jmgonza@unex.es

3.1.2. Actuaciones relacionadas con la red Wi-Fi

- Unidad: Unidad Técnica de Comunicaciones – Red Inalámbrica
- Responsables: Ana Gallardo Gómez / Marcos Jaraiz Mateos
- Teléfono: 927 257268
- Correo: eduroam@unex.es

3.2. ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL ACCESO O CONFIGURACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA UNIVERSIDAD

3.2.1. Actuaciones relacionadas con necesidades de usuarios

- Unidad: Unidad Técnica de Atención al usuario
- Contacto: Francisco Javier García Morales y Enrique Martínez Jorge.
- Teléfono: 89351 y 86047
- Correo: javier@unex.es y enrjorge@unex.es

3.2.2. Actuaciones relacionadas con infraestructuras de servicios

- Unidad: Unidad Técnica de Sistemas y Bases de Datos
- Responsable: Antonio Gordillo Bardón.
- Teléfono: 924 489969 Ext. 86969
- Correo: toni@unex.es

3.2.3. Actuaciones relacionadas con aplicaciones de gestión

- Unidad: Unidad Técnica de Desarrollo de Sistemas de Información
- Responsable: María de los Ángeles de la Osa Fernández.
- Teléfono: 924 289350
- Correo: angeles@unex.es

3.2.4. Actuaciones relacionadas con la página web del Centro

- Unidad: Unidad Técnica de Desarrollo de Sistemas de Información
- Contacto: Eva Cáceres Castro.
- Teléfono: 927 251111
- Correo: evacc@unex.es

3.2.5. Actuaciones relacionadas con el Campus Virtual

- Oficina: Oficina Técnica del Campus Virtual
- Contacto: Arturo Durán Domínguez / Carlos Álvarez Álvarez.
- Teléfono: 927257240 Ext. 57085
- Correo: arduran@unex.es, carlosalal@unex.es

4. **Comunicación.** Una vez identificado el ámbito de la actuación se genera un BATUSI del tema correspondiente para que la unidad responsable pueda iniciar su ejecución.

