	Protocolo para la atención de solicitudes de servicios del PEM del Manual de procedimientos del Proceso de Producción de materiales de la UNED	Dependencia	Dirección de Producción de Materiales Didácticos-Programa de Producción Electrónica Multimedial
		Fecha inicio	03/02/2020
		Versión	01
		Código	DUNED DPM-PEM 01

Protocolo para la atención de solicitudes de servicios al Programa de Producción Electrónica Multimedial (PEM)

Elaborado por:

Marco Sánchez Mora, coordinador del PEM

Asesoría de:

Mag. Grettel Schonwandt Alvarado, Funcionaria del CPPI

En este documento se especifica, en forma estandarizada, la elaboración de servicios para la universidad.

Se debe tener en cuenta lo siguiente:


Definiciones

- **Archivos editables:** son los archivos de trabajo a partir de los cuales se generan los archivos para imprimir o publicar. Estos archivos permiten la edición del contenido.
- **Archivos para publicación:** son los archivos con los que se realiza la publicación del servicio de diseño. Estos archivos no permiten su edición para evitar adaptaciones o modificaciones.
- **Coordinación del PEM (Coord.PEM):** Coordinador del Programa de Producción Electrónica Multimedial.
- **Resguardo de la información:** es un punto de control donde se asegura la información generada en formato digital por los medios establecidos por la DTIC.
- **Solicitante:** es la persona que solicita el servicio, suele ser encargada de cátedra o jefe de alguna otra dependencia (escuelas, dependencias institucionales y otros programas).

En cuanto a la solicitud del servicio

1. Únicamente se solicitan cuando se entrega el formulario de “¹Solicitud de servicios-PEM”, debidamente lleno y firmado.


¹ El formulario se encuentra disponible en la página web del PEM.

	Protocolo para la atención de solicitudes de servicios del PEM del Manual de procedimientos del Proceso de Producción de materiales de la UNED	Dependencia	Dirección de Producción de Materiales Didácticos-Programa de Producción Electrónica Multimedial
		Fecha inicio	03/02/2020
		Versión	01
		Código	DUNED DPM-PEM 01

2. Solo puede ser solicitado por el encargado de cátedra o jefatura de la dependencia (escuelas, dependencias institucionales y otros programas)
3. Existen 5 tipos de servicios de diseño que se elaboran en el PEM: toma de fotografías, retoque de fotografías, ilustraciones, diseño gráfico y otros servicios de diseño.
4. Específica, en el detalle del servicio, de forma exhaustiva los recursos que serán necesarios de elaborar, así como su contenido, textos finales y los insumos de trabajo. Si es necesario adjunta hojas adicionales al formulario.
5. La realización del servicio está sujeta a la aprobación de Coord.PEM, que debe tomar en consideración los objetivos del Plan Operativo Anual para la gestión de los recursos.
6. El formulario debe ser autorizado por la vicerrectoría a la que pertenece el solicitante, o la rectoría.
7. Durante la realización del servicio, se consideran las observaciones y criterios de las personas involucradas en el proceso, sin embargo, al existir incompatibilidades, el criterio técnico del PEM será el que prevalece.
8. Al solicitar servicios al PEM, se está de acuerdo con que esta oficina será la fiscalizadora del manejo del servicio solicitado, por lo que una vez entregado cualquier material hecho en este programa, las adaptaciones o modificaciones posteriores que se realicen deben contar con la aprobación del PEM. Esto con el objetivo de velar por los derechos de autor, uso adecuado y control de calidad del trabajo realizado.
9. El PEM siempre respetará los derechos de autor de terceras personas en su proceso de producción. Se reserva el derecho de cancelar un servicio si existe una violación de estos derechos.

En cuanto a la Recepción y análisis del formulario

1. La coordinación revisa que el formulario "Solicitud de Servicios-PEM" esté completo y que cuente con un detalle adecuado y exhaustivo de lo que el solicitante necesita.
2. La coordinación del PEM es la responsable de asignar al diseñador gráfico, para la realización del servicio de diseño.

	Protocolo para la atención de solicitudes de servicios del PEM del Manual de procedimientos del Proceso de Producción de materiales de la UNED	Dependencia	Dirección de Producción de Materiales Didácticos-Programa de Producción Electrónica Multimedial
		Fecha inicio	03/02/2020
		Versión	01
		Código	DUNED DPM-PEM 01

En cuanto al inicio de la realización del servicio


1. El diseñador gráfico solicita una reunión con el solicitante para afinar los detalles de la solicitud recibida. Se toma en cuenta el formulario y el detalle de la necesidad en él escrito.

En cuanto a la realización del boceto o propuesta de servicio

1. El diseñador gráfico realiza un boceto o propuesta de diseño gráfico tomando en cuenta la solicitud recibida y los insumos compartidos por el solicitante en la reunión de inicio del servicio.
2. El diseñador gráfico convoca a una reunión para revisar el boceto o propuesta con el solicitante.
3. En esta reunión se deben discutir todas las mejoras que deben realizarse a esta propuesta.
4. El diseñador gráfico realiza las mejoras al boceto o propuesta de diseño gráfico que fueron discutidas con el solicitante en la reunión de revisión anterior.
5. El diseñador gráfico explica las mejoras realizadas, para aprobar el boceto o propuesta.
6. Luego de aprobado el boceto o propuesta de diseño gráfico, no se realizarán cambios o modificaciones que alteren la propuesta. Salvo en excepciones que serán valoradas por el diseñador gráfico.

En cuanto a la realización del servicio


1. El diseñador gráfico realiza el servicio de diseño solicitado tomando en cuenta el boceto o propuesta aprobado por el solicitante.
2. El diseñador gráfico convoca a una reunión para revisar el servicio de diseño con el solicitante.
3. En esta reunión se deben discutir todas las mejoras que deben realizarse al servicio.
4. El diseñador gráfico realiza las mejoras al servicio que fueron discutidas con el solicitante en la reunión de revisión anterior.

	Protocolo para la atención de solicitudes de solicitudes de servicios del PEM del Manual de procedimientos del Proceso de Producción de materiales de la UNED	Dependencia	Dirección de Producción de Materiales Didácticos-Programa de Producción Electrónica Multimedial
		Fecha inicio	03/02/2020
		Versión	01
		Código	DUNED DPM-PEM 01


5. El diseñador gráfico explica las mejoras realizadas, para aprobar el servicio de diseño gráfico.
6. El diseñador gráfico entrega los archivos para publicación del servicio de diseño gráfico al solicitante.
7. Luego de aprobado el servicio, no se realizarán nuevos productos, ni cambios o modificaciones que alteren el diseño. Salvo en excepciones que serán valoradas por el diseñador gráfico.

En cuanto a la creación del respaldo del servicio


1. El diseñador gráfico crea un respaldo de los recursos generados en la creación del servicio. Se deben incluir tanto los archivos para publicación como los archivos editables. Además, se deben incluir todos los demás archivos relacionados con la solicitud.
2. Este respaldo se le debe entregar a Coord.PEM para que lo incluya en los respaldos del programa y para su correcto resguardo.

	Protocolo para la atención de solicitudes de servicios del PEM del Manual de procedimientos del Proceso de Producción de materiales de la UNED	Dependencia	Dirección de Producción de Materiales Didácticos-Programa de Producción Electrónica Multimedial
		Fecha inicio	03/02/2020
		Versión	01
		Código	DUNED DPM-PEM 01

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TAREAS
Etapas de solicitud del servicio		
1. Solicita la realización del servicio	Solicitante	<ol style="list-style-type: none"> El solicitante: completa el formulario "Solicitud de servicios-PEM" El solicitante: envía a Coord.PEM el formulario
2. Recibe y analiza el formulario "Solicitud de Servicios-PEM"	Coord.PEM	<ol style="list-style-type: none"> Coord.PEM: recibe el formulario "Solicitud de servicios-PEM": <ol style="list-style-type: none"> En caso de que el formulario esté incompleto o incorrecto, se le comunica al solicitante para que realice la corrección, regresa a la actividad 1 tarea 1. En caso de que el formulario esté correcto, se procede con la tarea 2 En caso de que el PEM no tenga el recurso personal o técnico para realizar el servicio, se le comunica al solicitante. Coord.PEM: acepta la solicitud de servicios Coord.PEM: asigna el diseñador gráfico para que realice el servicio.
Etapas de realización del servicio		
3. Inicia la realización del servicio	Diseñador gráfico Solicitante	<ol style="list-style-type: none"> Diseñador gráfico: solicita una reunión con el solicitante Diseñador gráfico y Solicitante: establecen las características del servicio solicitado en la reunión. Diseñador gráfico: realiza un boceto o propuesta del servicio
4. Realiza la reunión de revisión del boceto o propuesta	Diseñador gráfico	<ol style="list-style-type: none"> Diseñador gráfico: convoca a una reunión de revisión del boceto o propuesta de diseño gráfico al solicitante

	Protocolo para la atención de solicitudes de servicios del PEM del Manual de procedimientos del Proceso de Producción de materiales de la UNED	Dependencia	Dirección de Producción de Materiales Didácticos-Programa de Producción Electrónica Multimedial
		Fecha inicio	03/02/2020
		Versión	01
		Código	DUNED DPM-PEM 01

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TAREAS
	Solicitante	2. Diseñador gráfico: explica el boceto o propuesta de diseño gráfico al solicitante en la reunión 3. Solicitante y Diseñador gráfico: establecen mejoras al boceto o propuesta de diseño gráfico en la reunión 4. Diseñador gráfico: realiza las mejoras al boceto o propuesta de diseño gráfico.
5. Realiza la reunión de aprobación de boceto o propuesta	Diseñador gráfico Solicitante	1. Diseñador gráfico: convoca a una reunión de aprobación del boceto o propuesta de diseño gráfico al solicitante 2. Diseñador gráfico: explica las mejoras del boceto o propuesta de diseño gráfico al solicitante en la reunión 3. Solicitante y Diseñador gráfico: aprueban el boceto o propuesta de diseño gráfico en la reunión 4. Diseñador gráfico: realiza el servicio de diseño tomando en cuenta el boceto o propuesta de diseño gráfico.
6. Realiza la reunión de revisión del servicio de diseño	Diseñador gráfico Solicitante	1. Diseñador gráfico: convoca a una reunión de revisión del servicio al solicitante 2. Diseñador gráfico: explica el servicio en la reunión 3. Solicitante y Diseñador gráfico: establecen mejoras al servicio en la reunión 4. Diseñador gráfico: realiza las mejoras al servicio
7. Realiza la reunión de aprobación del servicio de diseño gráfico	Diseñador gráfico Solicitante	1. Diseñador gráfico: convoca a una reunión de aprobación del servicio al solicitante 2. Diseñador gráfico: explica las mejoras del servicio al solicitante en la reunión.

	Protocolo para la atención de solicitudes de servicios del PEM del Manual de procedimientos del Proceso de Producción de materiales de la UNED	Dependencia	Dirección de Producción de Materiales Didácticos-Programa de Producción Electrónica Multimedial
		Fecha inicio	03/02/2020
		Versión	01
		Código	DUNED DPM-PEM 01

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TAREAS
		3. Solicitante y Diseñador gráfico: aprueban el servicio 4. Diseñador gráfico: entrega el servicio al solicitante
Etapa de entrega y respaldo del servicio		
8. Crea el respaldo del servicio	Diseñador gráfico Coord.PEM	1. Diseñador gráfico: realiza el respaldo de los recursos generados en la creación del servicio. 2. Diseñador gráfico: entrega al Coord.PEM el respaldo realizado para el correcto resguardo de la información