



Colegio Universitario de Cartago

Código: PS-CETE-05	Procedimiento para solicitud de servicios especiales	Fecha de emisión: 17/08/2018
Versión 1		Página: 1 de 5

1 OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 Objetivo

Brindar servicios tecnológicos educativos mediante la producción de algunos recursos audiovisuales que sirvan de apoyo a las actividades de aprendizaje planificadas por estudiantes y docentes.

1.2 Alcance

Los servicios especiales que ofrece apoyo el CETE son:

- 1.2.1 Grabación de eventos educativos y culturales.
- 1.2.2 Grabación de programas de TV con fines didácticos.
- 1.2.3 Copia de materiales pedagógicos en medios ópticos digitales.
- 1.2.4 Digitalización parcial de documentos para uso educativo.
- 1.2.5 Toma de fotografías de eventos educativos y culturales, entre otros.

2 TERMINOLOGÍA

- 2.1 **Servicio especial:** Aquellos servicios con fines académicos que necesitan ser digitalizados por medio de herramientas tecnológicas.
- 2.2 **Medios ópticos:** son unidades de disco que utiliza la luz láser para leer y escribir datos desde un archivo a un disco través de haces de luz que interpretan las refracciones provocadas sobre su propia emisión.
- 2.3 **Boleta de solicitud de servicios especiales:** Formulario físico de llenado de información referente a la necesidad de servicio especial solicitado.
- 2.4 **Recursos tecnológicos:** Son todos aquellos medios utilizados por la oficina del CETE para apoyar a la docencia y al sector administrativo de ser necesario.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PS-CETE-05	Procedimiento para solicitud de servicios especiales	Fecha de emisión: 17/08/2018
Versión 1		Página: 2 de 5

3 RESPONSABILIDADES

3.1 Solicitante:

- 3.1.1 Conocer la ley de derechos de autor.
- 3.1.2 Solicitar el servicio especial que requiere con anticipación y especificación del mismo.
- 3.1.3 Retirar el producto obtenido del servicio.

3.2 Encargado del CETE:

- 3.2.1 Velar por la buena atención de las solicitudes de servicios especiales.
- 3.2.2 Solicitar la compra de nuevos recursos tecnológicos educativos, de acuerdo con las posibilidades financieras de la institución, esto con el fin de ponerlos al servicio de los usuarios para satisfacer sus necesidades de equipo tecnológico.
- 3.2.3 Llevar un control sobre los equipos notificados por el asistente en mal estado y coordinar su reparación.

3.3 Asistente del CETE:

- 3.3.1 Planificar los requerimientos necesarios para brindar el servicio especial solicitado.
- 3.3.2 Ejecutar la solicitud del servicio especial en el tiempo y lugar especificado.
- 3.3.3 Dar formato al producto del servicio solicitado de acuerdo a las necesidades indicadas por el usuario.
- 3.3.4 Entregar en el plazo definido el producto resultante.
- 3.3.5 Notificar al encargado del CETE las anomalías presentadas en el desarrollo de la actividad.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PS-CETE-05	Procedimiento para solicitud de servicios especiales	Fecha de emisión: 17/08/2018
Versión 1		Página: 3 de 5

4 REFERENCIAS

4.1 Referencias internas

4.1.1 Boleta de solicitud de servicios especiales.

4.1.2 Catálogo de Servicios CETE.

4.2 Referencias externas

4.2.1 Ley 6683 Sobre derechos de autor y derechos conexos

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 El usuario se acerca al Centro de Tecnología Educativa (CETE) para realizar el requerimiento de servicio especial, mediante el llenado de la boleta FS-CETE-04, que es una boleta de servicios especiales. Únicamente lo que necesita para hacer esta solicitud es poseer la identificación oficial vigente de la institución, el tipo de servicio debe estar dentro del catálogo de servicios CETE.

5.2 El asistente del CETE procede a revisar que la Boleta de solicitud servicios especiales haya sido completada y firmada por el solicitante.

5.3 En caso que la solicitud contenga una complejidad técnica alta o demande recursos extraordinarios, en tiempo, materiales, etc, el asistente el asistente trasladará la misma al encargado del CETE, para que éste la valore y brinde una aprobación y desaprobación al requerimiento.

5.4 En caso que la solicitud sea denegada el CETE informará al usuario las razones del rechazo, a través de un correo electrónico.

5.5 El asistente del CETE:

5.5.1 Planifica los recursos tecnológicos a utilizar y realiza una estimación del tiempo probable de entrega.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PS-CETE-05	Procedimiento para solicitud de servicios especiales	Fecha de emisión: 17/08/2018
Versión 1		Página: 4 de 5

5.5.2 Procede a realizar la actividad, dicha actividad se realizará con un plazo a discreción dependiendo de la carga de trabajo y complejidad de la solicitud.

5.5.3 Teniendo los insumos necesarios para completar la solicitud brinda formato al material, según la necesidad del usuario.

5.6 Finalmente, el solicitante se acerca al CETE para retirar el producto obtenido, este debe firmar "FS-CETE-04 Boleta de servicios especiales" conforme el producto entregado por el asistente del CETE.

6 ANEXOS

6.1 FS-CETE-04- Boleta de servicios especiales

7 PRODUCTOS RESULTANTES DEL PROCEDIMIENTO

7.1 Material digital con fines académicos de actividades varias.

8 TIEMPO DURACIÓN PARA OBTENER EL PRODUCTO O SERVICIO

#	Actividad	Tiempo promedio	Responsable
1	Solicitud del servicio	5 minutos	Solicitante
2	Aprobación del servicio	1 día hábil	Encargado del CETE
3	Planificación de los recursos a utilizar	1 día hábil	Asistente asignado
4	Ejecución del servicio	Depende del servicio solicitado	Asistente asignado
5	Preparación de la información.	A discreción	Asistente asignado
6	Entrega del producto resultante	3 minutos	Asistente de turno



Colegio Universitario de Cartago

Código: PS-CETE-05	Procedimiento para solicitud de servicios especiales	Fecha de emisión: 17/08/2018
Versión 1		Página: 5 de 5

9 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Sección	Descripción	Autorizada
1	22/06/2018	-	Creación del procedimiento	Christian Sanabria Coto Encargado del CETE

10 ELABORACION DEL PROCEDIMIENTO Y APROBACIÓN

Primera vez elaborado por	Modificado por	Revisado por	Aprobado por
Uriel Montero Quesada Asistente CETE		Christian Sanabria Coto Encargado del CETE	Yamileth Jenkins Alvarado Directora Académica
17/05/2018		22/06/2018	17/08/2018