

The background image shows a modern building with a large mural of a human eye on its facade. The building is surrounded by trees and a paved walkway. The text is overlaid on this image.

Servei d'Audiovisuals

Facultat de Ciències de l'Educació

Carta de serveis

30 de juny de 2026

Sumari

1. Presentació. Àmbit d'actuació i dades organitzatives
2. Missió i valors
3. Serveis que oferim
4. Drets i deures
5. Normativa aplicable
6. Mecanismes de participació
7. Compromisos i indicadors de qualitat
8. Vies de reclamació i mesures d'esmena
9. Validació, aprovació i actualització de la carta



01

Presentació. Àmbit d'actuació i dades organitzatives

Presentació

És un plaer presentar-vos la Carta de serveis del Servei d'Audiovisuals de la Facultat de Ciències de l'Educació, que recull tots els serveis disponibles, així com les eines i els recursos a la vostra disposició.

Des del Servei d'Audiovisuals treballem amb la voluntat d'acompanyar-vos i donar resposta a les vostres necessitats. Valorem molt les vostres aportacions i ens comprometem a escoltar de manera activa les demandes, suggeriments i propostes que ens feu, ja que creiem que la vostra participació és clau per continuar millorant el servei.

Aquesta carta de serveis reflecteix el nostre compromís de qualitat i la voluntat d'oferir un servei proper, eficient i adaptat a la comunitat universitària.

Meritxell Segués
Cap del Servei d'Audiovisuals

Àmbit d'actuació i dades organitzatives

El **Servei d'Audiovisuals de la Facultat de Ciències de l'Educació (SAE)** és un organisme que s'emmarca dins la Facultat de Ciències de l'Educació de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Ofereix els seus serveis al personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis i al personal docent i investigador en la tasca docent i investigadora dels diferents departaments, instituts i serveis de la UAB, així com a altres organismes, grups de recerca, centres públics o privats que requereixin els seus serveis, sempre en el marc de l'àmbit educatiu.

El Servei està adscrit administrativament a l'estructura de la Facultat de Ciències de l'Educació i es troba a la segona planta de l'edifici G6 del campus de la UAB.

Àmbit d'actuació i dades organitzatives

Els serveis destinats a la docència de grau i de màsters oficials de la Facultat i a les sol·licituds d'actes organitzats pel Deganat de la Facultat s'ofereixen sense cap cost addicional. Per a la resta d'encàrrecs, s'aplicaran [les tarifes](#) establertes pel servei corresponent, subjectes a revisió anual i a l'aprovació del Consell Social.

Anualment, es duu a terme un seguiment de les activitats desenvolupades i es publica una [memòria](#) que recull tots els projectes executats, els tipus de persones usuàries i les tasques dutes a terme.

Servei d'Audiovisuals
Facultat de Ciències de l'Educació
Edifici G6, Universitat Autònoma de Barcelona
08193 Bellaterra
Tel. 93 581 22 60
sae.av@uab.cat



02

Missió i valors

Missió i valors

Missió

Facilitar la producció audiovisual i la seva difusió en la docència, la recerca i la gestió, contribuint en la projecció de la imatge institucional de la UAB, d'acord amb les necessitats universitàries i com a resposta a la constant transformació tecnològica, social i cultural del context actual.



Missió i valors

Valors

Orientació a les persones usuàries: la satisfacció de les necessitats i expectatives de les persones que fan ús del Servei és l'eix central de les nostres activitats.

Proximitat i accessibilitat per a les persones usuàries: garantim una atenció propera, àgil i accessible, facilitant la comunicació amb les persones usuàries i adaptant-nos a les seves necessitats per oferir un servei eficient i de qualitat.

Millora continuada: adoptem processos de recerca contínua per millorar els nostres serveis i procediments amb l'afany d'oferir sempre la millor experiència possible.



03

Serveis que oferim

Serveis que oferim

El Servei d'Audiovisuals té com a activitat principal la creació de material audiovisual i dona resposta a una àmplia varietat de necessitats en aquest àmbit.

Així mateix, ofereix serveis complementaris, com l'assessorament i el suport tecnològic audiovisual, la conversió de formats i el préstec de material.

Aquesta oferta integral té com a finalitat donar una resposta adequada i completa a les necessitats de les persones usuàries en matèria d'audiovisuals.

Creació de materials audiovisuals

- Enregistrament de classes, conferències, actes, congressos, etc.
- Elaboració de vídeos sobre divulgació científica o cultural, institucionals, promocionals i d'altres tipus.
- Subtitulació.

Serveis que oferim

Assessorament i suport tecnològic audiovisual a la docència, la recerca i la gestió de projectes

- Assessorament per al desenvolupament i la difusió de recursos audiovisuals i multimèdia.
- Assessorament per al desenvolupament de material docent i didàctic.
- Assessorament per a l'adquisició de material i programari.
- Manteniment de les aules docents i d'altres espais específics de la Facultat, com ara laboratoris, gimnasos, sales o seminaris.



Què oferim?

Conversions

- Conversions de vídeo i àudio, tant en formats analògics com digitals.
 - Formats analògics disponibles: VHS, SVHS, Mini DV, DVD, CD, casset d'àudio.

Préstec de material audiovisual

- Préstec al personal docent i investigador de la Facultat de Ciències de l'Educació.
- Préstec a l'alumnat dels diferents graus, doctorats, màsters i postgraus de la Facultat.

The background image shows a large, modern building with a reddish-brown brick facade. The building features a prominent colonnade of white columns on the ground floor. Several students are walking on a paved path in the foreground, some carrying backpacks. There are green trees and bushes on the left side of the building. The sky is clear and blue.

04

Drets i deures

Drets i deures

Teniu el dret de...

- Reclamar l'acompliment de tots els **compromisos** que ha assumit el SAE.
- Rebre **informació** sobre tots els serveis que ofereix el SAE i sobre el seu funcionament.
- Rebre **assessorament** pel que fa a l'ús dels recursos audiovisuals i multimèdia que l'SAE posa al vostre abast.
- Rebre informació sobre l'estat del vostre **projecte** o sol·licitud.
- Conèixer la identitat de la persona **responsable** assignada al vostre projecte.
- Disposar de la garantia de **confidencialitat** de les dades dels vostres projectes.

Drets i deures

Teniu el dret de...

- Rebre atenció amb un tracte respectuós i **eficient**.
- **Cancel·lar** el vostre projecte amb l'obligació d'assumir les despeses generades fins a la data de cancel·lació.
- Manifestar **suggeriments, queixes o agraïments**, mitjançant els canals participatius establerts.
- Rebre informació dels resultats de les **enquestes, avaluacions i millores** del SAE.

Drets i deures

Teniu el deure de...

- Contribuir a mantenir un **entorn de treball adequat**.
- **Respectar** les persones del servei, així com les condicions d'ús de les instal·lacions, dels equipaments i de la resta de materials.
- Fer-vos **responsable de l'equipament** tecnològic que tingueu en préstec i retornar-lo dins dels terminis establerts.
- **Complir la normativa de propietat intel·lectual**, aplicable al material audiovisual i multimèdia, així com les condicions d'ús, distribució i còpia, inclosos els drets d'imatge i so i els permisos d'enregistrament de les persones.
- **Consultar** el mitjà de contacte utilitzat per sol·licitar el servei (correu electrònic, Teams, etc.), que serà el canal habitual de comunicació amb el SAE.
- **Comunicar** la sol·licitud d'un nou projecte o servei amb un termini mínim de cinc dies laborables.



05

Normativa aplicable

Normativa aplicable

El Servei d'Audiovisuals no es fa responsable del contingut dels materials audiovisuals produïts. Les persones usuàries són responsables dels continguts generats i es comprometen a respectar els principis i valors establerts al Codi ètic de la Universitat Autònoma de Barcelona.

- Reglament del Servei d'Audiovisuals, actualment en procés de revisió
- [Subtitulació i accessibilitat dels vídeos institucionals publicats per la UAB](#)
- [Codi ètic de la UAB](#)



06

Mecanismes de participació

Mecanismes de participació

Ajudeu-nos a millorar a través de:

- Servei [Opina UAB](#)
- **Enquestes** de valoració del servei.
- **Òrgans de govern i de representació** del centre i de la Universitat.

07

Compromisos i indicadors de qualitat

Compromisos i indicadors

Compromisos

Creació de materials audiovisuals

- Atenem el 90 % de les peticions i, una vegada analitzat l'abast i els recursos necessaris, donem resposta sobre la viabilitat del projecte en un termini inferior a 48 hores.
- Enviem un pla de producció i el pressupost corresponent en un termini inferior a una setmana, sempre que el projecte hagi estat acceptat o sigui viable.
- Ens comprometem a lliurar el producte final dins dels terminis fixats i establerts amb les persones usuàries.
- Publiquem al nostre canal aquelles produccions dutes a terme pel Servei que compleixin els estàndards mínims de qualitat i que disposin dels drets d'imatge i so corresponents.

Compromisos i indicadors

Compromisos

**Assessorament i suport tecnològic audiovisual a la docència, la recerca
i la gestió de projectes**

- Atenem de manera personalitzada les consultes, els suggeriments o les queixes rebudes.
- Garantim la resolució del 90 % de les consultes en menys de 48 hores.
- Mantenim i actualitzem els nostres llocs web i altres canals de comunicació del Servei per garantir que les persones usuàries estiguin ben informades.

Compromisos i indicadors

Compromisos

Conversions

Lliurem les conversions en els terminis establerts.

Préstec de material audiovisual

Garantim el bon estat de l'equipament audiovisual deixat en préstec mitjançant la revisió sistemàtica després de cada ús.

Valoració de la satisfacció:

Recollim i valorem la vostra satisfacció en relació amb els serveis oferts.

Valoració de la satisfacció:

Recollim i valorem la vostra satisfacció en relació als serveis oferts.

Compromisos i indicadors

Indicadors

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Creació de materials audiovisuals	Atenem el 90 % de les peticions formulades i, una vegada analitzat l'abast i els recursos necessaris, donem resposta sobre la viabilitat del projecte en un termini inferior a 48 hores.	<i>Percentatge de sol·licituds de projecte que s'han respost dins del termini màxim establert</i>
	Enviem el pla de producció i el pressupost corresponent en un termini màxim d'una setmana en el 90 % dels casos, sempre que el projecte hagi estat acceptat o sigui viable.	<i>Percentatge de sol·licituds de projecte que s'han respost dins del termini màxim establert</i>
	Ens comprometem a lliurar el producte final dins dels terminis establerts amb les persones usuàries i treballem per a assolir una puntuació mínima de 3,5 sobre 5 en les enquestes de satisfacció.	<i>Nivell de satisfacció de les persones usuàries</i>
	Publiquem al nostre canal les produccions dutes a terme pel Servei que compleixen els estàndards mínims de qualitat i que disposin dels drets d'imatge i so corresponents.	<i>Percentatge de publicacions que compleixen els estàndards establerts</i>

Compromisos i indicadors

Indicadors

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Assessorament i suport tecnològic audiovisual a la docència, la recerca i la gestió de projectes	Atenem de manera personalitzada el 90 % de les consultes rebudes en un termini de dos dies laborables.	<i>Percentatge de sol·licituds de projecte que s'han respost dins del termini màxim establert</i>
	Garantim la resolució del 90 % de les consultes en menys de 48 hores.	<i>Percentatge de sol·licituds de projecte que s'han respost dins del termini màxim establert</i>
	Mantenim i actualitzem els nostres llocs web i els canals de comunicació del Servei per garantir que les persones usuàries estiguin informades, amb una freqüència mínima de tres actualitzacions mensuals.	<i>Nombre d'actualitzacions fetes</i>

Compromisos i indicadors

Indicadors

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Conversions	Garantim el lliurament de les conversions en els terminis establerts en el 80 % dels casos.	<i>Percentatge de projectes lliurats dins els terminis establerts</i>
Préstec de material audiovisual	Garantim el bon estat de l'equipament audiovisual cedit en préstec mitjançant la revisió sistemàtica després de cada ús i treballem per a assolir una puntuació mínima de 3,5 sobre 5 en l'enquesta de satisfacció del servei de préstec de material.	<i>Nivell de satisfacció de les persones usuàries</i>
Valoració de la satisfacció	Recollim i valorem la satisfacció de les persones usuàries en relació amb els serveis que oferim i treballem per a assolir una puntuació mínima de 3,5 sobre 5 en l'enquesta de satisfacció global.	<i>Nivell de satisfacció de les persones usuàries</i>



08

Vies de reclamació i mesures d'esmena

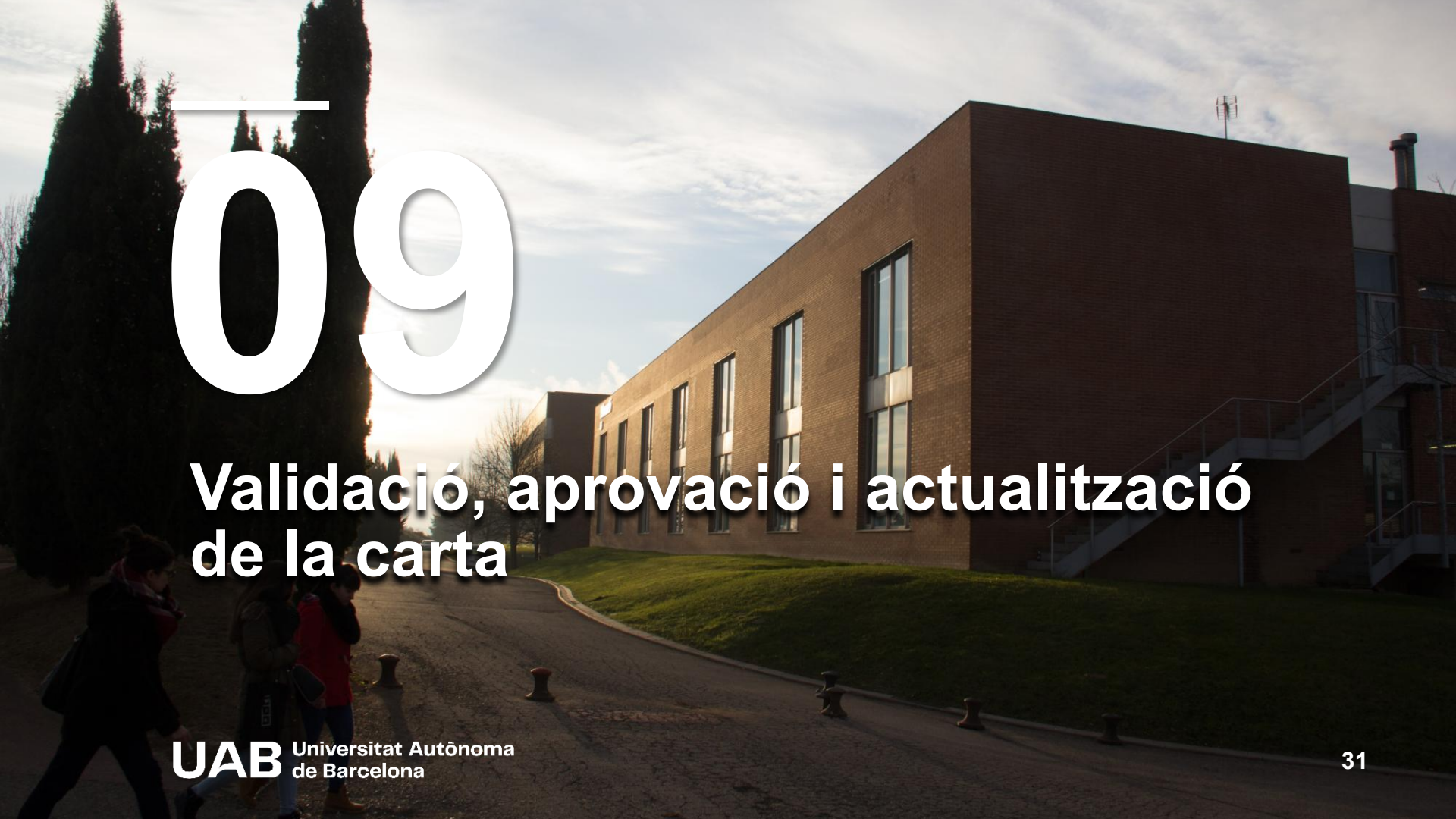
Vies de reclamació i mesures d'esmena

Per presentar reclamacions per incompliment dels drets o compromisos assumits en la carta de serveis es farà servir el mateix canal que per a les queixes i els suggeriments, el servei Opina UAB: <https://opina.uab.cat>.

La persona responsable del Servei d'Audiovisuals analitzarà el contingut de la reclamació i posarà en marxa, si escau, les accions correctives necessàries, considerant les circumstàncies i les possibilitats competencials.

L'usuari rebrà, a través del servei Opina UAB, un escrit d'explicació o disculpa on també s'informarà, si escau, de les mesures adoptades per corregir la deficiència en el servei prestat, dins d'un termini inferior a 15 dies hàbils.

L'incompliment dels compromisos de servei no comportarà cap responsabilitat patrimonial de la Universitat



09

Validació, aprovació i actualització de la carta



Aquesta carta de serveis ha estat revisada i validada per una comissió mixta integrada per representants del Servei d'Audiovisuals de la Facultat de Ciències de l'Educació, per persones usuàries del Servei i per personal de l'Àrea de Transformació Digital i Organització. Així mateix, compta amb el vistiplau de la Junta Permanent de la Facultat de Ciències de l'Educació.

La validació es va dur a terme en la reunió de la Comissió Mixta del 30 d'abril de 2026 i va ser aprovada posteriorment per la Junta Permanent de la Facultat el 8 de juny de 2026. Finalment, la Comissió de Qualitat de la UAB, per delegació del Consell de Govern, va aprovar la carta de manera definitiva el 30 de juny de 2026.