



Servicio de Audiovisuales

Facultad de Ciencias de la Educación

Carta de servicios

12 de junio de 2024

Sumario

1. Presentación. Ámbito de actuación y datos organizativos
2. Misión y valores
3. ¿Qué ofrecemos?
4. Derechos y deberes
5. Normativa aplicable
6. Mecanismos de participación
7. Compromisos e indicadores de calidad
8. Vías de reclamación y medidas de enmienda
9. Validación, aprobación y actualización de la carta



01

Presentación. Ámbito de actuación y datos organizativos

Presentación

Es un placer presentarle la carta de servicios del Servicio de Audiovisuales de la Facultad de Ciencias de la Educación, que recoge todos los servicios que ofrecemos, así como las herramientas y recursos que ponemos a su disposición.

Nos comprometemos a satisfacer sus necesidades como usuario, a escucharle de forma activa y a tener en cuenta sus demandas, sugerencias, críticas y propuestas y a fomentar su participación y contribución a la mejora de nuestro servicio.

Esta carta de servicios representa un compromiso formal para garantizar la prestación de estos servicios con un alto nivel de calidad.

Meritxell Segués

Jefa del Servicio de Audiovisuales

Ámbito de actuación y datos organizativos

El Servicio de Audiovisuales (SA) es un organismo que se enmarca dentro de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Ofrece sus servicios a la tarea docente e investigadora de los diferentes departamentos, institutos y servicios de la UAB, así como a otros organismos, grupos de investigación y centros públicos o privados que requieran sus servicios, siempre en el marco del ámbito educativo.

El Servicio está adscrito administrativamente a la estructura de la Facultad de Ciencias de la Educación y está situado en el edificio G6, en la segunda planta.

Los servicios destinados a la docencia de grado y máster oficial y a las solicitudes de actos organizados por el Decanato de la Facultad se ofrecen sin ningún coste adicional. Para el resto de los encargos se siguen [las tarifas](#) establecidas por el Servicio, que se revisan anualmente y están sujetas a la aprobación del Consejo Social.

Ámbito de actuación y datos organizativos

Anualmente se lleva a cabo un seguimiento de las actividades realizadas y se publica una [memoria](#) que recoge todos los proyectos ejecutados, la tipología de usuarios y las tareas realizadas.

Servicio de Audiovisuales

Facultad de Ciencias de la Educación

Edificio G6, Universitat Autònoma de Barcelona

08193 Bellaterra

Tel. 93 581 22 60

sae.av@uab.cat



02

Missión y valores

Missión y valores

Missión

La misión del Servicio de Audiovisuales de la Facultad de Ciencias de la Educación es facilitar la producción audiovisual y su difusión en la docencia, la investigación y la gestión y contribuir a la proyección de la imagen institucional de la UAB, de acuerdo con las necesidades universitarias y respondiendo a la constante transformación tecnológica, social y cultural del contexto actual.



Missión y valores

Valores

Orientación al usuario. La satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios es el eje central de nuestras actividades.

Proximidad a nuestros usuarios y accesibilidad.

Mejora continua Mantenemos una continua investigación para mejorar nuestros servicios y procesos y ofrecer siempre la mejor experiencia posible.



03

¿Qué ofrecemos?



¿Qué ofrecemos?

Nuestros servicios se centran principalmente en la creación de material audiovisual y abarcan una amplia gama de necesidades en este ámbito. Además, también proporcionamos servicios relacionados y complementarios, como asesoramiento y apoyo tecnológico audiovisual, conversión de formatos y préstamo de material. Esta oferta integral tiene como objetivo cubrir todas las necesidades de nuestros usuarios en materia de audiovisuales.

Creación de materiales audiovisuales

- Grabación de clases, conferencias, actos, congresos, etc.
- Elaboración de vídeos sobre divulgación científica o cultural, institucionales, promocionales y otros.
- Subtitulación.

¿Qué ofrecemos?

Asesoramiento y apoyo tecnológico audiovisual a la docencia, la investigación y a la gestión de proyectos

- Para el desarrollo y difusión de recursos audiovisuales y multimedia.
- Para la realización de material docente y didáctico.
- Para la adquisición de material y *software*.
- Para el mantenimiento de las aulas docentes y discentes de la Facultad.



¿Qué ofrecemos?

Conversiones

- Conversiones de video y audio, tanto en formatos analógicos como en digitales.
 - Formatos analógicos disponibles: VHS, S-VHS, MiniDV, DVD, CD, casete de audio.
 - Formatos digitales disponibles: WMV, AVI, MOV, MPEG (1, 2, 3, 4), DVD, VOB, MP4, MP3, AIFF y WAV, entre otros.

Préstamo de material audiovisual

- Al personal docente e investigador de la Facultad de Ciencias de la Educación.
- Al alumnado de los diferentes grados, doctorados, másteres y postgrados de la Facultad.

04

Derechos y deberes

Derechos y deberes

Tiene el derecho de...

- Requerir el cumplimiento de todos los **compromisos** que el Servicio de Audiovisuales ha asumido.
- Recibir **información** sobre todos los servicios que el Servicio de Audiovisuales ofrece y sobre su funcionamiento.
- Recibir **asesoramiento** sobre el uso de los recursos audiovisuales y multimedia que el Servicio de Audiovisuales pone a su alcance.
- Estar al corriente de la información relativa a su **proyecto** o solicitud.
- Conocer la identidad del **responsable** asignado a su proyecto.
- Tener la garantía de **confidencialidad** de los datos de sus proyectos.

Derechos y deberes

Tiene el derecho de...

- Recibir una atención con un trato respetuoso y con **eficiencia**.
- **Cancelar** su proyecto, pero con la obligación de asumir los gastos ejecutados hasta la fecha de cancelación.
- Manifestar sus **sugerencias, quejas y agradecimientos** por medio de los canales de participación establecidos.
- Recibir información de los resultados de las **encuestas, evaluaciones y mejoras** del Servicio de Audiovisuales.
- Contribuir a mantener un **entorno de trabajo adecuado**.

Derechos y deberes

Tiene el deber de...

- **Respetar** a las personas del Servicio de Audiovisuales y las condiciones de uso de las instalaciones, equipos y otros materiales.
- **Responsabilizarse del equipo** tecnológico que tenga en préstamo y de devolverlo en los plazos establecidos.
- **Respetar la normativa de propiedad intelectual** en lo que se refiere al escaneo y, en el caso de documentos digitales, material audiovisual y multimedia, en lo que se refiere al uso, distribución y copia.
- Consultar el medio de contacto que ha facilitado al Servicio de Audiovisuales para recibir todo tipo de informaciones de este servicio.
- Comunicar la solicitud de un nuevo proyecto o servicio en un plazo mínimo de cinco días laborables.

05

Normativa aplicable

Normativa aplicable



El Reglamento del Servicio de Audiovisuales
está en proceso de revisión.

06

Mecanismos de participación



Mecanismos de participación

Ayúdenos a mejorar a través de:

- Servicio **Opina UAB** (<https://opina.uab.cat>), para transmitir sugerencias, quejas o felicitaciones.
- **Encuestas** de valoración del Servicio que se realicen.
- **Órganos de gobierno y de representación** del centro y de la Universidad.

07

Compromisos e indicadores de calidad

Compromisos e indicadores

Compromisos

Creación de materiales Audiovisuales

- En un plazo no superior a 48 horas atendemos el 90 % de las peticiones formuladas y damos respuesta sobre la viabilidad de los proyectos una vez hemos analizado su alcance y los recursos necesarios.
- En un plazo no superior a una semana enviamos el plan de producción y el presupuesto, en el caso de que el proyecto haya sido aceptado o sea viable.
- Nos comprometemos con las personas usuarias a entregar el producto final en los plazos fijados y establecidos.

Compromisos e indicadores

Compromisos

Asesoramiento y apoyo tecnológico audiovisual a la docencia,

la investigación y a la gestión de proyectos

- Resolvemos de manera personalizada las consultas, sugerencias o quejas recibidas.
- Garantizamos la resolución del 90 % de las consultas en menos de 48 horas.
- Mantenemos y actualizamos nuestra web y otros canales de comunicación propios del Servicio para que las personas usuarias estén bien informadas.

Compromisos e indicadores

Compromisos

Conversiones

- Cumplimos los plazos establecidos para la entrega de los proyectos.

Préstamo de material audiovisual

- Garantizamos el buen estado del equipo audiovisual prestado.

Globalmente

- Recogemos y valoramos su satisfacción en relación con los servicios que ofrecemos.

Compromisos e indicadores

Indicadores

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Creación de materiales audiovisuales	<p>En un plazo no superior a 48 horas atendemos el 90 % de las peticiones formuladas y damos respuesta sobre la viabilidad de los proyectos una vez hemos analizado su alcance y los recursos necesarios.</p> <p>En un 90 % de los casos, cuando el proyecto ha sido aceptado o es viable, enviamos el plan de producción y el presupuesto en un plazo máximo de una semana.</p> <p>Nos comprometemos a entregar el producto final en los plazos fijados y establecidos con los usuarios para conseguir una satisfacción de los usuarios superior a 4 en una escala de 5.</p>	<p><i>Porcentaje de solicitudes de proyectos que se responden en un máximo de dos días laborables</i></p> <p><i>Porcentaje de los proyectos recibidos de los que se hace un presupuesto y el plan de producción dentro del plazo de una semana</i></p> <p><i>Nivel de satisfacción de los usuarios en una escala de 5, relativa al desarrollo del proyecto</i></p>

Compromisos i indicadores

Indicadores

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Asesoramiento y apoyo tecnológico audiovisual a la docencia, la investigación y a la gestión de proyectos	Atendemos de manera personalizada el 90 % de las consultas recibida en un plazo de dos días laborables.	<i>Porcentaje de respuestas atendidas en un máximo de dos días laborables</i>
	Garantizamos la respuesta del 80 % de las peticiones en menos de una semana.	<i>Porcentaje de peticiones solventadas en el plazo de una semana</i>
	Mantenemos y actualizamos un mínimo de tres veces al mes nuestra web y otros canales de comunicación propios del Servicio para que los usuarios estén bien informados.	<i>Cantidad de actualizaciones realizadas mensualmente</i>

Compromisos i indicadors

Indicadores

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Conversiones	En el 90 % de encargos cumplimos los plazos establecidos para la entrega de las conversiones, que son de un máximo de dos días.	<i>Porcentaje de proyectos entregados en los plazos establecidos</i>
Préstamo de material audiovisual	Garantizamos el buen estado del equipo audiovisual prestado revisándolo después de cada préstamo para conseguir una satisfacción de los usuarios superior a 4 en una escala de 5.	<i>Nivel de satisfacción de los usuarios en una escala de 5, relativa al equipo audiovisual</i>
Globalmente	Recogemos y valoramos la satisfacción de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos y nos comprometemos a obtener una satisfacción de los usuarios superior a 4 en una escala de 5.	<i>Nivel de satisfacción de los usuarios en una escala de 5, relativa a la valoración global de la prestación del servicio</i>

08

Vías de reclamación y medidas de enmienda

Vías de reclamación y medidas de enmienda

Para presentar reclamaciones por incumplimiento de los derechos o compromisos asumidos en esta carta de servicios se debe usar el mismo canal que para las quejas y sugerencias el servicio Opina UAB: <https://opina.uab.cat>.

La persona responsable del Servicio de Audiovisuales analizará el contenido de la reclamación y, si procede, pondrá en marcha las acciones correctivas necesarias, considerando las circunstancias y las posibilidades competenciales.

En un plazo no superior a 15 días hábiles la persona usuaria recibirá a través del servicio Opina UAB un escrito de explicación o disculpa en el que también se le informará, si procede, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado.

El incumplimiento de los compromisos de servicio no comporta la responsabilidad patrimonial de la Universidad.

09

Validación, aprobación y actualitzación de la carta



Esta carta de servicios ha sido revisada y validada por una comisión mixta el día 23 de mayo de 2024, integrada por representantes del Servicio de Audiovisuales de la Facultad de Ciencias de la Educación, por usuarios del Servicio y por personal del Área de Transformación Digital y Organización, y cuenta con el visto bueno de la Comisión de Economía y Servicios y la Comisión de Calidad de la Facultad.

La Comisión de Calidad de la UAB, por delegación del Consejo de Gobierno, aprobó esta carta de manera definitiva el 12 de junio de 2024.

Esta carta se tiene que actualizar por lo menos cada dos años, o siempre que haya cambios en los servicios que se presten u otras modificaciones sustanciales. El procedimiento que se sigue para la actualización es el mismo que para la aprobación.

Esta carta se tiene que actualizar por lo menos cada dos años, o siempre que haya cambios en los servicios que se presten u otras modificaciones sustanciales. El procedimiento que se sigue para la actualización es el mismo que para la aprobación.