

CARTA DE SERVEIS



SERVEI D'AUDIOVISUALS

FACULTAT DE CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ

Universitat Autònoma de Barcelona

**Carta de Serveis aprovada per la Comissió de Qualitat
de la UAB
5 de maig del 2022**

SUMARI

PRESENTACIÓ	4
MISSIÓ	5
DADES IDENTIFICATIVES DEL SERVEI	5
QUÈ OFERIM?.....	5
TENS EL DRET A.....	8
TENS EL DEURE DE.....	9
NORMATIVES	10
FORMES DE PARTICIPACIÓ	10
COMPROMISOS	11
INDICADORS	12
MESURES D'ESMENA	14
APROVACIÓ, ACTIVACIÓ I SEGUIMENT	14



PRESENTACIÓ

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

Està destinat a proporcionar suport a la docència i a la recerca dels diferents departaments, instituts i serveis de la UAB, i a d'altres organismes, grups d'investigació, centres públics o privats que ho sol·licitin, sempre dins el marc de l'àmbit educatiu.

El Servei d'Audiovisuals disposa d'una dotació important de recursos materials així com d'un personal tècnic qualificat per a satisfer les peticions rebudes.

El Servei depèn orgànicament de l'administració de la Facultat de Ciències de l'Educació.

Està ubicat a la Facultat de Ciències de l'Educació a l'edifici G6, a la segona planta.

Els serveis que s'ofereixen per a la docència de Grau, màsters oficials i peticions d'actes organitzats des del deganat de la Facultat no tenen cost. Per a la resta d'encàrrecs s'aplicaran les tarifes del servei (revisables anualment).

Aquesta carta de serveis és un compromís formal per garantir la prestació d'aquests serveis amb un nivell alt de qualitat.

Anualment fem el seguiment de les activitats realitzades i publiquem una memòria amb tot els projectes realitzats, tipologia d'usuaris i tasques.

Estem oberts i compromesos a servir els nostres usuaris, a escoltar-los i a tenir en compte les seves demandes, suggeriments, crítiques i propostes.

Meritxell Segués
Cap del Servei d'Audiovisuals

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 responent a la constant transformació tecnològica, social i cultural del context actual.

DADES IDENTIFICATIVES DEL SERVEI

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

<http://serveis.uab.cat/canalce/>



QUÈ OFERIM?

Els nostres serveis es basen principalment en la creació de material audiovisual, però també oferim d'altres relacionats o complementaris com l'assessorament i suport tecnològic audiovisual, les conversions de formats i el préstec de material.

Creació de materials audiovisuals

- Enregistrament de classes, conferències, actes, congressos, etc.
- Elaboració de vídeos sobre divulgació científica i/o cultural, institucionals, promocional i altres.
- Subtitulació.

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

- Per al desenvolupament i difusió de recursos audiovisuals i multimèdia.
- Per al desenvolupament de material didàctic.
- Per a l'adquisició de material i programari.
- Per al manteniment de les aules docents i discents de la facultat.

Conversions

- Vídeo, àudio i fotografia tant formats analògics com digitals.
 - Formats analògics disponibles: VHS, SVHS, Hi8, miniDV, DVD, CD, cassette d'àudio, diapositives i paper fotogràfic.
 - Formats digitals disponibles: WMV, AVI, MOV, MPEG 1-2-3-4, DVD, VOB, MP4, MP3, AIFF, WAV...

Préstec de material audiovisual

- Al personal docent i investigador de la Facultat de Ciències de l'Educació.
- A l'alumnat de l'assignatura de Comunicació i Interacció Educativa (CIE)



TENS EL DRET A...

- Requerir l'acompliment de tots els **compromisos** que el SA ha assumit.
- Rebre **informació** sobre tots els serveis que el SA ofereix i sobre el seu funcionament.
- Rebre **assessorament** en l'ús dels recursos audiovisuals i multimèdia que el SA posa al teu abast.
- Estar informat sobre l'estat del teu **projecte** o sol·licitud.
- Conèixer la identitat del **responsable** assignat al teu projecte.
- Disposar de la garantia de **confidencialitat** de les dades dels teus projectes.
- Ser atès amb un tracte respectuós i amb **eficiència**.
- **Cancel·lar** el teu projecte amb l'obligació d'assumir les despeses executades fins a la data de cancel·lació.
- Manifestar els teus **suggeriments, queixes i/o agraïments** mitjançant els canals participatius establerts.
- Ser informat dels resultats de les **enquestes, avaluacions i millores** del SA.

TENS EL DEURE DE...

Contribuir a mantenir un **entorn de treball adequat**.

Respectar a les persones del servei i les condicions d'ús de les instal·lacions, dels equipaments i d'altres materials.

Fer-te **responsable de l'equipament** tecnològic que tinguis en préstec i retornar-lo en els terminis fixats.

Respectar la normativa de propietat intel·lectual referida a l'escaneig i en el cas de documents digitals, material audiovisual i multimèdia, la referida al seu ús, distribució i còpia.

Consultar el mitja de contacte que has facilitat al SA **per rebre tot tipus d'informació d'aquest servei**.

Tens del deure de comunicar la sol·licitud d'un nou projecte o servei en un **termini mínim de 48 hores laborables**.

NORMATIVES

- Reglament del Servei d'Audiovisuals.

Es pot consultar a la web del Servei:

<http://serveis.uab.cat/canalce/content/qui-som>

FORMES DE PARTICIPACIÓ

Ajuda'ns a Millorar

Servei **OPINA** <https://opina.uab.cat>, per trametre suggeriments, queixes o felicitacions.

Enquestes de valoració del servei que es realitzin.

Òrgans de govern i de representació del centre i de la Universitat.

COMPROMISOS

Creació de materials audiovisuals

- Atenem el 100% de les peticions formulades i donem resposta sobre la viabilitat del projecte, una vegada analitzat l'abast i els recursos necessaris , en un termini no superior a 48h.
- En un termini no superior a una setmana enviem pla de producció i pressupost, en cas de que el projecte hagi estat acceptat o sigui viable.
- Ens comprometem a lliurar el producte final, en els terminis establerts fixats i establerts amb l'usuari.

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

- Resolem de manera personalitzada les consultes, suggeriments o queixes rebudes al despatx, per correu electrònic o per telèfon, en un termini de dos dies laborables i en el servei OPINA en un termini de 15 dies.
- Garantim la resolució del 80% de les incidències puntuals en menys de 48 hores.
- Mantenim i actualitzem les nostres web i altres canals de comunicació propis del servei per tal de que els usuaris estiguin ben informats.

Conversions

- Complim els terminis establerts en el lliurament dels projectes.

Préstec de material audiovisual

- Garantim el bon estat de l'equipament audiovisual deixat en préstec.

Globalment:

- Mesurem i valorem la vostra percepció en relació als serveis oferts.

INDICADORS

SERVEI	COMPROMIS	INDICADOR
1	Atenem el 100% de les peticions formulades i donem resposta sobre la viabilitat del projecte, una vegada analitzat l'abast i els recursos necessaris , en un termini no superior a 48h.	<i>Percentatge de sol·licituds de nous projectes respostes en un màxim de 2 dies laborables</i>
	Creació de materials audiovisuals	<i>Nombre de sol·licituds de nous projectes rebudes</i>
	En un termini no superior a una setmana enviem pla de producció i pressupost, en cas de que el projecte hagi estat acceptat o sigui viable.	<i>Nombre de projectes realitzats</i>
	Ens comprometem a lliurar el producte final, en els terminis establerts fixats i establerts amb l'usuari.	<i>Mitjana de temps de realització</i> <i>Nivell de satisfacció superior a 3, en una escala de 5, dels usuaris en relació a la realització de projecte</i>
2	Assessorament i suport tecnològic audiovisual a la	<i>Percentatge de SFQ a OPINA resoltes en un màxim de 15 dies laborables</i>
	Resolem de manera personalitzada les consultes, suggeriments o queixes rebudes al despatx, per correu	

docència, la recerca i la gestió de projectes

electrònic o per telèfon, en un termini de dos dies laborables i en el servei OPINA en un termini de 15 dies.

Percentatge d'incidències respostes en un màxim de 2 dies laborables

Garantim la resolució del 80% de les incidències puntuals en menys de 48 hores.

Percentatge del 80% d'incidències resoltes dins del termini de 2 dies laborables

Mantenim i actualitzem les nostres web i altres canals de comunicació propis del servei per tal de que els usuaris estiguin ben informats.

Nombre de notícies publicades

3 Conversions

Complim els terminis establerts en el lliurament dels projectes

Nombre de materials convertits

4

Préstec de material audiovisual

Garantim el bon estat de l'equipament audiovisual deixat en préstec

Nombre de préstecs

Nivell de satisfacció superior a 3, en una escala de 5, dels usuaris en relació a l'equipament audiovisual

5

Globalment.

Mesurem i valorem la vostra percepció en relació als serveis oferts.

Nivell de satisfacció d'usuaris en relació a la valoració global de la prestació del servei superior a 3, en una escala de 5

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 suggeriments, el servei OPINA: <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 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 no superior a 15 dies hàbils.

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

APROVACIÓ, ACTUALITZACIÓ I SEGUIMENT

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 usuaris del servei i per personal de l'Àrea de Transformació Digital i Organització, i compta amb el vistiplau de la Comissió d'Economia i Serveis de la Facultat de Ciències de l'Educació i posteriorment presentada a la Comissió de Qualitat de la Facultat.

La Comissió de Qualitat de la UAB, per delegació del Consell de Govern, ha aprovat la carta de forma definitiva 5 de maig del 2022.

Aquesta carta s'actualitzarà, com a mínim cada dos anys, o sempre que hi hagi canvis en els serveis que es presten o altres modificacions substancials.

El procediment que es segueix per a l'actualització és el mateix que per a l'aprovació.

A nivell intern, des del servei es realitza un seguiment continu del grau de compliment dels compromisos i es presenta un informe dels resultats a la Comissió de Qualitat de la UAB, com a mínim cada dos anys.

Aquesta carta de serveis ha estat revisada i validada per la comissió econòmica de la Facultat de Ciències de l'Educació feta el 27 de maig del 2021 i per la Junta de Facultat realitzada el 9 de juny del 2021.