

# **Servei d'Audiovisuals**

**Facultat de Ciències de l'Educació**

**Aprovada per acord de la Comissió de Qualitat de la UAB de 5 de maig de 2022 i**

**modificada per acord de la mateixa comissió de 30 de juny de 2026**

## Sumari

1. Presentació. Àmbit d'actuació i dades organitzatives
2. Missió i valors
3. Què 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

## 1 Presentació

És un plaer presentar-vos la Carta de Serveis del Servei d'Audiovisuals de la Facultat de Ciències de l'Educació, la qual recull tots els serveis disponibles, així com les eines i recursos que posem 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 vostres demandes, suggeriments i propostes, 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 (SA)** 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 i d'Administració 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 d'investigació, 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 té la seva ubicació física a l'edifici G6, segona planta del Campus de la UAB.

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

Anualment, es realitza un seguiment de les activitats desenvolupades i es publica una [memòria](#) que recull tots els projectes executats, la tipologia dels usuaris i les tasques realitzades.

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](mailto:sae.av@uab.cat)

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

### Valors

Orientació a l'usuari. La satisfacció de les necessitats i expectatives dels nostres usuaris és l'eix central de les nostres activitats.

Proximitat i accessibilitat als nostres usuaris.

Millora continuada. Estem en una recerca continua per a millorar els nostres serveis i processos per oferir sempre la millor experiència possible.

## 3 Què oferim?

El Servei d'Audiovisuals té com a activitat principal la creació de material audiovisual, donant 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 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 docent i didàctic.
- 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.

## Conversions

- Vídeo i àudio, tant formats analògics com digitals.
  - Formats analògics disponibles: VHS, SVHS, miniDV, DVD, CD, cassette d'àudio.

## Préstec de material audiovisual

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

## 4 Drets i deures

### Tens el dret de...

- 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** les persones del servei, així com les condicions d'ús de les instal·lacions, dels equipaments i dels altres materials.
- Fer-te **responsable de l'equipament** tecnològic que tinguis 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 SA.
- **Comunicar** la sol·licitud d'un nou projecte o servei amb un termini mínim de 5 dies laborables.

## 5 Normativa aplicable

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

## 6 Mecanismes de participació

### Ajuda'ns a Millorar

Servei **OPINA** [Opina UAB - Portal de Transparència - UAB Barcelona](#)

**Enquestes** de valoració del servei que es realitzin.

**Òrgans de govern i de representació** del Centre i de la Universitat.

## **7 Compromisos i indicadors de qualitat**

### **Creació de materials audiovisuals**

- Atensem el 90% de les peticions, donant 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 fixats i establerts amb les persones usuàries.
- Es publicaran al nostre canal aquelles produccions realitzades pel propi servei que compleixin els estàndards mínims de qualitat i que disposin dels drets d'imatge i so corresponents.

### **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
- Garantim la resolució del 90% de les consultes en menys de 48 hores.
- Mantenim i actualitzem les nostres web i altres canals de comunicació propis del Servei per tal de que les persones usuàries estiguin ben informades.

### **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:**

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

## INDICADORS

| SERVEI                                                                                                    | COMPROMIS                                                                                                                                                                                   | INDICADOR                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 Creació de materials audiovisuals</b>                                                                | Atenem el 90 % de les peticions formulades i donem resposta sobre la viabilitat del projecte en un termini no superior a 48 hores, després d'analitzar-ne l'abast i els recursos necessaris | <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 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 els terminis establerts amb la persona usuària, assolint una puntuació mínima de 3,5 sobre 5 en l'enquesta de satisfacció                  | <i>Nivell de satisfacció de les persones usuàries</i>                                             |
|                                                                                                           | Publiquem al nostre canal les produccions realitzades pel servei que compleixen els estàndards mínims de qualitat.                                                                          | <i>Percentatge de publicacions que compleixin els estàndards establerts</i>                       |
| <b>2 Assessorament i suport tecnològic audiovisual a la docència, la recerca i la gestió de projectes</b> | 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 resposta del 80 % de les peticions en menys d'una setmana.                                                                                                                      | <i>Percentatge de sol·licituds de projecte que s'han respost dins del termini màxim establert</i> |
|                                                                                                           | Mantenim i actualitzem 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 realitzades</i>                                                       |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                            |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>3 Conversions</b>                     | <i>Garantim el compliment dels terminis establerts en el lliurament de les conversions en el 80 % dels casos.</i>                                                                                                                            | <i>Percentatge de conversions lliurades dins dels terminis establerts.</i> |
| <b>4 Préstec de material audiovisual</b> | <i>Garantim el bon estat de l'equipament audiovisual cedit en préstec mitjançant la revisió sistemàtica després de cada ús, assolint una puntuació mínima de 3,5 sobre 5 en l'enquesta de satisfacció del servei de préstec de material.</i> | <i>Nivell de satisfacció de les persones usuàries</i>                      |
| <b>5 Globalment</b>                      | <i>Recollim i analitzem la satisfacció de les persones usuàries en relació amb els serveis oferts, assolint una puntuació mínima de 3,5 sobre 5 en l'enquesta de satisfacció global.</i>                                                     | <i>Nivell de satisfacció de les persones usuàries</i>                      |

## 8 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 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

## 9 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 usuaris 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 posteriorment aprovada 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.

Aquesta Carta s'actualitzarà, com a mínim, cada dos anys, o sempre que es produeixin canvis en els serveis prestats o altres modificacions substancials. El procediment d'actualització serà el mateix que el seguit per a la seva aprovació.

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