

---

videoconferencia-vídeo-dvd

formaciónonline-multimedia-cdrom

## CARTA DE SERVICIOS



SECRETARIADO DE  
RECURSOS AUDIOVISUALES  
Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



UNIVERSIDAD D SEVILLA  
VICERRECTORADO DE CALIDAD  
Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

---



## PRESENTACIÓN

El Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías de la Universidad de Sevilla es un servicio general para toda la Comunidad Universitaria dependiente del Vicerrectorado de Infraestructura y Nuevas Tecnologías de la Universidad de Sevilla.

Cumple objetivos de dinamización del uso de las TICs en la docencia e investigación universitarias actuando en las siguientes direcciones:

**Producción de materiales didácticos** universitarios distribuidos en red, soportes digitales o analógicos.

**Asesoramiento técnico y didáctico** al profesorado y alumnado de la Universidad de Sevilla en la utilización de las Nuevas Tecnologías para la Educación.

**Difusión de las experiencias universitarias** en el ámbito de la teoría y práctica del uso de las Nuevas Tecnologías de la Información, la Comunicación y la Educación a través de la Revista PIXEL-BIT.

**Formación del profesorado** en Diseño y elaboración de materiales educativos en diferentes soportes y en su utilidad didáctica.

**Creación de entornos telemáticos**, recursos y herramientas informáticas y multimedia para la investigación universitaria.

**Virtualización de contenidos** analógicos a soportes o entornos digitales y telemáticos.

**Producción Audiovisual y Multimedia** de Actos, Congresos, Actividades Culturales e Institucionales de la Universidad de Sevilla.





## PRESTACIONES

- Diseño y realización de material videográfico.
- Diseño y realización de material multimedia.
- Diseño, realización y mantenimiento de sitios web.
- Diseño y realización de material multimedia para la formación en red.
- Servicio de asesoramiento y préstamo de equipos y materiales audiovisuales e informáticos.
- Servicio de duplicación de materiales multimedia, videográficos e informáticos.
- Servicio de diseño gráfico, grafismo electrónico y animación.
- Servicio de videoconferencia, aula de informática, usos múltiples, y atención audiovisual, telemática e informática a eventos.
- Digitalización de vídeo, audio y transferencia de sistemas en diferentes soportes audiovisuales e informáticos.
- Servicio de estaciones de trabajo videográfico no lineal e informáticos para la producción de materiales artísticos, didácticos y de difusión de la investigación.
- Servicio de diseño y realización de material impreso, analógico y digital para la difusión de actividades docentes y de investigación.

Estos servicios se realizan de acuerdo a los procedimientos establecidos en cada una de las áreas de servicio del SAV disponibles para el personal del SAV y que rigen la buena práctica de nuestras funciones y la consecución de los objetivos y requisitos expresados por los usuarios en su solicitud de prestación de servicios o documentos para el desarrollo de los mismos.

## COMPROMISO DE CALIDAD

El objetivo prioritario es el logro de la satisfacción de los usuarios, principio sustentado por la dirección y conocido, comprendido y aceptado por cada una de las personas que forman parte del Secretariado. Todas las actividades se realizan con el criterio de cumplir con ese objetivo, con la conciencia de que la conformidad del cliente/usuario es la manera de crear vínculos fuertes y duraderos, con productos y servicios que ofrezcan la satisfacción de las expectativas, mejorando continuamente el Secretariado y, de esta forma generar beneficios a la Comunidad Universitaria.

De modo concreto se establecen en los procedimientos operativos de las diferentes áreas del SAV el modo de atención y prestación de los servicios a los usuarios de la comunidad universitaria.

- Específicos:
  - Atención y asesoramiento personalizado.
  - Información telefónica, telemática y personal de manera inmediata o como máximo en un plazo de 48 horas.
  - Actualización permanente de la información facilitada a través de internet en la página web: [http:// www.sav.us.es](http://www.sav.us.es).
    - En esta página estarán disponibles los documentos necesarios para solicitar los servicios y prestaciones desde el enlace "solicitudes".
    - Acceso al contenido del catálogo de producciones audiovisuales y multimedias del SAV.
    - Acceso a las convocatorias de ayuda a la producción de materiales didácticos en diferentes soportes audiovisuales y multimedia que se publiquen en el SAV.
    - Acceso al estado de facturación de proveedores y usuarios que mantienen relación de prestaciones económicas con el SAV.
    - Buzón de reclamaciones y sugerencias.
    - Elaboración de planes de formación para el personal del SAV que garanticen una actualización permanente de sus conocimientos y capacidades profesionales.

---

## ● CONTROL DE LA CALIDAD = MEJORA CONTÍNUA

Cada prestación de servicio conlleva una medición de la satisfacción de los usuarios y de una serie de indicadores que tienen como referencia los siguientes aspectos:

- N° de solicitudes atendidas/ solicitudes totales.
  - Tiempo de ejecución previsto/ tiempo real.
  - Presupuesto previsto/ facturación real.
  - Atención al usuario.
  - Tiempo de respuesta a las solicitudes.
  - N° de No conformidades de productos o servicios.
  - Quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.
-

---

## ● PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios pueden participar en la mejora de nuestros servicios colaborando en la realización de encuestas que midan la satisfacción y la adecuación de los productos de acuerdo con las necesidades y objetivos marcados inicialmente.

Se realizan análisis de los documentos de quejas y sugerencias que están disponibles en [www.sav.us.es](http://www.sav.us.es) y en la secretaría del centro.



---

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- A obtener una información y orientación acerca de los requisitos concretos manifestados para la prestación de nuestros servicios.
  - A presentar una queja o sugerencia a la dirección del SAV y obtener una respuesta por escrito en plazo no superior a 48 horas.
  - A que se le notifique la aprobación de las solicitudes de cualquiera de los servicios que presta el SAV.
  - A conocer en cualquier momento el estado de desarrollo de la prestación solicitada.
  - A obtener atención directa y personalmente de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias personales, sociales y culturales.
  - A consultar las bases de datos y fondos documentales de acceso público del SAV.
  - A interesar la información administrativa necesaria de manera rápida y eficaz.
  - A obtener orientación en la canalización de sus peticiones si por algún motivo no pudiera atenderse desde el SAV.
  - A que se adapten los medios y se adopten las medidas necesarias para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan disfrutar de los derechos reconocidos en esta carta de servicios.
-



## **DIRECTORIO**

Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías de la Universidad de Sevilla

C/ Porvenir, 25 (Edificio Coriominas)

41013 – SEVILLA

Teléfono de Información General: 954487462

FAX:954487467

Dirección de internet: [www.sav.us.es](http://www.sav.us.es)

Correo Electrónico:

- [savinfo@us.es](mailto:savinfo@us.es)
- [savreclamaciones@us.es](mailto:savreclamaciones@us.es)
- [savsugerencias@us.es](mailto:savsugerencias@us.es)
- [savsolicitudes@us.es](mailto:savsolicitudes@us.es)