



SECRETARIADO DE RECURSOS AUDIOVISUALES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

CARTA DE COMPROMISOS

26/11/2018

Misión La misión del secretariado de recursos audiovisuales y NN.TT. es impulsar la utilización de las TICs, fundamentalmente las de carácter audiovisual, en la actividad universitaria, tanto en lo que respecta a la docencia y al estudio, como a la investigación y actividades de extensión universitaria. Para ello se configura como un centro de producción de recursos que persigue incorporar todos los avances que la tecnología informática audiovisual va ofreciendo a la sociedad con el fin de prestar un servicio eficiente a la comunidad universitaria en particular y, en general, a la sociedad.

Visión La visión consiste en la búsqueda continua de la excelencia a través de una persecución permanente del incremento del valor de los productos, procesos y servicios ofrecidos a la comunidad universitaria. Se pretende en consecuencia lograr un efecto beneficioso creciente sobre la docencia, el estudio, la investigación y la imagen exterior de nuestra Universidad a través de la mejora permanente de los servicios ofrecidos y de la innovación en la producción de los recursos.

Valores El objetivo prioritario es el logro de la satisfacción de los clientes-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 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.

CARTERA DE SERVICIOS

CÓDIGO DE PROCESO CLAVE SAV	SERVICIOS	Usuario	Forma de solicitud
7	Producción de vídeo didáctico	PROFESORES	Convocatoria anual
7	Producción de vídeo institucional	CENTROS, DEPARTAMENTOS	Bajo demanda
1	Producción de polimedia	PROFESORES, PAS	Bajo demanda
10	Duplicación de producciones	PUBLICO	Bajo demanda
11	Grabación de eventos	PROFESORES, ALUMNOS, PAS	Bajo demanda
9	Retransmisión en directo	PROFESORES, ALUMNOS, PAS	Bajo demanda
12	Retransmisión de vídeo bajo demanda	PROFESORES, PAS	Bajo demanda
4	Videoconferencia	PROFESORES, ALUMNOS, PAS	Bajo demanda
8	Edición multimedia	PROFESORES	Bajo demanda
5	Edición gráfica	PROFESORES, CENTROS, SERVICIOS, DPTOS.	Bajo demanda
2	Diseño Web	CENTROS, SERVICIOS, DPTOS.	Bajo demanda
2	Encuestas on line	PROFESORES	Bajo demanda
3	Asesoramiento técnico y acreditación en Enseñanza Virtual	PROFESORES	Bajo demanda
14	Producción realidad aumentada	PROFESORES	Convocatoria anual
13	Producción realidad ampliada	PROFESORES	Convocatoria anual
14	Producción realidad virtual	PROFESORES	Convocatoria anual
15	Producción vídeo 360 grados	PROFESORES, CENTROS,	Convocatoria anual

		SERVICIOS, DPTOS.	
17	Animaciones didácticas	PROFESORES, CENTROS, SERVICIOS, DPTOS.	Bajo demanda
18	Subtitulación / Transcripción	PROFESORES, PAS, CENTROS, DEPARTAMENTOS	Bajo demanda
19	3d	PROFESORES, PAS, CENTROS, DEPARTAMENTOS	Bajo demanda

INDICADORES

Nuestro compromiso con el cliente-usuario se considera cumplido si el servicio obtiene un valor por encima de la media en la [encuesta de satisfacción](#) que todo usuario debe rellenar.

También nos comprometemos a que cada año, el porcentaje de usuarios atendidos con respecto al número de solicitantes supere el 80%