

CARTA SERVEIS

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

Annex: graella de persones usuàries i de serveis

Presentació

Us presentem la carta de serveis de la Oficina de Coordinació de l'Administració Electrònica (OCAE) de la UAB que defineix els compromisos que assumim amb la comunitat universitària i persones usuàries en general, enumera la llista de serveis disponibles i facilita les eines de seguiment del compliment dels compromisos esmentats.

Les nostres activitats van adreçades a la implementació, control i gestió de les eines i serveis que han de permetre la implantació i desenvolupament de l'administració electrònica i la gestió documental a la nostra universitat.

L'objectiu és facilitar la informació a la comunitat universitària i a la ciutadania en general, i l'assessorament i formació al personal que ha de treballar amb aquestes eines.

També posem a disposició de les persones usuàries canals de participació que els permetin fer-nos arribar la seva opinió sobre els serveis que oferim, la qual cosa ha de permetre millorar de forma contínua els serveis i l'activitat de l'Oficina de Coordinació de l'Administració Electrònica.

Francisco Quesada Martos

Cap de l'Oficina de Coordinació de l'Administració Electrònica

Àmbit d'actuació i dades organitzatives

L'Oficina de Coordinació de l'Administració Electrònica (OCAE), es troba a l'edifici del Rectorat. Està formada per dues unitats: l'Arxiu General i l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registre (OAMR) i la Unitat de Certificació i Projectes de l'Administració Electrònica (UCPAE).

La seva activitat s'adreça, principalment, a la comunitat universitària (estudiants, personal acadèmic i investigador, personal tècnic i de gestió d'administració i serveis).

També atén a la ciutadania en general pel què fa al registre de documentació que es vol presentar a l'administració en la seva faceta de finestra única, interconnectada amb la resta d'administracions de Catalunya i de l'Estat i pel que fa a l'arxiu, atenent les consultes ciutadanes que es poden realitzar respecte a la documentació custodiada a l'arxiu.

L'Arxiu General gestiona l'arxiu central i històric de la universitat, el préstec de documentació i la destrucció de documents, segons la normativa vigent. A més és la unitat encarregada de la creació, control i supervisió del sistema de gestió documental de la universitat.

L'Oficina d'Assistència en Matèria de Registre gestiona i supervisa els processos de registre d'entrada i sortida de documentació dins la UAB, així com coordinar i donar suport als Punts de Registre Descentralitzats situats, principalment, en les gestions acadèmiques de les diferents facultats i escoles de la UAB.

Per la seva banda, la Unitat de Certificació i Projectes de l'Administració Electrònica s'encarrega de gestionar els serveis propis d'administració electrònica (certificació, identificació, signatura, notificacions i comunicacions electròniques).

Els serveis que s'ofereixen són gratuïts, però en el cas que n'hi hagués cap que impliqués algun cost, s'informarà prèviament a la persona usuària.

Horaris i vies d'atenció al públic

Trobareu l'horari d'atenció presencial de l'Arxiu General i OAMR a la [seu electrònica](https://seuelectronica.uab.cat/registre-presencial) (<https://seuelectronica.uab.cat/registre-presencial>) de la UAB i la pròpia web de la unitat (<https://www.uab.cat/ca/arxiu-general>). Tanmateix, la transformació que implica l'administració electrònica, permet que les persones que necessiten realitzar tràmits via registre, hi puguin accedir-les 24 hores del dia, els 7 dies a la setmana, mitjançant aquesta seu electrònica disponible a <https://seuelectronica.uab.cat/>.

Les vies de contacte són:

1. Per correu electrònic
 - Registre.General@uab.cat per a qüestions de registre.
 - Arxiu.General@uab.cat per a temes d'arxiu.
 - idcat@uab.cat per a peticions i dubtes referents a certificats idCAT
2. Al telèfon 93 581 2029, en horari d'atenció al públic
3. Presencialment a la planta baixa de l'edifici del Rectorat en l'horari d'atenció al públic:
 - De dilluns a dijous de 9:00 a 16:00 hores
 - Divendres de 9:00 a 14 hores.

Durant el mes de juliol i agost , l'horari és de dilluns a divendres de 9 a 14:00 hores.

Per als serveis d'expedició de certificats de ciutadania idCAT i còpies electròniques autèntiques de documentació, us recomanem demanar cita prèvia a:

<https://cita.uab.cat/rectorat/index.php>

o mitjançant el mòbil escanejant aquest punt QR



Els horaris dels punts de registre de registre descentralitzats es poden consultar en el següent enllaç (<https://seuelectronica.uab.cat/registre-presencial>).

Per a qüestions relacionades amb la Unitat de Certificació i Projecte de l'Administració Electrònica (UCPAE) es pot contactar mitjançant el correu Certificacio.Digital@uab.cat o al telèfon 93 581 4139, en horari de 9 a 15 h.

MISSIÓ

L'Oficina de Coordinació d'Administració Electrònica (OCAE) té encomanada la missió de coordinar el desenvolupament i la implantació dels components de l'Administració Electrònica, incloent la gestió del Registre i de l'Arxiu, com a elements imprescindibles per impulsar-la amb l'objectiu de millorar el funcionament de la universitat com a institució, racionalitzar els recursos i optimitzar-los.

VALORS

Orientació a la persona usuària, assessorant i facilitant les indicacions necessàries per dur a terme correctament els tràmits a realitzar, així com atenent a les queixes i suggeriments de les persones usuàries.

Millora contínua, adaptant els processos als canvis tecnològics i normatius.

Eficiència, garantint la tramitació correcta dels procediments, vetllant per l'acompliment de tots els seus aspectes.

Respecte en el tracte amb les persones i a la diversitat, sense fer distincions de cap tipus, vetllant per la no-discriminació, i afavorint l'accessibilitat de totes les persones usuàries del servei.

Sostenibilitat en la implementació de l'administració electrònica, adoptant processos que afavoreixin la reducció del paper i d'altres residus com ara tòner, tinta, plàstics, etc.

Què oferim – Serveis

En el marc de les seves funcions d'implantació i desenvolupament de l'administració electrònica, l'OCAE treballa en el desplegament i assessorament, tant a persones usuàries internes com externes, d'eines com el registre oficial de la UAB, portasignatures, gestor documental, notificacions, certificats digitals, entre d'altres.

Per saber a qui va adreçat cada servei, vegeu quadre de persones usuàries i serveis a [l'annex](#).

ARXIU GENERAL

- Gestió del Sistema de Gestió Documental de la Universitat
Disseny, desenvolupament, manteniment i actualització del conjunt de polítiques, instruments tècnics i metodologies integrades en la gestió administrativa general.
- Transferència de documents
Procés mitjançant el qual la documentació generada o rebuda per les diferents unitats de gestió es trasllada a l'Arxiu General, un cop ha deixat de ser d'ús habitual però conserva valor administratiu, legal o històric.
- Préstec i consulta de documents
Gestió de les sol·licituds de préstec i consulta de documents custodiats a l'Arxiu General tant a membres de la comunitat universitària com a la ciutadania en general.
- Avaluació i eliminació certificada de la documentació
Finalitzades les fases activa i semiactiva, s'aplica a tota la documentació pública la normativa d'avaluació documental, que en determina la conservació —per raó del seu valor cultural, informatiu o jurídic— o la seva eliminació. La gestió de l'eliminació es realitza de manera confidencial i certificada, d'acord amb la normativa vigent, i inclou el manteniment del registre d'eliminacions documentals de la universitat.
- Difusió i publicació dels fons documental de la UAB
Promoció de l'accés, coneixement i valoració del patrimoni documental conservat, amb l'objectiu de fer-lo accessible a la ciutadania, fomentar-ne l'ús social, educatiu i cultural, i contribuir a la transparència institucional i a la memòria col·lectiva.

Oficina d'Assistència en Matèria de Registre - OAMR

- Assistència en matèria de registre.
Actuar en nom de la persona usuària per presentar les seves sol·licituds al registre. Facilitar la informació i l'assessorament necessari per garantir la correcció del procediment i de la gestió de la sol·licitud i documentació presentades.
- Expedició de còpies autèntiques
Elaboració de la còpia electrònica autèntica de documentació expedida per la UAB o per a tràmits interns de la UAB, amb la incorporació del Codi Segur de Verificació (CSV), si correspon, i la seva incorporació a la seu electrònica de la UAB, quan sigui necessari.

- Compulsa de documentació
Acarament entre el document original en paper i la seva fotocòpia, segellant aquesta darrera, per a la realització de tràmits que necessitin aquest tipus de comprovant.
- Expedició i revocació de certificats electrònics de ciutadania idCAT
Expedició dels certificats de ciutadania idCAT a qualsevol persona, ja sigui de la comunitat universitària o de la ciutadania en general, identificant a la persona sol·licitant i facilitant-los les instruccions per a la descàrrega i instal·lació del certificat.

Revocació del certificat idCAT en el cas de pèrdua o risc d'ús fraudulent per part de terceres persones. En aquests casos s'expedeix, immediatament, un nou certificat electrònic.
- Gestió d'autoritacions d'accés a les eines de gestió pròpies
Tramitació de les altes i baixes de personal de la UAB als serveis de registre ERES 2.0 i CÒPIA. Realitzar sessions formatives per al personal que han de treballar amb aquestes eines.

Unitat de Certificació i Projectes d'Administració Electrònica

- Expedició i revocació de certificats electrònics d'empleat públic
Emissió de certificats digitals (T-CAT P) per al personal de la UAB, gestionant la documentació, la identificació i la seva entrega. També es fa la revocació en cas de baixa, canvi de funcions o pèrdua del dispositiu i s'intervé en la sol·licitud de certificats de representació.
- Sistemes d'autenticació i signatura electròniques
Conèixer, assessorar i informar en tot el que fa referència als sistemes d'autenticació i signatura electròniques. Definir els requisits legals i tècnics i donar suport tècnic a les persones usuàries dels sistemes.

Gestió dels components d'Administració electrònica:

- Signatura electrònica de documents
Proporcionar eines com el Portasignatures i establir protocols per a la signatura electrònica de documents interns i externs.
- Validació de signatures
Verificar la validesa de signatures electròniques en documents rebuts. Aquesta validació és clau per garantir la integritat i autenticitat dels documents administratius.
- Delegació de l'ús de certificats digitals personals o de representació (HSM.RedTrust)
Gestiona les autoritzacions per delegar l'ús de certificats, assegurant que es compleixin els requisits legals i la seva traçabilitat.

- Notificacions-Comunicacions electròniques
Gestionar l'eina eNotum. Donar suport a les persones usuàries i configurar permisos per enviar notificacions electròniques amb validesa legal. Gestionar les possibles incidències.
- Plataforma EACAT
Gestionar l'accés i ús de la plataforma EACAT per a la tramitació interadministrativa. Donar suport a les persones usuàries i configurar permisos.
- Formació i assessorament personalitzat sobre les eines d'administració electrònica
Realitzar sessions formatives, manuals i guies per al personal sobre l'ús de certificats, la signatura electrònica i les eines digitals. També es comuniquen canvis normatius o tecnològics rellevants.

DRETS I DEURES

TENS DRET A

- Ser atesa o atès amb un tracte amable, respectuós i amb eficiència.
- Ser atesa o atès el dia i hora reservats, en el cas que s'hagi sol·licitat cita prèvia
- Requerir l'acompliment de tots els compromisos que l'OCAE ha assumit.
- Rebre informació sobre tots els serveis que ofereix l'OCAE i sobre el seu funcionament.
- Rebre assessorament, per part del personal de l'OCAE, en la realització de tràmits i gestions.
- Conèixer la identitat dels responsables dels serveis de l'OCAE.
- La confidencialitat de les dades proporcionades per a la realització dels teus tràmits.
- Manifestar els teus suggeriments o queixes, personalment o de manera telemàtica.
- Obtenir resposta a les consultes i peticions.
- Ser atesa o atès el dia i hora reservats, en el cas que s'hagi sol·licitat cita prèvia
- Requerir l'acompliment de tots els compromisos que l'OCAE ha assumit.
- Rebre informació sobre tots els serveis que ofereix l'OCAE i sobre el seu funcionament.
- Rebre assessorament, per part del personal de l'OCAE, en la realització de tràmits i gestions.
- Conèixer la identitat dels responsables dels serveis de l'OCAE.
- La confidencialitat de les dades proporcionades per a la realització dels teus tràmits.
- Manifestar els teus suggeriments o queixes, personalment o de manera telemàtica.
- Obtenir resposta a les consultes i peticions.

TENS EL DEURE DE

- Fer un ús adequat de les instal·lacions i equipaments posats a disposició del públic i respectar les persones que acudeixen al servei.
- Tractar respectuosament al personal de l'OCAE i seguir les seves indicacions.
- Respectar l'horari dels serveis, accedint o abandonant les instal·lacions a l'hora d'obertura, de tancament o a requeriment del personal.

- Identificar-te amb el document d'identitat que correspongui (NIF, NIE o PASSAPORT) a requeriment del personal del servei quan calgui per a la realització de tràmits.
- Aportar la documentació i informació que es requereixi per dur a terme el procediment en tràmit.
- Comunicar qualsevol irregularitat, incidència o problema als responsables del servei.

NORMATIVA APLICABLE

La principal normativa aplicable a cadascun dels àmbits de l'OCAE és la següent:

Administració i mitjans electrònics

- [Reial Decret 203/2021, de 30 de març](#), pel qual s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- [Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre](#), de modificació del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre](#), del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre](#), de Règim Jurídic del Sector Públic.

Arxiu

- [Reglament dels arxius de la Universitat Autònoma de Barcelona](#), aprovat per la Junta de Govern del 22 de setembre de 1997
- [Llei 10/2001, de 13 de juliol](#), d'arxius i gestió de documents.
- [Llei 20/2015, de 29 de juliol](#), de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i gestió de documents.
- [Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre](#), por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso.

Registre

- [Acord del Consell de Govern de 17 de novembre de 2010](#) pel qual s'aprova el Reglament d'ús dels mitjans electrònics en l'àmbit de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- [Reglament del Registre](#) de la Universitat Autònoma de Barcelona. (Acord del Consell de Govern de 17 de novembre de 2010 i modificat pels acords de 17 de juliol de 2013 i de 23 de març de 2017).

- [RD 203/2021](#), Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre](#), del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre](#), de Règim Jurídic del Sector Públic.
- [Decret 76/2020 d'Administració digital](#).

Certificació, identificació i signatura electròniques

- [Ordre VPD/93/2022, de 28 d'abril](#), per la qual s'aprova el Catàleg de sistemes d'identificació i signatura electrònica.
- [Decret 76/2020, de 4 d'agost](#), d'Administració digital.
- [REGLAMENTO \(UE\) No 910/2014 DEL PARLAMENT EUROPEO I DEL CONSELL de 23 de juliol de 2014](#) relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques al mercat interior i per la que es deroga la Directiva 1999/93/CE.
- [Llei 59/2003, de 19 de desembre](#), de Signatura Electrònica.

MECANISMES DE PARTICIPACIÓ

Podeu fer arribar les vostres consultes, suggeriments, queixes o felicitacions a través dels canals següents:

- Enquestes de satisfacció que l'oficina posa a l'abast de les persones usuàries.
 - o [Enquesta servei OAMR](#)- Oficina d'Assistència en Matèria de Registre.
 - o [Enquesta Arxiu General](#)
 - o [Enquesta Certificació Digital](#)
- [Servei Opina-UAB](#)
- Personalment a l'oficina de l'OAMR o als punts de registre descentralitzats
- A través del telèfon 93 581 2029 o correu electrònic de les diferents unitats:
 - o O.administracio.electronica@uab.cat
 - o Arxiu.General@uab.cat
 - o Registre.General@uab.cat
 - o Idcat@uab.cat
 - o Certificacio.digital@uab.cat

COMPROMISOS i INDICADORS DE QUALITAT

ARXIU GENERAL		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Gestió del Sistema de Gestió Documental	• Garantim una oferta mínima de dos cursos formatius a l'any sobre el Sistema de Gestió Documental i els seus instruments. • Obtenir una puntuació mínima de 3 sobre un total de 5 a l'enquesta de satisfacció de la formació	• Volum de cursos formatius anuals • Nivell de satisfacció de les persones assistents a la formació
Transferència de documents	Gestionem com a mínim el 80% de les transferències documentals en el termini màxim de 6 mesos des de la recepció de la sol·licitud.	• Percentatge de sol·licituds de transferència resoltes en el termini establert.
Préstec i consulta de documents	Garantim que mínim el 80% de la documentació sol·licitada estarà disponible en un termini màxim de 3 dies laborables.	• Percentatge de sol·licituds lliurades en el termini establert

Avaluació i eliminació certificada de la documentació	Garantim l'eliminació de la documentació de forma confidencial i certificada, valorada mitjançant l'enquesta de satisfacció de les unitats/persones usuàries (puntuació mínima de 4 sobre un total de 5 a l'enquesta).	Nivell de satisfacció de les unitats administratives que eliminen documentació mitjançant l'Arxiu General
Difusió i publicació dels fons documentals de la UAB	Oferim activitats de difusió del fons documental de la UAB i garantim l'accés en línia a fons documentals, servei valorat mitjançant l'enquesta de satisfacció de les unitats/persones usuàries (puntuació mínima de 4 sobre un total de 5 a l'enquesta).	Nivell de satisfacció de les persones usuàries de les activitats de difusió del fons documental

Oficina d'Assistència en Matèria de Registre (OAMR)

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Assistència en matèria de registre	Actuem amb transparència orientant, informant dels passos i requeriments legals a l'hora de presentar qualsevol sol·licitud o document davant l'administració, assistència valorada mitjançant l'enquesta de satisfacció (puntuació mínima de 4 sobre un total de 5 a l'enquesta).	Nivell de satisfacció de l'assistència en matèria de registre
Expedició de còpies autèntiques i compulses de documentació:	Enviament a la persona sol·licitant del document autènticat i, si és el cas, realitzem el dipòsit del document a la seu electrònica de la UAB, mínim en un 80% dels casos en un termini màxim de 48 hores hàbils. En el cas de les compulses aquestes es realitzen de forma immediata.	Percentatge de sol·licituds de còpies autèntiques lliurades en el termini establert

Expedició i revocació de certificats electrònics de ciutadania idCAT:	Facilitem a la persona usuària la informació necessària per dur a terme la descàrrega i instal·lació del certificat, servei valorat mitjançant l'enquesta de satisfacció de les persones usuàries (puntuació mínima de 4 sobre un total de 5 a l'enquesta).	Nivell de satisfacció de les persones usuàries respecte a l'expedició i revocació d'IdCat
Gestió d'autoritzacions d'accés a les eines de gestió pròpies (ecòpia i ERES)	Gestionem un mínim del 90% de les altes i baixes en un termini màxim de 2 dies laborables	Percentatge de sol·licituds de gestió de persones usuàries d'EACAT en el termini establert

Unitat de Certificació i Projectes de l'Administració Electrònica (UCPAE)

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Expedició de certificats digitals d'empleat públic	Realitzem la gestió de certificats T-CAT-P (sol·licitud, descàrrega i revocació) de forma personalitzada, servei valorat mitjançant l'enquesta de satisfacció de les unitats/persones usuàries (puntuació mínima de 4 sobre un total de 5 a l'enquesta).	Nivell de satisfacció de les persones ateses respecte a l'expedició de certificats digitals d'empleat públic
Gestió d'autoritzacions d'accés a les eines de d'Administració electrònica: Portasignatures institucional, HSM-RedTrust, Notificacions-Comunicacions electròniques, Plataforma EACAT	Gestionem un mínim del 90% de les altes i baixes en un termini màxim de 2 dies laborables	Percentatge de sol·licituds de gestió d'autoritzacions d'accés als components d'Administració Electrònica en el termini establert
Formació i assessorament personalitzat sobre les eines d'administració electrònica	Oferim formació i assessorament personalitzat de forma telemàtica i presencial i unitats en relació a les eines de l'administració electrònica, servei valorat a l'enquesta de satisfacció de la formació amb una puntuació mínima de 4 sobre un total de 5. Resolem un mínim del 90% de les consultes en un termini màxim de 3 dies laborables.	- Nivell de satisfacció de la formació i l'assessorament sobre eines d'administració electrònica, mesurada mitjançant enquesta. - Percentatge de consultes respostes en el termini establert

VIES DE RECLAMACIÓ I MESURES D'ESMENA

Per presentar reclamacions per incompliment dels 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>

Quan hi hagi un incompliment d'algun dels compromisos assumits en aquesta carta de serveis, el cap de l'oficina analitzarà les causes que el van provocar i posarà en marxa les accions necessàries per corregir-les i evitar que es torni a produir, tenint en compte les circumstàncies i les possibilitats d'actuació dins de les pròpies competències.

La persona que fa ús del servei rebrà a través del servei OPINA una explicació o disculpa per escrit on també se l'informarà, si escau, de les mesures correctores a aplicar per esmenar la deficiència del 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.

ANNEX: GRAELLA DE PERSONES USUÀRIES I SERVEIS					
Serveis	Estudiants	PDI	PTGAS	Ciutadania	Empreses/ Entitats
ARXIU GENERAL					
Gestió del Sistema de Gestió Documental de la Universitat			●		
Transferència de documents		●	●		
Préstec i consulta de documents	●	●	●	●	●
Avaluació i eliminació certificada de la documentació de l'organització		●	●		
Difusió i publicació del fons documental de la UAB	●	●	●	●	●
Oficina d'Assistència en Matèria de Registre					
Assistència en matèria de registre	●			●	
Expedició de còpies autèntiques i compulsa de documentació	●	●	●	●	●
Expedició i revocació de certificats electrònics de ciutadania idCAT	●	●	●	●	
Realització d'accions formatives			●		
Gestió d'autoritzacions d'accés a les eines de gestió pròpies			●		
Unitat de Certificació i Projectes d'Administració Electrònica					
Expedició i revocació de certificats digitals		●	●		
Autenticació i signatura en tràmits telemàtics		●	●		
Gestió d'autoritzacions d'accés a les eines de gestió pròpies		●	●		
Formació i assessorament	●	●	●	●	●