

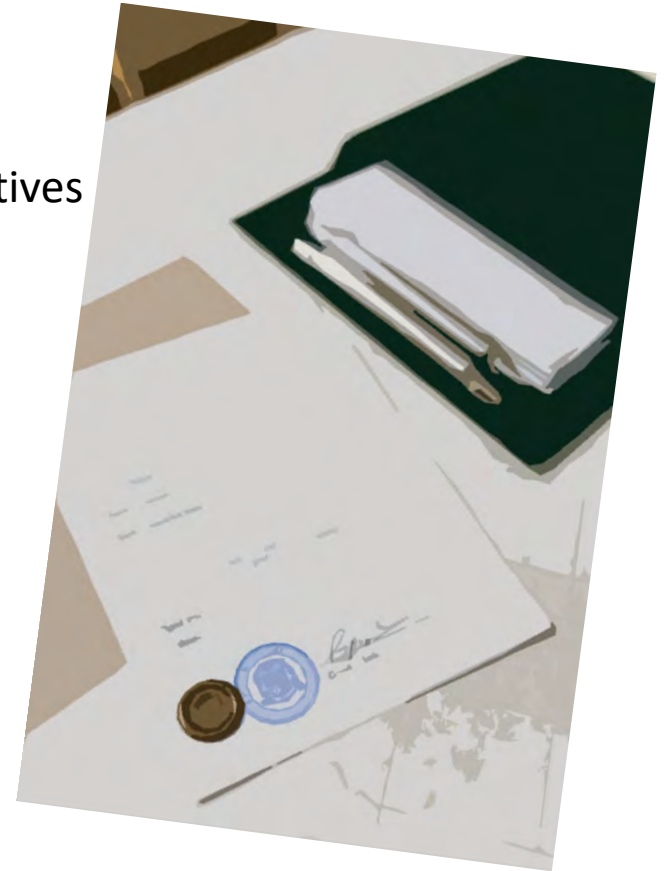
Oficina de Coordinació de l'Administració Electrònica

Carta de 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 serveis i persones usuàries



A photograph of several students walking away from the camera on a paved path. In the foreground, a woman with long curly hair wears a blue denim jacket and a pink backpack. Next to her, a man wears a white t-shirt and a red backpack. To the left, another woman in a light blue sweater and blue jeans walks. In the background, a man in a blue t-shirt is looking at his phone. The path is bordered by a brick building with large windows on the left and a grassy area on the right.

01

Presentació

Àmbit d'actuació i dades organitzatives

Presentació

Us presentem la carta de serveis de la Oficina de Coordinació de l'Administració Electrònica 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 al 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 (1)

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 i personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis).

També atén la ciutadania en general pel que 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 sobre la documentació custodiada a l'arxiu.

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

Àmbit d'actuació i dades organitzatives (2)

L'Oficina d'Assistència en Matèria de Registre (OAMR) gestiona i supervisa els processos de registre d'entrada i sortida de documentació dins de la UAB i també coordina i dona 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 (UCPAE) 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'informaria prèviament a la persona usuària.

Àmbit d'actuació i dades organitzatives (3)

Horaris i vies d'atenció al públic

Trobareu l'horari d'atenció presencial de l'Arxiu General i OAMR [al seu web](#) i [al web de la Seu Electrònica de la UAB](#).

Tanmateix, la transformació que implica l'administració electrònica permet que les persones que necessiten fer tràmits a través de registre hi puguin accedir en qualsevol moment mitjançant la [Seu Electrònica](#).

Àmbit d'actuació i dades organitzatives (4)

Horaris i formes d'atenció al públic. Canals de contacte (1)

Els canals de contacte són:

1. El 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. El telèfon 93 581 2029, en horari d'atenció al públic
3. L'atenció presencial a la planta baixa de l'edifici del Rectorat en l'horari d'atenció al públic.
 - De setembre a juny:**
 - de dilluns a dijous de 9 a 16 h
 - divendres de 9 a 14 h
 - Juliol i agost:**
 - de dilluns a divendres de 9 a 14 h

Àmbit d'actuació i dades organitzatives (5)

Horaris i formes d'atenció al públic. Vies de contacte (2)

Per als serveis d'expedició de certificats idCAT i còpies electròniques autèntiques de documentació, demaneu cita prèvia a través d'[aquest enllaç](#) o escanejant aquest codi QR amb el mòbil



Els horaris dels punts de registre descentralitzats es poden consultar en [aquest l'enllaç](#).

Per qüestions relacionades amb la seva activitat, podeu contactar amb la Unitat de Certificació i Projectes de l'Administració Electrònica a l'adreça electrònica Certificacio.Digital@uab.cat o, de 9 a 15 h, al telèfon 93 581 4139.

02

Missió i valors

Missió

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



Valors

Orientació a la persona usuària, assessorant-la i facilitant-li les indicacions necessàries per dur a terme correctament els tràmits que hagi de fer i atenent les queixes i suggeriments que faci.

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

Eficiència, garantint que els procediments es tramitin de forma correcta i vetllant perquè es compleixin 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.

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.

03

Què oferim?

Què oferim? (1)

En el marc de les seves funcions d'implantació i desenvolupament de l'administració electrònica, l'OCAE treballa en el desplegament d'eines com ara el Registre oficial de la UAB, el portasignatures, el gestor documental, les notificacions o els certificats digitals i assessora sobre el seu ús a persones tan de la comunitat universitària com de la ciutadania en general.

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



Què oferim? (2)

Arxiu General (1)

Gestió del Sistema de Gestió Documental de la UAB

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 es trasllada a l'Arxiu General la documentació generada o rebuda per les diferents unitats de gestió 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 tan a membres de la comunitat universitària com a la ciutadania en general.

Què oferim? (3)

Arxiu General (2)

Avaluació i eliminació certificada de la documentació

Aplicació a tota la documentació pública, quan han finalitzat les fases activa i semiactiva, de la normativa d'avaluació documental, que en determina la conservació —per raó del seu valor cultural, informatiu o jurídic— o l'eliminació. La gestió de l'eliminació es duu a terme 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.

Què oferim? (4)

Oficina d'Assistència en Matèria de Registre (OAMR) (1)

Assistència en matèria de registre

Actuació en nom de la persona usuària per presentar les seves sol·licituds al Registre. Facilitació de la informació i l'assessorament necessari per garantir que es duguin a terme correctament el procediment i 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 de documentació per a tràmits interns de la UAB, afegint-hi, si correspon, el codi segur de verificació (CSV) i, quan sigui necessari, incorporació d'aquesta documentació a la Seu Electrònica de la UAB.

Compulsa de documentació

Acarament entre el document original en paper i la seva fotocòpia i segellament d'aquesta darrera per a la realització de tràmits que necessitin aquest tipus de comprovant.

Què oferim? (5)

Oficina d'Assistència en Matèria de Registre (OAMR) (2)

Expedició i revocació del certificat electrònic idCAT

Expedició del certificat idCAT a qualsevol persona, ja sigui de la comunitat universitària o de la ciutadania en general, identificant la persona sol·licitant i facilitant-li 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'autoritzacions 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.
Realització de sessions formatives per al personal que ha de treballar amb aquestes eines.

Què oferim? (6)

Unitat de Certificació i Projectes de l'Administració Electrònica (UCPAE) (1)

Expedició i revocació de certificats electrònics d'empleat públic

Emissió de certificats digitals T-CAT P per al personal de la UAB, gestionant-ne la documentació, la identificació i el lliurament. Revocació en cas de baixa, canvi de funcions o pèrdua del dispositiu així com intervenció en la sol·licitud de certificats de representació.

Sistemes d'autenticació i signatura electròniques

Coneixement, assessorament i informació sobre tot allò que fa referència als sistemes d'autenticació i signatura electròniques. Definició dels requisits legals i tècnics i suport tècnic a les persones usuàries d'aquests sistemes.

Què oferim? (7)

Unitat de Certificació i Projectes d'Administració Electrònica (UCPAE) (2)

Gestió dels components d'administració electrònica (1):

Signatura electrònica de documents

Eines com el portasignatures i establiment de protocols per a la signatura electrònica de documents interns i externs.

Validació de signatures

Verificació de 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)

Gestió de les autoritzacions per delegar l'ús de certificats, assegurant-ne el compliment dels requisits legals i la traçabilitat.

Què oferim? (8)

Unitat de Certificació i Projectes de l'Administració Electrònica (UCPAE) (3)

Gestió dels components d'administració electrònica (2):

Notificacions i comunicacions electròniques

Gestió de l'eina e-Notum. Suport a les persones usuàries i configuració de permisos per a enviar notificacions electròniques amb validesa legal. Gestió de les possibles incidències.

Plataforma EACAT

Gestió de l'accés i l'ús de la plataforma EACAT per a la tramitació interadministrativa. Suport a les persones usuàries i configuració de permisos.

Formació i assessorament personalitzat sobre les eines d'administració electrònica

Realització de sessions formatives i elaboració de manuals i guies per al personal sobre l'ús de certificats, de la signatura electrònica i de les eines digitals així com comunicació de canvis normatius o tecnològics rellevants.

04

Drets i deures

Drets i deures (1)

Teniu dret a...

- Rebre un tracte amable, respectuós i eficient.
- L'atenció el dia i hora que hàgiu reservat, en el cas que hagueu sol·licitat cita prèvia.
- Requerir el compliment 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 quan estiguen fent tràmits i gestions.
- Conèixer la identitat dels responsables dels serveis de l'OCAE.
- La confidencialitat de les dades que proporcioneu per a dur a terme els vostres tràmits.
- Manifestar els vostres suggeriments o queixes en persona o de manera telemàtica.
- Obtenir resposta a les consultes i peticions que hàgiu fet.

Drets i deures (2)

Teniu 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 el personal de l'OCAE i seguir les seves indicacions.
- Respectar l'horari dels serveis, accedint o abandonant les instal·lacions a les hores d'obertura i de tancament establertes o a requeriment del personal.
- Identificar-vos amb el document d'identitat que correspongui (NIF, NIE o passaport) quan el personal del servei us ho demani perquè calgui per a fer un tràmit.
- 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.

05

Normativa aplicable

Normativa aplicable ⁽¹⁾

La principal normativa aplicable a cadascun dels àmbits de l'OCAE és la següent (1):

Administració i mitjans electrònics

- [Reial decret 203/2021, de 30 de març](#)
- [Reial decret 951/2015, de 23 d'octubre](#)
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre](#)
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre](#)

Arxiu (1)

- [Reglament dels arxius de la Universitat Autònoma de Barcelona](#)
- [Llei 10/2001, de 13 de juliol](#)
- [Llei 20/2015, de 29 de juliol](#)
- [Real decret 1708/2011, de 18 de novembre](#)

Normativa aplicable ⁽²⁾

La principal normativa aplicable a cadascun dels àmbits de l'OCAE és la següent (2):

Registre

- [Reglament d'ús dels mitjans electrònics en l'àmbit de la Universitat Autònoma de Barcelona](#)
- [Reglament del Registre General de la Universitat Autònoma de Barcelona](#)
- [Reial decret 203/2021, de 30 de març](#)
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre](#)
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre](#)
- [Decret 76/2020, de 4 d'agost](#)

Certificació, identificació i signatura electròniques

- [Ordre VPD/93/2022, de 28 d'abril](#)
- [Decret 76/2020, de 4 d'agost](#)
- [Reglament \(UE\) 910/2014 del Parlament Europeu i del Consell de 23 de juliol de 2014](#)
- [Llei 59/2003, de 19 de desembre](#)

06

Mecanismes de participació

Mecanismes de participació

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

- les enquestes de satisfacció que l'OCAE posa a l'abast de les persones usuàries,
- el servei [Opina UAB](#),
- en persona a l'oficina de l'OAMR o als punts de registre descentralitzats,
- a través del telèfon 93 581 2029
- o per correu electrònic a les adreces de les diferents unitats:

o.administracio.electronica@uab.cat

Arxiu.General@uab.cat

Registre.General@uab.cat

Idcat@uab.cat

Certificacio.Digital@uab.cat



07

Compromisos i indicadors de qualitat

Compromisos i indicadors de qualitat (1)

ARXIU GENERAL (1)		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Gestió del Sistema de Gestió Documental	<ul style="list-style-type: none">• Garantir una oferta mínima de dos cursos formatius l'any sobre el Sistema de Gestió Documental i els seus instruments.• Obtenir una puntuació mínima de 3 sobre 5 a l'enquesta de satisfacció de la formació	<ul style="list-style-type: none">• Volum de cursos formatius anuals• Nivell de satisfacció de les persones assistents a la formació
Transferència de documents	<ul style="list-style-type: none">• Gestionar com a mínim el 80 % de les transferències documentals en el termini màxim de 6 mesos des de la recepció de la sol·licitud.	<ul style="list-style-type: none">• Percentatge de sol·licituds de transferència resoltes en el termini establert
Préstec i consulta de documents	<ul style="list-style-type: none">• Garantir que mínim el 80 % de la documentació sol·licitada estarà disponible en un termini màxim de 3 dies laborables.	<ul style="list-style-type: none">• Percentatge de sol·licituds lliurades en el termini establert

Compromisos i indicadors de qualitat (2)

ARXIU GENERAL (2)		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Avaluació i eliminació certificada de la documentació	<ul style="list-style-type: none">Garantir l'eliminació de la documentació de forma confidencial i certificada i obtenir una puntuació mínima de 4 sobre 5 a la valoració d'aquest servei a l'enquesta de satisfacció de les unitats i persones usuàries.	<ul style="list-style-type: none">Nivell de satisfacció de les unitats administratives que eliminen documentació mitjançant l'Arxiu General
Difusió i publicació dels fons documentals de la UAB	<ul style="list-style-type: none">Oferir activitats de difusió del fons documental de la UAB i garantir l'accés en línia a fons documentals i obtenir una puntuació mínima de 4 sobre 5 a la valoració d'aquest servei a l'enquesta de satisfacció de les unitats i persones usuàries.	<ul style="list-style-type: none">Nivell de satisfacció de les persones usuàries de les activitats de difusió

Compromisos i indicadors de qualitat ⁽³⁾

Oficina d'Assistència en Matèria de Registre (OAMR) ⁽¹⁾		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Assistència en matèria de registre	<ul style="list-style-type: none">Actuar amb transparència orientant, informant dels passos i requeriments legals a l'hora de presentar qualsevol sol·licitud o document davant l'Administració i obtenir una puntuació mínima de 4 sobre 5 a la valoració d'aquesta assistència a l'enquesta de satisfacció.	<ul style="list-style-type: none">Nivell de satisfacció de l'assistència en matèria de registre
Expedició de còpies autèntiques i compulses de documentació	<ul style="list-style-type: none">Enviar a la persona sol·licitant del document autènticat i, si és el cas, fer el dipòsit del document a la Seu Electrònica de la UAB, com a mínim en un 80 % dels casos en un termini màxim de 48 hores hàbils. <p>(Les compulses es fan de forma immediata.)</p>	<ul style="list-style-type: none">Percentatge de sol·licituds de còpies autèntiques lliurades en el termini establert

Compromisos i indicadors de qualitat (4)

Oficina d'Assistència en Matèria de Registre (OAMR) (2)		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Expedició i revocació del certificat electrònic idCAT	<ul style="list-style-type: none">Facilitar a la persona usuària la informació necessària per dur a terme la descàrrega i instal·lació del certificat i obtenir una puntuació mínima de 4 sobre 5 a la valoració d'aquest servei a l'enquesta de satisfacció de les persones usuàries.	<ul style="list-style-type: none">Nivell de satisfacció de les persones usuàries respecte a l'expedició i revocació del certificat IdCAT
Gestió d'autoritzacions d'accés a les eines de gestió pròpies (CÒPIA i ERES)	<ul style="list-style-type: none">Gestionar un mínim del 90 % de les altes i baixes en un termini màxim de 2 dies laborables.	<ul style="list-style-type: none">Percentatge de sol·licituds de gestió de persones usuàries d'EACAT en el termini establert

Compromisos i indicadors de qualitat (5)

Certificació i Projectes de l'Administració Electrònica (UCPAE)		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Expedició de certificats digitals d'empleat públic	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar els certificats T-CAT-P (sol·licitud, descàrrega i revocació) de forma personalitzada i obtenir una puntuació mínima de 4 sobre 5 a la valoració d'aquest servei a l'enquesta de satisfacció de les unitats i persones usuàries. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 d'administració electrònica: portasignatures institucional, HSM-RedTrust, notificacions i comunicacions electròniques, plataforma EACAT	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar un mínim del 90 % de les altes i baixes en un termini màxim de 2 dies laborables. 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Oferir formació i assessorament personalitzat de forma telemàtica i presencial i unitats en relació a les eines de l'administració electrònica i obtenir una puntuació mínima de 4 sobre 5 a la valoració d'aquest servei a l'enquesta de satisfacció de la formació. Resoldre un mínim del 90 % de les consultes en un termini màxim de 3 dies laborables. 	<ul style="list-style-type: none"> Nivell de satisfacció de la formació i l'assessorament sobre eines d'administració electrònica, mesurat mitjançant una enquesta Percentatge de consultes respostes en el termini establert

08

Vies de reclamació i mesures d'esmena

Vies de reclamació i mesures d'esmena

Per presentar reclamacions per incompliment dels compromisos assumits en la carta de serveis s'ha de fer servir el mateix canal que per a les queixes i suggeriments, el servei [Opina UAB](#).

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 dins d'un termini no superior a 15 dies hàbils a través del servei Opina una explicació o disculpa per escrit on també se l'informarà, si escau, de les mesures correctores que s'aplicaran per esmenar la deficiència del servei prestat.

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



09

**Validació, aprovació i actualització
de la carta**

Validació, aprovació i actualització de la carta

Aquesta carta de serveis ha estat revisada i validada per una comissió mixta integrada per representants de l'Àrea de Gestió de la Recerca, de la UISAD de Ciències de l'Educació, del Gabinet Jurídic de la UAB i de l'Àrea de Gestió de Persones.

La Comissió de Qualitat de la UAB, per delegació del Consell de Govern, va aprovar la carta de forma definitiva el 25 de febrer de 2026.

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, l'Oficina duu a terme un seguiment continu del grau d'acompliment dels compromisos i, com a mínim cada dos anys, presenta un informe de resultats a la Comissió de Qualitat de la UAB.

Annex: graella de serveis i persones usuàries



Annex

GRAELLA DE SERVEIS I PERSONES USUÀRIES

Serveis	Estudiants	PDI	PTGAS	Ciutadania	Empreses / entitats
ARXIU GENERAL					
Gestió del Sistema de Gestió Documental de la Universitat			0		
Transferència de documents		0	0		
Préstec i consulta de documents	0	0	0	0	0
Avaluació i eliminació certificada de la documentació de l'organització			0		
Difusió i publicació del fons documental de la UAB	0	0	0	0	0
Oficina d'Assistència en Matèria de Registre					
Assistència en matèria de registre	0			0	
Expedició de còpies autèntiques i compulsa de documentació	0	0	0	0	0
Expedició i revocació del certificat electrònic idCAT	0	0	0	0	
Realització d'accions formatives			0		
Gestió d'autoritzacions d'accés a les eines de gestió pròpies			0		
Unitat de Certificació i Projectes de l'Administració Electrònica					
Expedició i revocació de certificats digitals		0	0		
Autenticació i signatura en tràmits telemàtics		0	0		
Gestió d'autoritzacions d'accés a les eines de gestió pròpies		0	0		
Formació i assessorament	0	0	0	0	0

