

# Oficina de Coordinación de la Administración Electrónica

## Carta de Servicios



# Sumario

---

1. Presentación. Ámbito de actuación y datos organizativos
  2. Misión y valores
  3. ¿Qué ofrecemos?
  4. Derechos y deberes
  5. Normativa aplicable
  6. Mecanismos de participación
  7. Compromisos e indicadores de calidad
  8. Vías de reclamación y medidas de enmienda
  9. Validación, aprobación y actualización de la carta
- Anexo:** parrilla de servicios y personas usuarias



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 red backpack. To the left, another woman with long blonde hair wears a grey sweater and blue jeans. 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

## Presentación

### Ámbito de actuación y datos organizativos

# Presentación

---

Le presentamos la carta de servicios de la Oficina de Coordinación de la Administración Electrónica de la UAB, que define los compromisos que asumimos con la comunidad universitaria y personas usuarias en general, enumera la lista de servicios disponibles y facilita las herramientas de seguimiento del cumplimiento de los compromisos mencionados.

Nuestras actividades van dirigidas a la implementación, control y gestión de las herramientas y servicios que deben permitir la implantación y el desarrollo de la administración electrónica y la gestión documental en nuestra Universidad.

El objetivo es facilitar la información a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, y el asesoramiento y formación al personal que debe trabajar con estas herramientas.

También ponemos a disposición de las personas usuarias canales de participación que les permitan hacernos llegar su opinión sobre los servicios que ofrecemos, lo que permitirá mejorar de forma continua los servicios y la actividad de la Oficina de Coordinación de la Administración Electrónica.

Francisco Quesada Martos

**Jefe de la Oficina de Coordinación de la Administración Electrónica**

# Ámbito de actuación y datos organizativos (1)

---

La Oficina de Coordinación de la Administración Electrónica (OCAE), se encuentra en el edificio del Rectorado. Está formada por dos unidades: el Archivo General y la Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) y la Unidad de Certificación y Proyectos de la Administración Electrónica (UCPAE).

Su actividad se dirige principalmente a la comunidad universitaria (estudiantes, personal académico e investigador y personal técnico, de gestión y de administración y servicios).

También atiende a la ciudadanía en general en lo concerniente al registro de documentación que se quiere presentar a la Administración en su faceta de ventanilla única interconectada con el resto de administraciones de Cataluña y del Estado y, en lo concerniente al archivo, atendiendo a las consultas sobre la documentación custodiada en el archivo.

Según la normativa vigente, el Archivo General gestiona el archivo central e histórico de la Universidad, el préstamo de documentación y la destrucción de documentos. Además es la unidad encargada de la creación, control y supervisión del sistema de gestión documental de la Universidad.

# Ámbito de actuación y datos organizativos (2)

---

La Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) gestiona y supervisa los procesos de registro de entrada y salida de documentación dentro de la UAB y también coordina y presta apoyo a los puntos de registro descentralizados situados principalmente en las gestiones académicas de las diferentes facultades y escuelas de la UAB.

Por su parte, la Unidad de Certificación y Proyectos de la Administración Electrónica (UCPAE) se encarga de gestionar los servicios propios de administración electrónica (certificación, identificación, firma, notificaciones y comunicaciones electrónicas).

Los servicios que se ofrecen son gratuitos, pero en el caso de que hubiera alguno que implicara algún coste, se informaría previamente a la persona usuaria.

# Ámbito de actuación y datos organizativos (3)

---

## Horarios y vías de atención al público

Se puede encontrar el horario de atención presencial del Archivo General y OAMR [en su web](#) (en catalán) y [en la web de la Sede Electrónica de la UAB](#).

Sin embargo, la transformación que implica la administración electrónica permite que las personas que necesitan hacer trámites a través de registro puedan acceder a ellos en cualquier momento mediante la [Sede Electrónica](#).

# Àmbito de actuaci3n y datos organizativos (4)

---

## Horarios y formas de atenci3n al pùblico. Canales de contacto (1)

Los canales de contacto son:

1. El correo electr3nico:
  - [Registre.General@uab.cat](mailto:Registre.General@uab.cat) para cuestiones de registro.
  - [Arxiu.General@uab.cat](mailto:Arxiu.General@uab.cat) para temas de archivo.
  - [idcat@uab.cat](mailto:idcat@uab.cat) para peticiones y dudas referentes a certificados idCAT.
2. El tel3fono 93 581 2029, en horario de atenci3n al pùblico
3. La atenci3n presencial en la planta baja del edificio del Rectorado en el horario de atenci3n al pùblico.

### **De septiembre a junio:**

- de lunes a jueves de 9 a 16 h
- viernes de 9 a 14 h

### **Julio y agosto:**

- de lunes a viernes de 9 a 14 h

# Àmbito de actuación y datos organizativos (5)

---

## Horarios y formas de atención al público. Vías de contacto (2)

Para los servicios de expedición de certificados idCAT y copias electrónicas auténticas de documentación, solicite cita previa a través de [este enlace](#) escaneando este código QR con el móvil



Los horarios de los puntos de registro descentralizados se pueden consultar en [este enlace](#).

Puede contactar con la Unidad de Certificación y Proyectos de la Administración Electrónica por cuestiones relacionadas con su actividad en la dirección electrónica [Certificacio.Digital@uab.cat](mailto:Certificacio.Digital@uab.cat) o, de 9 a 15 h, en el teléfono 93 581 4139.

# 02

## Misión y valores

# Misión

---

La Oficina de Coordinación de la Administración Electrónica tiene encomendada la misión de coordinar el desarrollo y la implantación de los componentes de la administración electrónica, incluyendo la gestión del Registro y del Archivo de la Universidad, como elementos imprescindibles para impulsarla con el objetivo de mejorar el funcionamiento de la Universidad como institución y de racionalizar y optimizar los recursos.



# Valores

---

**Orientación a la persona usuaria**, asesorándola y facilitándole las indicaciones necesarias para llevar a cabo correctamente los trámites que tenga que hacer y atendiendo las quejas y sugerencias que haga.

**Mejora continua**, adaptando los procesos a los cambios tecnológicos y normativos.

**Eficiencia**, garantizando que los procedimientos se tramiten de forma correcta y velando para que se cumplan todos sus aspectos.

**Respeto** en el trato con las personas y a la diversidad, sin hacer distinciones de ningún tipo, velando por la no discriminación y favoreciendo la accesibilidad de todas las personas usuarias.

**Sostenibilidad** en la implementación de la administración electrónica, adoptando procesos que favorezcan la reducción del papel y de otros residuos como tóner, tinta, plásticos, etc.

# 03

¿Qué ofrecemos?

# ¿Qué ofrecemos? (1)

---

En el marco de sus funciones de implantación y desarrollo de la administración electrónica, la OCAE trabaja en el despliegue de herramientas como el Registro oficial de la UAB, el portafirmas, el gestor documental, las notificaciones o los certificados digitales y asesora sobre su uso a personas tanto de la comunidad universitaria como de la ciudadanía en general.

Para saber a quién va dirigido cada servicio, véase la parrilla de servicios y personas usuarias que hay en el anexo.



# ¿Qué ofrecemos? (2)

---

## Archivo General (1)

### **Gestión del Sistema de Gestión Documental de la UAB**

Diseño, desarrollo, mantenimiento y actualización del conjunto de políticas, instrumentos técnicos y metodologías integradas en la gestión administrativa general.

### **Transferencia de documentos**

Proceso por el que se traslada al Archivo General la documentación generada o recibida por las diferentes unidades de gestión una vez ya no es de uso habitual pero conserva valor administrativo, legal o histórico.

### **Préstamo y consulta de documentos**

Gestión de las solicitudes de préstamo y consulta de documentos custodiados en el Archivo General tanto a miembros de la comunidad universitaria como a la ciudadanía en general.

# ¿Qué ofrecemos? (3)

---

## Archivo General (2)

### **Evaluación y eliminación certificada de la documentación**

Aplicación a toda la documentación pública, cuando han finalizado las fases activa y semiactiva, de la normativa de evaluación documental, que determina su conservación —por razón de su valor cultural, informativo o jurídico— o su eliminación. La gestión de la eliminación se lleva a cabo de manera confidencial y certificada, de acuerdo con la normativa vigente, e incluye el mantenimiento del registro de eliminaciones documentales de la Universidad.

### **Difusión y publicación de los fondos documental de la UAB**

Promoción del acceso, conocimiento y valoración del patrimonio documental conservado, con el objetivo de hacerlo accesible a la ciudadanía, fomentar su uso social, educativo y cultural, y contribuir a la transparencia institucional y a la memoria colectiva.

# ¿Qué ofrecemos? (4)

---

## **Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) (1)**

### **Asistencia en materia de registro**

Actuación en nombre de la persona usuaria para presentar sus solicitudes en el Registro. Facilitación de la información y el asesoramiento necesario para garantizar que se lleven a cabo correctamente el procedimiento y la gestión de la solicitud y documentación presentadas.

### **Expedición de copias auténticas**

Elaboración de la copia electrónica auténtica de documentación expedida por la UAB o de documentación para trámites internos de la UAB, añadiendo, si corresponde, el código seguro de verificación (CSV) y, cuando sea necesario, incorporación de esta documentación a la Sede Electrónica de la UAB.

### **Compulsa de documentación**

Cotejo entre el documento original en papel y su fotocopia y sellado de esta última para la realización de trámites que necesiten este tipo de comprobante.

# ¿Qué ofrecemos? (5)

---

## **Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) (2)**

### **Expedición y revocación del certificado electrónico idCAT**

Expedición del certificado idCAT a cualquier persona, ya sea de la comunidad universitaria o de la ciudadanía en general, identificando a la persona solicitante y facilitándole las instrucciones para la descarga e instalación del certificado.

Revocación del certificado idCAT en el caso de pérdida o riesgo de uso fraudulento por parte de terceras personas. En estos casos se expide, inmediatamente, un nuevo certificado electrónico.

### **Gestión de autorizaciones de acceso a las herramientas de gestión propias**

Tramitación de las altas y bajas de personal de la UAB en los servicios de registro ERES 2.0 y COPIA. Realización de sesiones formativas para el personal que tiene que trabajar con estas herramientas.

# ¿Qué ofrecemos? (6)

---

## Unidad de Certificación y Proyectos de la Administración Electrónica (UCPAE) (1)

### **Expedición y revocación de certificados electrónicos de empleado público**

Emisión de certificados digitales T-CAT P para el personal de la UAB, gestionando la documentación, la identificación y la entrega. Revocación en caso de baja, cambio de funciones o pérdida del dispositivo así como intervención en la solicitud de certificados de representación.

### **Sistemas de autenticación y firma electrónicas**

Conocimiento, asesoramiento e información sobre todo aquello que hace referencia a los sistemas de autenticación y firma electrónicas. Definición de los requisitos legales y técnicos y apoyo técnico a las personas usuarias de estos sistemas.

# ¿Qué ofrecemos? (7)

---

## Unidad de Certificación y Proyectos de Administración Electrónica (UCPAE) (2)

### Gestión de los componentes de administración electrónica (1):

#### Firma electrónica de documentos

Herramientas como el portafirmas y establecimiento de protocolos para la firma electrónica de documentos internos y externos.

#### Validación de firmas

Verificación de la validez de firmas electrónicas en documentos recibidos. Esta validación es clave para garantizar la integridad y autenticidad de los documentos administrativos.

#### Delegación del uso de certificados digitales personales o de representación (HSM-RedTrust)

Gestión de las autorizaciones para delegar el uso de certificados, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y la trazabilidad.

# ¿Qué ofrecemos? (8)

---

## **Unidad de Certificación y Proyectos de la Administración Electrónica (UCPAE) (3)**

### **Gestión de los componentes de administración electrónica (2):**

#### **Notificaciones y comunicaciones electrónicas**

Gestión de la herramienta e-Notum. Apoyo a las personas usuarias y configuración de permisos para enviar notificaciones electrónicas con validez legal. Gestión de las posibles incidencias.

#### **Plataforma EACAT**

Gestión del acceso y el uso de la plataforma EACAT para la tramitación interadministrativa. Apoyo a las personas usuarias y configuración de permisos.

#### **Formación y asesoramiento personalizado sobre las herramientas de administración electrónica**

Realización de sesiones formativas y elaboración de manuales y guías para el personal sobre el uso de certificados, de la firma electrónica y de las herramientas digitales así como comunicación de cambios normativos o tecnológicos relevantes.

---

# 04

## Derechos y deberes

# Derechos y deberes (1)

---

## Tiene derecho a...

- Recibir un trato amable, respetuoso y eficiente.
- La atención el día y hora que haya reservado, en el caso de que haya solicitado cita previa.
- Requerir el cumplimiento de todos los compromisos que la OCAE ha asumido.
- Recibir información sobre todos los servicios que ofrece la OCAE y sobre su funcionamiento.
- Recibir asesoramiento por parte del personal de la OCAE cuando esté haciendo trámites y gestiones.
- Conocer la identidad de los responsables de los servicios de la OCAE.
- La confidencialidad de los datos que proporcione para llevar a cabo sus trámites.
- Manifiestar sus sugerencias o quejas en persona o de manera telemática.
- Obtener respuesta a las consultas y peticiones que haya hecho.

# Derechos y deberes (2)

---

## Tiene el deber de...

- Hacer un uso adecuado de las instalaciones y equipamientos puestos a disposición del público y respetar a las personas que acuden al servicio.
- Tratar con respeto al personal de la OCAE y seguir sus indicaciones.
- Respetar el horario de los servicios, accediendo o abandonando las instalaciones a las horas de apertura y de cierre establecidas o a requerimiento del personal.
- Identificarse con el documento de identidad que corresponda (NIF, NIE o pasaporte) cuando el personal del servicio se lo pida porque sea necesario para hacer un trámite.
- Aportar la documentación e información que se requiera para llevar a cabo el procedimiento en trámite.
- Comunicar cualquier irregularidad, incidencia o problema a los responsables del servicio.

# 05

Normativa aplicable

# Normativa aplicable <sup>(1)</sup>

---

La principal normativa aplicable a cada uno de los ámbitos de la OCAE es la siguiente (1):

## Administración y medios electrónicos

- [Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo](#)
- [Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre](#)
- [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#)
- [Ley 40/2015, de 1 de octubre](#)

## Archivo

- [Reglamento de los archivos de la Universitat Autònoma de Barcelona](#) (en catalán)
- [Ley 10/2001, de 13 de julio](#) (de la Generalitat de Catalunya)
- [Ley 20/2015, de 29 de julio](#) (de la Generalitat de Catalunya)
- [Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre](#)

# Normativa aplicable <sup>(2)</sup>

---

La principal normativa aplicable a cada uno de los ámbitos de la OCAE es la siguiente (2):

## Registro

- [Reglamento de uso de los medios electrónicos en el ámbito de la Universitat Autònoma de Barcelona](#) (en catalán)
- [Reglamento del Registro General de la Universitat Autònoma de Barcelona](#) (en catalán)
- [Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo](#)
- [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#)
- [Ley 40/2015, de 1 de octubre](#)
- [Decreto 76/2020, de 4 de agosto](#) (de la Generalitat de Catalunya)

## Certificación, identificación y firma electrónicas

- [Orden VPD/93/2022, de 28 de abril](#) (de la Generalitat de Catalunya)
- [Decreto 76/2020, de 4 de agosto](#) (de la Generalitat de Catalunya)
- [Reglamento \(UE\) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014](#)
- [Ley 59/2003, de 19 de diciembre](#)

# 06

## Mecanismos de participación

# Mecanismos de participación

---

Se pueden hacer llegar consultas, sugerencias, quejas o felicitaciones a través de los canales siguientes:

- las encuestas de satisfacción que la OCAE pone al alcance de las personas usuarias,
- el servicio Opina UAB,
- en persona en la oficina de la OAMR o en los puntos de registro descentralizados,
- a través del teléfono 93 581 2029
- o por correo electrónico en las direcciones de las diferentes unidades:

[o.administracio.electronica@uab.cat](mailto:o.administracio.electronica@uab.cat)

[Arxiu.General@uab.cat](mailto:Arxiu.General@uab.cat)

[Registre.General@uab.cat](mailto:Registre.General@uab.cat)

[Idcat@uab.cat](mailto:Idcat@uab.cat)

[Certificacio.Digital@uab.cat](mailto:Certificacio.Digital@uab.cat)



07

## Compromisos e indicadores de calidad

# Compromisos e indicadores de calidad (1)

ARCHIVO GENERAL (1)		
SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
<b>Gestión del Sistema de Gestión Documental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar una oferta mínima de dos cursos formativos al año sobre el Sistema de Gestión Documental y sus instrumentos.</li> <li>Obtener por lo menos una puntuación de 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción de la formación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volumen de cursos formativos anuales</li> <li>Nivel de satisfacción de las personas asistentes a la formación</li> </ul>
<b>Transferencia de documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar por lo menos el 80 % de las transferencias documentales en el plazo máximo de 6 meses desde la recepción de la solicitud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de solicitudes de transferencia resueltas en el plazo establecido</li> </ul>
<b>Préstamo y consulta de documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar que por lo menos el 80 % de la documentación solicitada estará disponible en un plazo máximo de 3 días laborables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de solicitudes entregadas en el plazo establecido</li> </ul>

# Compromisos e indicadores de calidad (2)

ARCHIVO GENERAL (2)		
SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
<b>Evaluación y eliminación certificada de la documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Garantizar la eliminación de la documentación de forma confidencial y certificada y obtener una puntuación de por lo menos 4 sobre 5 en la valoración de este servicio en la encuesta de satisfacción de las unidades y personas usuarias.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nivel de satisfacción de las unidades administrativas que eliminan documentación mediante el Archivo General</li></ul>
<b>Difusión y publicación de los fondos documentales de la UAB</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ofrecer actividades de difusión del fondo documental de la UAB y garantizar el acceso en línea a fondos documentales y obtener una puntuación de por lo menos 4 sobre 5 en la valoración de este servicio en la encuesta de satisfacción de las unidades y personas usuarias.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nivel de satisfacción de las personas usuarias de las actividades de difusión</li></ul>

# Compromisos e indicadores de calidad <sup>(3)</sup>

Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) <sup>(1)</sup>		
SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Asistencia en materia de registro	<ul style="list-style-type: none"><li>Actuar con transparencia orientando, informando de los pasos y requerimientos legales a la hora de presentar cualquier solicitud o documento ante la Administración y obtener una puntuación de por lo menos 4 sobre 5 en la valoración de esta asistencia a la encuesta de satisfacción.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nivel de satisfacción de la asistencia en materia de registro</li></ul>
Expedición de copias auténticas y compulsas de documentación	<ul style="list-style-type: none"><li>Enviar a la persona solicitante del documento autenticado y, en su caso, hacer el depósito del documento en la Sede Electrónica de la UAB, por lo menos en un 80 % de los casos en un plazo máximo de 48 horas hábiles.</li></ul> <p>(Las compulsas se hacen de forma inmediata.)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Porcentaje de solicitudes de copias auténticas entregadas en el plazo establecido</li></ul>

# Compromisos e indicadores de calidad <sup>(4)</sup>

## Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) <sup>(2)</sup>

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
<b>Expedición y revocación del certificado electrónico idCAT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Facilitar a la persona usuaria la información necesaria para llevar a cabo la descarga e instalación del certificado y obtener una puntuación de por lo menos 4 sobre 5 en la valoración de este servicio en la encuesta de satisfacción de las personas usuarias.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto a la expedición y revocación del certificado IdCAT</li></ul>
<b>Gestión de autorizaciones de acceso a las herramientas de gestión propias (CÒPIA y ERES)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestionar por lo menos el 90 % de las altas y bajas en un plazo máximo de 2 días laborables.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Porcentaje de solicitudes de gestión de personas usuarias de EACAT en el plazo establecido</li></ul>

# Compromisos e indicadores de calidad (5)

Certificación y Proyectos de la Administración Electrónica (UCPAE)		
SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Expedición de certificados digitales de empleado público	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar los certificados T-CAT-P (solicitud, descarga y revocación) de forma personalizada y obtener una puntuación de por lo menos 4 sobre 5 en la valoración de este servicio en la encuesta de satisfacción de las unidades y personas usuarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción de las personas atendidas respecto a la expedición de certificados digitales de empleado público</li> </ul>
Gestión de autorizaciones de acceso a las herramientas de administración electrónica: portafirmas institucional, HSM-RedTrust, notificaciones y comunicaciones electrónicas, plataforma EACAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar por lo menos el 90 % de las altas y bajas en un plazo máximo de 2 días laborables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de solicitudes de gestión de autorizaciones de acceso a los componentes de administración electrónica en el plazo establecido</li> </ul>
Formación y asesoramiento personalizado sobre las herramientas de administración electrónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer formación y asesoramiento personalizado de forma telemática y presencial y unidades en relación a las herramientas de la administración electrónica y obtener una puntuación de por lo menos 4 sobre 5 en la valoración de este servicio en la encuesta de satisfacción de la formación.</li> <li>Resolver por lo menos el 90 % de las consultas en un plazo máximo de 3 días laborables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción de la formación y el asesoramiento sobre herramientas de administración electrónica, medido mediante una encuesta</li> <li>Porcentaje de consultas respondidas en el plazo establecido</li> </ul>

# 08

## Vías de reclamación y medidas de enmienda

# Vías de reclamación y medidas de enmienda

---

Para presentar reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios se debe utilizar el mismo canal que para las quejas y sugerencias, el servicio [Opina UAB](#).

Cuando haya un incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta de servicios, el jefe de la Oficina analizará las causas que lo provocaron y pondrá en marcha las acciones necesarias para corregirlas y evitar que se vuelva a producir, teniendo en cuenta las circunstancias y las posibilidades de actuación dentro de las propias competencias.

La persona que hace uso del servicio recibirá dentro de un plazo no superior a 15 días hábiles a través del servicio Opina una explicación o disculpa por escrito donde también se le informará, en su caso, de las medidas correctoras que se aplicarán para enmendar la deficiencia del servicio prestado.

El incumplimiento de los compromisos de servicio no comporta la responsabilidad patrimonial de la Universidad.

---

# 09

## Validación, aprobación y actualización de la carta

# Validación, aprobación y actualización de la carta

---

Esta carta de servicios ha sido revisada y validada por una comisión mixta integrada por representantes del Área de Gestión de la Investigación, de la UISAD de Ciencias de la Educación, del Gabinete Jurídico de la UAB y del Área de Gestión de Personas.

La Comisión de Calidad de la UAB, por delegación del Consejo de Gobierno, aprobó la carta de forma definitiva el 25 de febrero de 2026.

Esta carta se actualizará por lo menos cada dos años o siempre que haya cambios en los servicios que se prestan u otras modificaciones sustanciales. El procedimiento que se sigue para la actualización es el mismo que para la aprobación.

A nivel interno, la Oficina lleva a cabo un seguimiento continuo del grado de cumplimiento de los compromisos y, por lo menos cada dos años, presenta un informe de resultados a la Comisión de Calidad de la UAB.

# Anexo: parrilla de servicios y personas usuarias

---



# Anexo

## PARILLA DE SERVICIOS Y PERSONAS USUARIAS

Servicios	Estudiantes	PDI	PTGAS	Ciudadanía	Empresas / entidades
<b>ARCHIVO GENERAL</b>					
Gestión del Sistema de Gestión Documental de la Universidad			0		
Transferencia de documentos		0	0		
Préstamo y consulta de documentos	0	0	0	0	0
Evaluación y eliminación certificada de la documentación de la organización			0		
Difusión y publicación del fondo documental de la UAB	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Asistencia en Materia de Registro</b>					
Asistencia en materia de registro	0			0	
Expedición de copias auténticas y compulsas de documentación	0	0	0	0	0
Expedición y revocación del certificado electrónico idCAT	0	0	0	0	
Realización de acciones formativas			0		
Gestión de autorizaciones de acceso a las herramientas de gestión propias			0		
<b>Unidad de Certificación y Proyectos de la Administración Electrónica</b>					
Expedición y revocación de certificados digitales		0	0		
Autenticación y firma en trámites telemáticos		0	0		
Gestión de autorizaciones de acceso a las herramientas de gestión propias		0	0		
Formación y asesoramiento	0	0	0	0	0

