



Política de gestió documental i de signatura electrònica de l'ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat

Octubre 2018

**Servei d'Organització i Projectes de millora
Gerència Municipal**



ÍNDEX

POLÍTICA DE GESTIÓ DOCUMENTAL I DE SIGNATURA ELECTRÒNICA	3
1. Introducció	3
2. Abast de la Política de gestió documental i de Signatura electrònica	4
3. Dades identificatives del document.....	5
4. Principis de la gestió documental.....	6
5. Actors involucrats.....	7
6. Elements de la gestió documental.....	8
6.1. Fases del Cicle de vida	8
6.2. Processos de gestió documental.....	9
6.3. Signatura electrònica de documents	11
6.4. Associació de metadades	13
7. Desenvolupament de la Política.....	13
8. Formació.....	16
9. Supervisió i auditoria.....	16
10. Gestió de la Política	16



POLÍTICA DE GESTIÓ DOCUMENTAL I DE SIGNATURA ELECTRÒNICA

1. Introducció

L'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, en la seva estratègia d'implantació del document i expedient electrònic com a element base per evidenciar la seva actuació administrativa, tal i com estableix la Llei 39/2015 de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, requereix dotar-se d'una Política de gestió dels documents electrònics, tal i com indica la resolució de 28 de juny de 2012 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Política de gestió de documents electrònics.

En aquesta Política s'inclou també la Política de signatura electrònica i segells electrònics i de certificats digitals, tal i com estableix la resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de política de Signatura Electrònica i segells electrònics i de certificats de l'Administració.

És per aquest motiu que l'Ajuntament ha optat per establir un model de gestió basat en l'ús de la documentació electrònica amb l'objectiu de poder donar cobertura als següents principis bàsics:

- **Transparència.** El fet que la documentació estigui disponible en un suport fàcil de compartir dona una resposta adequada a la voluntat de voler sotmetre a l'escrutini públic la feina de l'Ajuntament de l'Hospitalet.
- **Eficàcia en la gestió.** La incorporació d'eines de tramitació i de gestió d'expedients electrònics agilitza el funcionament de l'organització i dóna majors garanties de cara a la consecució d'objectius.
- **Eficiència en l'aprofitament dels recursos.** L'ús de la documentació electrònica permet reduir els temps invertit en la gestió de documents en suport paper, estalviant en l'espai destinat al seu arxivat i reduint el nombre de desplaçaments i el consum de materials.
- **Seguretat de la informació.** La definició de sistemes de preservació documental permet aplicar mecanismes automatitzats per poder controlar



l'accés a la documentació i així poder garantir la seva conservació a llarg termini.

La present Política de Gestió Documental i de Signatura electrònica posa les bases estratègiques i organitzatives per a l'establiment d'uns criteris homogenis en l'ús, la gestió i la preservació dels documents electrònics, desenvolupats de manera detallada en el Model de Gestió Documental (MGD) de l'Ajuntament.

2. Abast de la Política de gestió documental i de Signatura electrònica

La present Política de Gestió Documental i de Signatura electrònica té com a finalitat establir les directrius estratègiques per a la gestió de la documentació electrònica en l'Ajuntament de l'Hospitalet en el marc de la tramitació del procediment administratiu.

La Política estableix un conjunt de directrius, procediments i pràctiques amb la finalitat de garantir una gestió eficient de la documentació electrònica durant tot el seu cicle de vida, és a dir, des de la seva generació, captura o incorporació al Sistema de Gestió documental fins a la seva disposició final, que pot ser la seva eliminació o conservació permanent.

L'objectiu principal és assegurar que els documents electrònics que es gestionen a l'Ajuntament són autèntics, fiables, íntegres i que serveixen per a la finalitat de recolzar les funcions i les activitats de l'Ajuntament de l'Hospitalet durant el temps que es determini com a necessari.

Les directrius esmentades s'agrupen bàsicament en tres àmbits fonamentals:

- L'establiment d'uns principis estratègics en la gestió del document electrònic que ha de respectar qualsevol eina o projecte de l'Ajuntament que treballi amb documentació electrònica.
- La caracterització dels principals processos relacionats amb la gestió de documents electrònics.
- L'atribució de responsabilitats als diferents òrgans i membres de l'Ajuntament de l'Hospitalet per a la implantació i el desenvolupament de la present Política.



Una vegada establertes les directrius, la Política identifica els instruments i els models operatius, desenvolupats detalladament en el Model de Gestió Documental (MGD) per a la seva implantació efectiva, identificant en cada cas quina àrea o departament és el responsable del seu desenvolupament i manteniment.

3. Dades identificatives del document

A efectes de referències i seguiment, a continuació s'identifica formalment aquesta Política amb el següent quadre de característiques:

Nom del document	Política de Gestió Documental i de Signatura electrònica de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat
Versió	1.0
Identificador de la Política	A determinar
URI de referència	A determinar
Data d'expedició	A determinar
Àmbit d'aplicació	Gestió de la documentació electrònica produïda i custodiada per l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, afectant a la totalitat del seu personal, tant de caràcter públic com contractat, sigui en grau de dependència directa o a través d'empreses externes mitjançant convenis o qualsevol altra modalitat contractual.
Responsable de la Política i dades de contacte	A determinar exemple@correu.cat Telf.

La Política de Gestió Documental i de Signatura electrònica entrarà en vigor el dia següent a la seva publicació en el butlletí oficial corresponent i serà vàlida fins que sigui substituïda o derogada per una política posterior, podent-se facilitar un període de temps transitori on conviuran les dues versions per poder permetre l'adequació dels diferents sistemes de gestió de documents a les especificacions de la nova versió.



4. Principis de la gestió documental

La gestió documental electrònica a l'Ajuntament de L'Hospitalet es regeix pels següents principis:

- Els documents i expedients administratius produïts en l'entorn de l'Ajuntament s'han de crear en base a expedients electrònics.
- Els documents rebuts en suport paper de fonts externes a l'Ajuntament que hagin d'incorporar-se a un expedient electrònic s'han de digitalitzar de forma segura per a la seva incorporació en suport electrònic.
- Tots els documents de caràcter administratiu han de pertànyer a un expedient. Els expedients s'han de classificar d'acord amb el Quadre de Classificació corporatiu i s'han d'identificar amb un codi únic, format per la numeració correlativa de dins de cada exercici.
- La conservació, transferència o eliminació de documents i expedients es regeix per l'aplicació sistemàtica de les Taules d'Accés i Avaluació Documental (TAAD), aprovades per la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CNAATD) en el marc legal del Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents. Així mateix, es publica el Registre d'Eliminacions al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
- Des del punt de vista tecnològic, l'Ajuntament de L'Hospitalet disposa d'una única plataforma de gestió documental on emmagatzemar i gestionar els documents associats a la seva activitat administrativa pertanyents a expedients oberts, independentment de les eines emprades en la seva tramitació.
- De la mateixa manera, l'Ajuntament disposa de dos repositoris on emmagatzemar els documents associats a la seva activitat administrativa pertanyents a expedients tancats independentment de les eines emprades en la seva tramitació, un específic per a la documentació en fase semi activa i un altre per a la documentació en fase inactiva.
- L'accés a la documentació es regeix pels següents principis:
 - La consulta d'expedients per part del personal de l'Ajuntament es regeix segons allò establert en el Model de seguretat i accés del MGD.



- La ciutadania té accés als expedients corresponents a través de la Carpeta ciutadana segons el que determini la Llei de Transparència.

5. Actors involucrats

L'aplicació sistemàtica de la Política de Gestió Documental i de Signatura electrònica requereix la cooperació de les diferents àrees i actors dintre de l'organigrama de l'Ajuntament. En primera instància, l'èxit de la implementació d'aquesta Política es basa en la implicació de la **Comissió d'Administració Electrònica**, que és la responsable de donar impuls al compliment de la Política i de garantir la seva sostenibilitat mitjançant l'assignació dels recursos humans, tècnics i econòmics adequats.

Adicionalment, s'atribueixen amb caràcter general les següents responsabilitats:

- **Gestió Documental.** És l'encarregat d'adoptar allò establert al Model de Gestió Documental (MGD) sobre tots els procediments de l'Ajuntament i d'identificar possibles necessitats d'ampliació o d'actualització del MGD en el marc del que estableix la Política de Gestió Documental i de Signatura electrònica. Així mateix, és el responsable del desenvolupament i del manteniment dels instruments de gestió documental i de la mateixa gestió documental de la documentació electrònica un cop finalitzada la fase de tramitació.
- **Assessoria Jurídica.** Garanteix que les decisions adoptades segons el MGD, així com la seva aplicació sobre els diferents procediments, compleixen amb els requisits i les obligacions legals de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- **Tecnologies.** És el principal responsable del desenvolupament dels capítols del MGD corresponents al Model tecnològic i al Model de seguretat i accés i de garantir el servei de les eines tecnològiques necessàries per a la correcta gestió i preservació de la documentació electrònica.
- **Organització i els responsables de procediments.** Participen en la simplificació dels procediments per a la correcta implementació del MGD a l'organització i en la definició dels criteris per a crear, accedir i tancar els diferents expedients generats en el marc d'aquests procediments.



- **Tot el personal de qualsevol nivell implicat en les tasques de gestió de documentació electrònica.** Han d'aplicar les directrius establertes pel MGD en totes les accions i tràmits quotidians que realitzen i, especialment, mantenir els documents i els expedients adequats i complets per permetre donar compliment a l'obligació de retre comptes de l'actuació administrativa de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

6. Elements de la gestió documental

6.1. Fases del Cicle de vida

La gestió del document electrònic a l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat contempla el tractament dels expedients de manera homogènia a través de les etapes que componen el seu cicle de vida, estructurades en les següents fases que es desenvolupen a continuació:

1. Fase activa
2. Fase semi activa
3. Fase inactiva

Fase activa

La fase activa s'inicia amb l'obertura de l'expedient i engloba tota la vida d'aquest mentre el procediment al que fa referència es troba en tramitació. Durant aquesta fase s'incorporen documents a l'expedient i el departament responsable de la tramitació l'utilitza per a poder documentar les seves activitats.

Per la incorporació de documents a l'expedient s'apliquen processos de registre, de captura, de classificació i de descripció, explicats amb més detall posteriorment.

Un cop finalitzada la tramitació, el departament responsable ordena el tancament de l'expedient, el seu foliat i la seva possible transferència.

Fase semi activa

Aquesta fase s'inicia amb el procés de transferència, posterior al tancament de l'expedient. En aquesta fase el més important és garantir l'accessibilitat de la documentació, facilitar eines de cerca i aplicar correctament les polítiques d'ús i accés establertes.



Es procedeix a la identificació i a l'eliminació dels documents quan aquests han perdut completament el seu valor i la seva utilitat administrativa, sempre que no tinguin un valor històric que justifiqui la seva conservació permanent i, en qualsevol cas, d'acord amb allò establert a les Taules d'Accés i Avaluació Documental (TAAD) aprovades per la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CNAATD).

Fase inactiva o històrica

A la darrera fase del cicle de vida la principal prioritat és la preservació de l'autenticitat i la integritat d'aquells expedients que requereixen una conservació a molt llarg termini o de caràcter permanent. La responsabilitat dels expedients en aquesta fase recau en Arxiu.

Tant en aquesta fase com en l'anterior, els procediments aplicables per a la preservació de l'autenticitat i la integritat dels documents durant el temps requerit es desenvolupen amb detall en el capítol del MGD referent al Model de preservació.

6.2. Processos de gestió documental

A través de las fases anteriorment descrites s'identifiquen una sèrie de processos clau en la tramitació d'un document. Aquests processos es desenvolupen amb detall a través dels instruments de gestió documental.

- **Captura:** és el procés d'incorporació d'un document al Sistema de gestió documental de l'organització. Compleix amb les següents regles:
 - Els documents que es generen sota el control de l'Ajuntament es generen en suport electrònic. Es poden generar còpies autèntiques en paper que incorporen un Codi Segur de Verificació (CSV) per tal de poder accedir al document original a través de la Seu electrònica.
 - Els que provenen de fonts externes en suport paper es digitalitzen de forma segura prèviament a la seva incorporació a l'expedient.
 - Els que provenen de fonts externes en suport electrònic i ja estan signats digitalment es sotmeten a un procés de comprovació de la validesa de la signatura. En cas que aquesta sigui correcte es completa la signatura a un format preservable per incorporar el document al Sistema de gestió documental de l'Ajuntament. Si no és correcte es



rebutja i es considera no presentat. L'Administració es reserva el dret a sol·licitar en qualsevol moment la documentació física original per a la seva comprovació encara que la tercera part hagi signat electrònicament aquestes còpies, excepte si aquesta tercera part és una altra administració pública. Es considera còpia els documents aportats no signats per l'autor del document.

- Els documents que es capturen s'assignen a un expedient.
- **Registre:** els documents que provenen de fonts externes es registren en un registre únic de numeració seqüencial per permetre la seva identificació unívoca i la identificació del procediment o expedient amb els que estan relacionats. Tots els expedients de l'Ajuntament tenen un únic número que els identifica unívocament, que s'atribueix en el moment de la seva creació i que és correlatiu dintre de cada anualitat. Aquest número d'expedient s'informa per tal que pugui ser incorporat en la documentació a presentar. En el cas del correu postal, la documentació es custodia durant 15 dies a les dependències de Registre General fins que sigui recollida. Transcorregut aquest termini, es procedirà a la seva avaluació per part de l'Arxiu Municipal.
- **Classificació:** els expedients es classifiquen d'acord a la seva funció dintre de l'organització a través de les sèries documentals que es descriuen al Quadre de Classificació, al que es fa referència a l'apartat 7.b.
- **Descripció:** la descripció dels documents i dels expedients es du a terme d'acord al Vocabulari de metadades, al que es fa referència a l'apartat 7.d.
- **Accés:** l'accés queda determinat per allò establert a la Llei de Transparència. La ciutadania pot accedir als expedients corresponents i a la informació pública a través de la Carpeta Ciutadana.
- **Foliat:** al tancament de l'expedient se li aplica un procés de foliat. El foliat genera un document addicional d'índex de l'expedient amb la llista de tots els documents continguts, incloent mecanismes per validar la seva integritat. Aquest document d'índex es signa automàticament i serveix com a principal testimoni de l'autenticitat de l'expedient.



- **Avaluació:** per a cada sèrie documental de les identificades en el Quadre de Classificació s'aplica un procés d'avaluació documental que permet determinar els criteris en base als quals la documentació pot ser eliminada o conservada en els terminis establerts.
- **Conservació:** en funció del resultat de l'avaluació documental s'apliquen a l'expedient les polítiques de preservació referenciades a l'apartat 7.k.
- **Transferència:** la transferència és el procés pel qual es canvia la ubicació d'un expedient a partir de la seva entrada a la fase semi activa a un repositori d'arxiu i la responsabilitat de l'àrea tramitadora cap a l'Arxiu.
- **Destrucció o eliminació:** la destrucció de documents es troba subjecte a l'aplicació de les Taules d'Accés i Avaluació Documental (TAAD) aprovades per la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CNAATD). El Registre d'eliminacions es publica al Portal de Transparència de l'Ajuntament.

6.3. Signatura electrònica de documents

L'Ajuntament gestiona documents electrònics signats digitalment, tant per part de la ciutadania, com dels treballadors públics, com de l'actuació administrativa automatitzada.

6.3.1. Signatures electròniques admeses per l'Ajuntament

Les signatures electròniques per part de la ciutadania que admet l'Ajuntament poden ser generades a través dels següents mecanismes previstos a la Llei 39/2015 de Procediment Administratiu Comú:

- **Signatura electrònica basada en l'ús d'un certificat digital.** La ciutadania, en la seva relació telemàtica amb l'Ajuntament, pot utilitzar certificats digitals per signar documents electrònics. Els certificats digitals acceptats en aquest sentit són els que es troben inclosos a la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació (TSL) publicada a la Seu Electrònica del Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital.
- **Signatura electrònica basada en la identificació més les evidències de la voluntat de la signatura.** Es poden utilitzar els sistemes d'identificació admesos per la plataforma VÀlid del Consorci AOC.



- **Signatura biomètrica.** L'Ajuntament pot utilitzar aquest tipus de signatura durant la relació presencial amb la ciutadania. Consisteix en la captació de les evidències biomètriques del signant i del context de la signatura (hash del document, moment de la signatura, lloc, etc.) a través d'un dispositiu especialitzat.

6.3.2. Validació de la signatura electrònica de documents presentats per tercers

A l'hora de capturar documents electrònics signats digitalment, l'Ajuntament realitza les següents accions sobre ells:

- **Per a signatures generades mitjançant certificat digital:**
 1. Comprova que la signatura s'ha realitzat amb un dels certificats digitals admesos per l'Ajuntament, és a dir, amb un dels certificats digitals inclosos a la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació (TSL) publicada a la seu electrònica del Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital.
 2. Comprova que el sistema de signatura utilitzat pel tercer té el nivell de seguretat requerit per l'expedient administratiu en tramitació.
 3. A través de la plataforma PSIS del Consorci AOC, comprova que el certificat digital utilitzat per a la signatura electrònica és vigent en el moment de la signatura electrònica. En el cas que el servei PSIS estigui momentàniament sense funcionar, es validarà a través de la plataforma @firma.
 4. A través de la plataforma PSIS del Consorci AOC, comprova que el document signat no ha estat modificat amb posterioritat a la seva signatura. En el cas que el servei PSIS estigui momentàniament sense funcionar, es validarà a través de la plataforma @firma.
- **Per a signatures basades en la identificació més la voluntat** s'admeten només aquelles que estiguin acreditades a través de la plataforma VÀlid o altres sistemes d'identificació d'altres plataformes públiques, sempre que aquestes estiguin integrades amb VÀlid. En aquests casos, la evidència de la



voluntat de signatura s'incorpora al document a signar i es signa el document amb un segell electrònic a nom de l'Ajuntament en un format de signatura preservable.

- **Per a signatures biomètriques** s'admeten només les generades amb un dels dispositius de l'Ajuntament disponibles per a l'atenció presencial del ciutadà.

6.3.3. Ús de segells electrònics per a la signatura de documents mitjançant actuació administrativa automatitzada

Per a la signatura de documents electrònics mitjançant l'actuació administrativa automatitzada, l'Ajuntament utilitza segells electrònics. La relació de segells electrònics utilitzats es pot trobar a la Seu electrònica de l'Ajuntament.

6.4. Associació de metadades

L'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, mitjançant el seu Arxiu Municipal, compta amb un subsistema de descripció que pren com a referència la Norma de Descripció Arxivística de Catalunya (NODAC) i les normes establertes pel Consell Internacional d'Arxius. Així mateix, compta amb un Esquema de metadades amb diferents elements descriptius. Per a la seva elaboració s'ha tingut especialment en compte l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.

Els sistemes informàtics que participen en la tramitació s'encarreguen d'automatitzar en la mesura del possible la càrrega de metadades. Les metadades que no poden ser automatitzades són alimentades manualment pels responsables de tramitació en el moment de la creació d'un expedient o de la captura d'un document.

Només en casos excepcionals es permet l'alimentació de determinades metadades al finalitzar el procés de tramitació i sempre amb caràcter previ al tancament de l'expedient.

7. Desenvolupament de la Política

Aquesta Política s'implementa a través del desenvolupament d'una sèrie d'instruments tècnics que estableixen directrius concretes i componen el Model de Gestió Documental (MGD) de l'Ajuntament de L'Hospitalet.



A continuació, s'identifiquen aquests instruments i les àrees responsables del seu desenvolupament i actualització:

- a) **Cicle de vida dels documents.** Aquest instrument descriu les principals fases i els processos del cicle de vida dels documents electrònics, tal i com ja s'ha fet esmena a l'apartat 6. És definit i mantingut per Gestió Documental. El Cicle de vida es desenvolupa amb detall al capítol 2 del MGD.
- b) **Quadre de Classificació.** Aquest instrument permet la classificació dels expedients d'acord amb la seva funció dintre de l'organització, integrant aquesta informació en les Taules d'Accés i Avaluació Documental (TAAD) i en els criteris d'accés. El seu desenvolupament i manteniment correspon a Gestió Documental.
- c) **Model tecnològic.** Descriu l'estructura i el format que ha de tenir la documentació electrònica a la que es refereix aquesta Política i la manera d'implementar les seves directrius en les diferents plataformes tecnològiques de l'Ajuntament. El seu desenvolupament i manteniment correspon a Tecnologies.
- d) **Esquema de Metadades.** Defineix la forma de denominar i descriure la documentació, normalitzant la seva descripció mitjançant un conjunt de metadades estructurades. El seu desenvolupament i manteniment correspon a Gestió Documental, en coordinació amb Tecnologies.
- e) **Catàleg de tipologies documentals.** Identifica les tipologies de document que, des d'un punt de vista funcional, configuren els expedients de l'Ajuntament. El seu desenvolupament i manteniment correspon a Gestió Documental.
- f) **Catàleg de formats documentals.** Identifica els formats electrònics admesos per l'Ajuntament en base a un catàleg d'estàndards. El seu desenvolupament i manteniment correspon a Gestió Documental.
- g) **Taules d'Accés i Avaluació Documental (TAAD).** És l'instrument que permet la definició d'unes polítiques sistemàtiques de conservació o d'eliminació dels expedients pertanyents a cadascuna de les sèries documentals del Quadre de



Classificació. Les TAAD són aprovades per la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CNAATD) i són aplicades per Gestió Documental.

- h) **Model de seguretat i polítiques d'accés.** Desenvolupa els aspectes relacionats amb la seguretat de la documentació electrònica, derivats de les normatives en seguretat documental aplicables. El seu desenvolupament i manteniment corre a càrrec de Tecnologies en coordinació amb Gestió Documental.
- i) **Model de digitalització segura.** Descriu el procediment i les eines a emprar per a la generació de còpies electròniques autèntiques de documents en suport paper. El seu desenvolupament i manteniment correspon a Gestió Documental en coordinació amb Tecnologies.
- j) **Model d'impressió segura.** Descriu el procediment per a la generació i emissió de còpies autèntiques en paper de documents originals electrònics. El seu desenvolupament i manteniment correspon a Gestió Documental en coordinació amb Tecnologies.
- k) **Model de preservació.** Descriu l'estratègia de l'Ajuntament a l'hora de garantir la seguretat, l'autenticitat i la disponibilitat dels documents electrònics a llarg termini. El seu desenvolupament i manteniment correspon a Gestió Documental en coordinació amb Tecnologies.
- l) **Model de Signatura i Segells electrònics i Certificats digitals.** Defineix la manera d'utilitzar la signatura electrònica en l'organització, quins certificats s'utilitzen i s'admeten i quins formats i procediments tecnològics s'apliquen en la generació de signatures electròniques. El seu desenvolupament i manteniment correspon a Tecnologies amb la col·laboració d'Assessoria Jurídica.

Tots aquests instruments de gestió componen el Model de Gestió Documental (MGD) de l'Ajuntament de L'Hospitalet.



8. Formació

El Pla de formació de l'Ajuntament de L'Hospitalet incorpora previsions de formació continuada per al personal que participa en la generació i el control de la gestió documental electrònica.

Adicionalment, totes les persones identificades a l'apartat 5 de la Política tenen accés a formació específica en aquest àmbit.

9. Supervisió i auditoria

La correcta aplicació d'aquesta Política es troba subjecta a procediments periòdics d'auditoria per tal de verificar el seu compliment i la correcta implementació dels instruments als que es fa referència a l'apartat 7 de la present Política.

10. Gestió de la Política

El manteniment i l'actualització de la Política correspon a la Comissió d'administració electrònica de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat.