

**NOTA: En caso de discrepancia entre el contenido de la versión original en catalán de este documento y sus anexos y la versión traducida al castellano, la versión catalana prevalecerá sobre la versión traducida al castellano.**

**CONTRATO RELATIVO AL  
SERVICIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA FUNDACIÓN PARA LA  
UNIVERSIDAD ABIERTA DE CATALUNYA**

**EXPEDIENTE HSE00002/2026**

**PROCEDIMIENTO ABIERTO  
SUJETE A REGULACIÓN ARMONIZADA**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

<b>I.-Antecedentes del servicio</b> .....	<b>4</b>
<b>II.-Objeto de contratación</b> .....	<b>4</b>
Objeto del contrato.....	4
Alcance del Servicio.....	4
Modelo de contratación .....	5
<b>III.-Tareas generales transversales</b> .....	<b>5</b>
Tareas generales del servicio.....	5
Especificidades de la recepción de la documentación .....	7
<b>IV.-Definición de trámites</b> .....	<b>10</b>
<b>Trámite de Acceso</b> .....	<b>10</b>
Definición del servicio.....	10
Tipo de documentación .....	10
<b>Trámite de Matrícula</b> .....	<b>10</b>
Definición del servicio.....	10
Tareas asociadas específicas .....	11
<b>Trámite de la Evaluación de Estudios Previos (AEP)</b> .....	<b>11</b>
Definición del servicio.....	11
Especificidades de la AEP.....	11
Las tareas específicas del servicio de AEP además de la gestión propiamente de documentos académicos conlleva una serie de gestiones y tramitaciones descritas a continuación que no se regirán por el precio unitario de los documentos sino por un precio hora definido al PCAP.....	11
1.-Repositorio Estudios Previos: Aportaciones .....	11
2.-Documentación programas académicos .....	12
<b>Trámite del Reconocimiento Académico de la Experiencia Profesional (RAEP)</b> .....	<b>13</b>
Definición del servicio.....	13
<b>Servicios de prácticas y movilidad</b> .....	<b>14</b>
Tareas según tipos de convenio o protocolo adhesión .....	14
Opción 1 .....	15
Opción 2 .....	15
Opción 3 .....	15
Opción 4 .....	15
<b>Servicio de archivo</b> .....	<b>16</b>
Generalidades .....	16
Codificación de documentos.....	17
Material de archivo .....	18
Espacios y condiciones de custodia .....	18
Volúmenes .....	19
Destrucción documental (papel y digital) .....	19
<b>V.-Volúmenes y estacionalidad del servicio</b> .....	<b>20</b>
Estacionalidad .....	22

Gestión de impactos trámites .....	22
Gestión de documentos.....	23
Volúmenes 2025 .....	28
<b>VI.-Requerimientos del equipo humano y roles.....</b>	<b>29</b>
Personal adscrito al servicio.....	29
<b>VII.-Requerimientos tecnológicos.....</b>	<b>32</b>
Equipación .....	32
Plataforma de gestión documental .....	34
<b>VIII.-Transformación tecnológica.....</b>	<b>36</b>
Seguimiento del servicio de transformación y mejora .....	36
<b>IX.-Modelo de operaciones del servicio .....</b>	<b>37</b>
Reuniones de seguimiento.....	37
Planificación inicial y seguimiento del servicio .....	37
Canales de comunicación documental .....	38
Informas de seguimiento de la actividad.....	38
Informe de trazabilidad de toda la documentación recibida .....	38
Convenios de prácticas .....	39
Informes asignaturas planos AEP.....	39
Informe diario .....	39
Informe de archivo.....	40
Informes mensuales .....	40
Informe de ANTES cuantitativos.....	40
Informe de ANTES cualitativo.....	41
<b>X.-Pla de transición y reversibilidad del servicio.....</b>	<b>43</b>
Pla de iniciación y transición del servicio (entrada) .....	43
Pla de reversibilidad y devolución del servicio (salida) .....	44
<b>XI.-Condiciones de ejecución, acuerdo de nivel de servicio (ANS) y penalizaciones.....</b>	<b>44</b>
ANS cualitativos.....	44
ANS cuantitativos.....	44
Tabla de penalizaciones .....	44
Revisión de los acuerdos de nivel de servicio .....	44
ANEXO 1 - FICHAS DOCUMENTALES ACTUALES .....	46
ANEXO 2-EI ARCHIVO .....	49
ANEXO 3 .....	66

# I.-Antecedentes del servicio

La UOC tiene un servicio de gestión documental que presta servicio de manera transversal a varios trámites de la universidad que se fundamentan en la recepción, codificación, grabación de metadatos y custodia (si procede) de la documentación que hacen llegar los estudiantes para los varios trámites de la universidad.

A lo largo de los años, y especialmente después de la pandemia que tuvo lugar en 2020, el modelo de gestión documental a la UOC y otras entidades universitarias, educativas y de la administración pública han hecho un cambio radical para facilitar el acceso a la documentación para acreditar situaciones diversas mediante documentación electrónica con sistemas de validación electrónicos como las firmas digitales, códigos QR o validación de códigos CSV que garantizan la veracidad y la integridad de los documentos.

Este cambio ha permitido, al mismo tiempo, hacer más eficiente la gestión de la documentación reduciendo los tiempos de gestión, reducir errores de grabación, aplicación de nuevos sistemas de recogida documental como plataformas web, la aplicación de inteligencia artificial para su gestión y optimización de la calidad de los procesos relacionados, etc.

En estos últimos 5 años la UOC ha llegado a recibir la documentación requerida por los varios trámites en un 92 % quedando en algunos trámites la recepción de documentación en papel de manera anecdótica como en el caso de la documentación por descuentos.

En esta línea la UOC sigue trabajando para mejorar los procesos y trámites que permitan una mejor experiencia de usuario para los estudiantes haciéndolo más ágil, eficiente, sencillo y transparente, reduciendo los tiempos de validación del acceso a los estudios, la gestión de las solicitudes de estudios previos, la aplicación de descuentos, etc.

# II.-Objeto de contratación

## Objeto del contrato

El objeto del presente procedimiento de licitación es la contratación del “Servicio de Gestión documental” relacionada con los trámites académicos de la UOC de Acceso, Evaluación Estudios Previos (AEP), Reconocimiento de la experiencia Profesional (RAEP), descuentos relacionados con el proceso de Matrícula y de los Convenios y protocolos de prácticas de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya.

## Alcance del Servicio

Todas estas prestaciones se enmarcan dentro de las actividades (y) “Gestión documental”, (ii) “Proceso de mantenimiento de archivo” y (iii) Servicio de transformación y mejora del servicio. Cada una de estas actividades comprende las siguientes tareas:

- **Gestión documental:** las prestaciones relativas a la recepción, recogida, codificación y manipulación de los documentos, sea en apoyo electrónico o físico, digitalización, registro de metadatos y la validación de documentos y mantenimiento de repositorios, archivo electrónico y bases de datos.

- **Proceso de mantenimiento de archivo:** codificación y archivo de los documentos en formato electrónico a la base de datos documental y en formato papel al archivo físico de la Universitat Oberta de Catalunya, así como la custodia de la documentación (ver ANEXO 2).
- **Servicio de transformación y mejora del servicio:** desarrollo de propuestas tecnológicas que incidan en la mejora de las funcionalidades y/o la eficiencia y la calidad del servicio.

## Modelo de contratación

El modelo de contratación del presente procedimiento de licitación se basa en la prestación de los servicios requeridos por parte del adjudicatario y su facturación según los siguientes aspectos:

- **Gestión documental:** facturación en función de las actividades llevadas a cabo por el adjudicatario según los conceptos indicados a las tablas del PCAP.
- **Mantenimiento de archivo:** facturación en función de las actividades llevadas a cabo por el adjudicatario según los conceptos indicados a las tablas del PCAP.
- **Transformación y mejora del servicio:** facturación en función de las dedicaciones de los diferentes perfiles del equipo de trabajo del adjudicatario según se indica a las tablas del PCAP.

## III.-Tareas generales transversales

### Tareas generales del servicio

Las tareas comunes a la gestión documental para todos los servicios (Acceso, AEP, RAEP, Descuentos) y que son lo *core* del servicio son:

1. **Recepción de la documentación** sea en papel o en soporte digital.

Recibimiento diario con picos de actividad en ciertos meses del año. (Ver el detalle al subapartado *Especificidades de la recepción de la documentación a continuación*)

2. **Digitalización de documentos** (si procede)

Los documentos que llegan en formato papel tienen que ser digitalizados y tienen que someterse a un proceso de OCR para que el PDF resultante no sea una imagen fija sino que permita tener el texto identificado y accesible.

Los ficheros resultantes se tendrán que gestionar para que acaben grabados con los metadatos correspondientes al gestor documental de la UOC. Este proceso puede ser manual mediante el asistente del gestor documental. Actualmente, hay un circuito de grabación manual para estos documentos con un repositorio temporal en la estructura de carpetas Drive y se realiza una subida y grabación manual de los metadatos mediante el asistente documental de la UOC. También se podrá realizar

mediante algún otro sistema que tenga, o desarrolle por su cuenta, la empresa adjudicataria y permita hacer este proceso de manera automatizada, siempre que sea posible implementarlo al sistema UOC.

### 3. **Identificación de los documentos y asignación a la idp correspondiente**

- Identificación de los documentos asignándolos a la **ficha documental** correspondiente (definiendo qué documento es).
- Asignación del documento al **IDP** (Identificador Personal) correspondiente (definiendo de qué estudiando es)

### 4. **Grabación al archivo documental**

- Cada ficha documental se compone de **campos de metadatos**.
- Estos campos se tienen que rellenar en función de la información que aparece al documento recibido.
- Se realizará siguiendo las consignas de grabación específicas que facilitará la UOC.
- Esta captura y grabación de metadatos tendrá que incluir sistemas de inteligencia artificial (IA), siempre que se cumpla la normativa europea de **RGPD**.

### 5. **Validación de documentación digital**

Los documentos en formato digital con firma digital o códigos seguros de verificación (CSV o códigos QR), así como a otros posibles sistemas de verificación que se puedan desarrollar, tienen que ser comprobados. La comprobación se tiene que hacer en la web de referencia que indique el documento para definir la forma o con otros sistemas. **Este punto es clave**, puesto que es el que garantiza que la documentación de un documento electrónico es veraz y no una falsificación.

Será necesario disponer de un certificado electrónico para poder validar ciertos elementos de verificación. Especialmente por algunos de los emitidos por la administración pública.

### 6. **Custodia y archivo documental del papel**

La documentación recibida en papel se tiene que custodiar a las instalaciones de la empresa adjudicataria según las condiciones definidas más adelante en este pliego técnico hasta el momento en que sea transferida al archivo físico de la universidad. Se tendrá que preparar según consignas específicas del archivo de la UOC que se pueden ver a la ANEXO 2.

### 7. **Trazabilidad de la documentación**

Se tiene que establecer un sistema que permita tener una **trazabilidad completa** de la documentación recibida. La trazabilidad tiene que cubrir todo el proceso, desde el momento de su **recepción** hasta su **grabación final** al archivo digital (gestor documental) o al archivo físico (si procede).

### 8. **Retorno de documentos originales**

Se tiene que gestionar el proceso de retorno de los documentos originales que se hayan recibido en formato papel al estudiante. Este retorno se hace a petición de los gestores/as de la UOC y se tiene que hacer en el 22@, edificio C y a la atención de quien se especifique en el plazo máximo de 48h.

## 9. Destrucción de documentos

Se tiene que llevar a cabo la destrucción de los documentos que no se tienen que custodiar según las directrices del servicio. Esta tarea se tiene que realizar de acuerdo con la normativa de la universidad y la legislación vigente, garantizando siempre la confidencialidad y la seguridad de la información (incluyendo el cumplimiento del RGPD). No es una tarea habitual y nunca será unilateral, tiene que venir de un encargo de la UOC o con la autorización de los responsables del servicio de la UOC.

### Especificidades de la recepción de la documentación

Los estudiantes de la UOC tienen que hacer llegar diferente documentación según los trámites que quieran hacer: acceso a los estudios, reconocimiento de créditos académicos o por experiencia profesional, aplicar descuentos económicos sobre el importe de su matrícula, etc.

Para llevar a cabo la gestión de la cual el estudiante haya hecho solicitud tiene que aportar las pruebas documentales de los datos que ha informado, en función de cada trámite. Por lo tanto, la tipología de documentación que pueden presentar en formato físico o digital es:

- Documentación de acreditación personal identificativa (fotocopia del DNI, Pasaporte,...).
- Documentación académica de otras instituciones educativas (certificados, títulos y resguardos de solicitud de títulos entre otros).
- Documentación de programas de asignaturas cursadas en otras instituciones educativas.
- Documentación acreditativa de residencia, médica u otras circunstancias personales.
- Documentación de acreditación laboral y experiencia laboral (certificado de empresa, autoinforme de proyectos, curriculum vitae, certificado de tareas, autoinforme de prácticas).
- Documentación relacionada con el servicio de prácticas entre empresas, estudiantes y la UOC: convenios de prácticas, protocolos de adhesión, entre otros.

Ver el anexo 1 en la relación de las fichas documentales que se recogen actualmente y de los varios documentos sin ficha documental propia que se guardan como otras. Se trata de una lista viva en constante evolución para buscar la mejora de la gestión documental.

Los estudiantes pueden enviar la documentación en **papel o en apoyo electrónico** por varias vías que la empresa adjudicataria se tiene que encargar de gestionar para recibir los documentos e iniciar su procesamiento.

### Documentación en papel

La documentación en soporte papel puede llegar principalmente por dos vías:

- Un apartado postal que la UOC tiene contratado a tal efecto a Correos ubicado a la oficina 21 situada en la Calle Ramon Turró, 248-250, 08005, Barcelona
- Las instalaciones de la UOC ubicadas a la Rambla del Poblenou n.º 156, edificio C, de Barcelona donde se hace entrega cada día de la documentación que se haya recibido directamente a nuestras instalaciones.

En ambos casos la frecuencia de tendrá que ser **cada día** a excepciones del mes de agosto o diciembre en los que se establecen frecuencias de paso específicas que define la coordinación del servicio desde la Oficina de Operaciones Académicas.

### Documentación digital

Los estudiantes también pueden hacer llegar documentación en formato digital bien mediante un trámite electrónico desde el campus de la UOC o mediante el sistema de EACAT (en torno cerrado en el cual se transmite la documentación electrónica según se define en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público).

- En el caso del **circuito digital EACAT**, el equipo de la UOC guarda la documentación en unas carpetas ubicadas en Google Drive que la UOC ya tiene preparadas para esta gestión, para que la empresa adjudicataria los recoja y los gestione según el procedimiento correspondiente. Aun así, hay que tener en cuenta que la descarga y recogida de la documentación digital es una de las tareas de este contrato y, por lo tanto, es susceptible de ser traspasada a la adjudicataria; quién tendrá que descargar la documentación en las carpetas correspondientes de gestión para que sea gestionada su grabación de metadatos y su correspondiente archivado digital, según el procedimiento definido. Esta tarea no tiene un precio unitario propio sino que ya está incluido en el precio unitario de los tipos de documentos.

Otros canales de entrada por donde se recibe la documentación electrónica, susceptibles de sufrir modificaciones y ser cambiadas según necesidad y evolución de las varias herramientas y tecnologías aplicadas a la gestión:

- **Repositorios UOC (Drive):** los documentos se recogen por el equipo UOC o por el equipo de la empresa adjudicataria a través de las herramientas que nos conectan directamente con el gestor documental y se tienen que hacer llegar con un asistente de grabación que permita adjuntar de manera manual los ficheros de los documentos y los metadatos a las fichas documentales correspondientes a cada documento y hacer la grabación. Estos documentos se tienen que dejar en unas carpetas que hay al Drive de la UOC destinado a tal efecto. En el proceso de recogida se tienen que codificar debidamente para ser identificadas la tipología documental y el estudiante al cual pertenecen y ser grabados posteriormente.
  - **Equipos UOC:** es aquella documentación que guarda los mismos equipos de la UOC fruto de su gestión diaria de consultas recibidas por las herramientas de atención y gestión, y se desata a las carpetas de Drive establecidas en tales efectos (ACCESO, RAEP, AEP, otros).
  - **Equipos emprendida adjudicataria:** Fruto de la recogida documental de herramientas como SAC (Impactos Trámite), descarts de plataformas web u otras que haya o pueda haber en un futuro. En este caso hay que hacer una tarea de

manipulación de la documentación digital que implica la descarga manual de los documentos, la identificación del tipo documental y del IDP al cual pertenece, el renombramiento del fichero con estos datos, cerrar las peticiones en el caso de SAC, y guardarlo en la carpeta del repositorio (actualmente Drive) que corresponda.

- **Vía plataforma web:** los adjudicatarios tendrán que proponer sistemas de recogida de la documentación electrónica mediante una plataforma web que permita la recogida y grabación de los documentos de manera ágil y eficiente al gestor documental de la UOC. Tiene que permitir mejorar la experiencia del estudiante en cuanto a la entrega de los documentos, que agilice la grabación, permita reducir el número de errores en la codificación de los documentos (errores de tipo documental, de idp al cual pertenecen) y en la grabación de metadatos, etc. Esta plataforma tienen que usar sistemas de inteligencia artificial (IA) para identificar los tipos documentales, extraer metadatos de los documentos, etc. Será necesario que el almacenamiento de los documentos, durante su gestión, estén cubiertos en todo el proceso por las garantías que marquen las leyes de RGPD de la comunidad europea.

La gestión de la documentación relacionada con los servicios de prácticas y movilidad es fundamentalmente en papel e implica el envío de los convenios para su firma al Vicerrectorado de la UOC, ubicado a la Rambla del Poblenou, 156 de Barcelona, edificio C, por parte de la empresa adjudicataria, y la recogida una vez firmados para finalizar la gestión. Los convenios se tienen que enviar de vuelta al estudiante o a la empresa con la cual se firma el convenio de prácticas por carencia de firmas, así como una vez están firmados por todas las partes. La UOC provee de sobres con franqueo pagado para hacer estos envíos.

El proceso de transformación de la gestión documental es un proceso vivo y no se descartan otros posibles escenarios de recepción de la información de los estudiantes como la interoperabilidad entre instituciones u otras herramientas y plataformas de gestión que puedan ayudar a hacer más eficiente el proceso.

En el caso de la recogida de documentación en formato papel proveniente de la recogida del apartado postal de Correos y de la sede central de la UOC, ha establecido un precio unitario que se corresponde al concepto TRANSPORTE VALIJA (por día) especificado en el PCAP, susceptible de mejora por parte de los licitadores. Se prevén entre 20 recogidas mensuales de media.

Toda la gestión de manipulación que pueda estar relacionada con la documentación digital forma parte del proceso documental y no tiene un precio unitario individual sino que se incluye en el precio unitario máximo definido para cada tipo de documento en el PCAP y que es susceptible de mejora por parte de los licitadores.

La gestión de la recogida documental sea cual sea su formato y canal de recogida tiene que ser diario.

## IV.-Definición de trámites

### Trámite de Acceso

#### Definición del servicio

El objetivo principal del servicio de Admisión Académica y Requisitos Legales de Acceso es gestionar y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales de acceso y de los criterios de admisión específicos para todos los programas que lo requieran. Esta gestión se lleva a cabo de acuerdo con la Normativa de la universidad y la legislación vigente.

#### Tipo de documentación

El servicio gestiona dos tipos principales de documentación enviada por los estudiantes, sumando actualmente más de 40 documentos diferentes que el estudiante puede aportar para acreditar sus requisitos de acceso y admisión:

- **Documentación para validar los criterios de admisión**

Documentación que envían los estudiantes para poder ser admitidos en el programa en el cual están interesados. Se envía antes de la formalización de la matrícula.

- **Documentación para validar los requisitos legales de acceso**

Documentación que envían los estudiantes para acreditar sus requisitos legales de acceso una vez matriculados. Se envía después o durante la formalización de la matrícula.

### Trámite de Matrícula

El proceso de matrícula en la UOC se divide en dos etapas: la Propuesta de matrícula, que muestra un precio provisional sin descuentos, y la Formalización, momento en que se aplica el precio final con las bonificaciones correspondientes. El método para aplicar un descuento varía: si se trata de un código (como por ejemplo UOC Alumni o convenios de empresa), el estudiante lo tiene que introducir directamente al formalizar la matrícula.

Para los descuentos de colectivos en titulaciones oficiales (como por ejemplo familia numerosa, discapacitado, matrícula de honor, etc.), el estudiante tiene que presentar la documentación requerida, la cual se tiene que adjuntar en formato PDF, mediante un formulario en el Campus. En estos casos, el descuento no es inmediato, sino que se verá reflejado a la matrícula en un plazo aproximado de diez días después de la validación de los documentos.

#### Definición del servicio

La gestión asociada a este servicio se centrará en la gestión de la documentación del estudiante que acredita el derecho a obtener descuentos económicos en la matrícula.

Las gestiones relativas a este trámite son las siguientes:

Los estudiantes pueden presentar documentación de tipo personal, como por ejemplo:

- Carnés de familia numerosa.
- Certificados o resoluciones de grado de discapacidad.
- Acreditaciones de víctima de violencia machista.
- Acreditación víctima del terrorismo.
- Acreditación del grado de discapacidad, entre otros, que aplican descuentos económicos a la matrícula de la UOC.

## Tareas asociadas específicas

La gestión que se tiene que hacer es la común a todos los trámites, pero en este caso hay una **particularidad**. En las fichas documentales de estos documentos hay un metadato Gestión a GAT (SI/NO) que para rellenarla se tendrá que verificar que el documento tiene las condiciones necesarias para tramitarse posteriormente a GAT por otro equipo o no hará falta que lo hagan. En el supuesto de que no sea necesario habrá que especificar el motivo según procedimiento de gestión específico.

## Trámite de la Evaluación de Estudios Previos (AEP)

### Definición del servicio

**Servicio de reconocimiento de créditos AEP y RAEP:** servicios donde recaen las gestiones de evaluación de estudios previos de los estudiantes (AEP) y del reconocimiento académico de su experiencia profesional (RAEP). La UOC ofrece el trámite de evaluación de estudios previos (AEP), el cual tienen que solicitar los estudiantes que quieran reconocer los estudios que han cursado previamente a la UOC o en cualquier otra, y el trámite de Reconocimiento académico de la experiencia profesional (RAEP), que permite que se reconozcan asignaturas en función de la experiencia profesional demostrada a partir de una serie de evidencias documentales.

Consiste en evaluar el bagaje universitario anterior del estudiante, ya sea obtenido en la misma UOC o en cualquier otra universidad. Los estudiantes solicitan para que se evalúen sus estudios previos y aportan documentación acreditativa de los datos académicos y documentación de los contenidos de las asignaturas o cursos objeto de evaluación (programas o planes docentes) que puede ser recibida en formato físico o digital.

### Especificidades de la AEP

Las tareas específicas del servicio de AEP además de la gestión propiamente de documentos académicos conlleva una serie de gestiones y tramitaciones descritas a continuación que no se registrarán por el precio unitario de los documentos sino por un precio hora definido al PCAP.

#### 1.-Repositorio Estudios Previos: Aportaciones

Es la información detallada de los estudios que el estudiante solicita que le sean valorados. Estos estudios que el estudiante ha cursado o está cursando pueden ser oficiales o no y se pueden

haber cursado en la UOC (en este caso el repositorio ya tiene la información detallada) o fuera de la UOC.

El estudiante introduce directamente esta información en las herramientas de la UOC.

Para introducir el repositorio es necesario que previamente la base de datos tenga introducido el plan de estudios de origen. En caso de que este plan no esté introducido, el estudiante hace una petición para la introducción del plan vía impacto trámite SAC que habrá que gestionar.

#### **Descripción de las tareas a llevar a cabo:**

- Introducción, modificación y validación de aportaciones y elementos de las aportaciones en la herramienta BART.
- Reclamación de la documentación desde la herramienta BART.
- Resolver peticiones específicas del equipo de gestión UOC relativas al estado de la documentación recibida y la validación e introducción de aportaciones y el contenido de los planes.
- Hay que hacer la comprobación de que los datos que el estudiante ha introducido en las aportaciones de estudios previos son las que identificamos en el documento recibido mediante el CAP o el CAO del que disponemos.
- Hace falta que el adjudicatario revise nombre, asignatura, los créditos, estatus, calificación y año de superación.
- Hay que validar los datos de cada elemento (asignatura) aportado, modificando y corrigiendo aquellas que no sean correctas según la certificación académica aportada (documentación). Una vez se ha validado cada elemento se acepta la aportación globalmente.

#### **2.-Documentación programas académicos**

El estudiante tiene que aportar la documentación acreditativa personal de los datos que ha informado sobre los estudios previos todo aportante, además de la meramente académica como títulos, certificados académicos personal, certificado académico que consiste en la documentación que acredita los **contenidos de las asignaturas** o cursos que ha cursado y que son objeto de evaluación, llamados programas o guías docentes de los planes que aporten para valorar.

Implica gestionar toda la documentación relativa a los **programas docentes** de los planes de estudios que los estudiantes envían mediante un formulario y que a menudo implica trabajar sobre la BBDD de planes de la UOC añadiendo información a los registros de las asignaturas de los planes indicando que se dispone del programa de la asignatura.

#### **Descripción de las tareas a llevar a cabo:**

- Registro y validación de los programas docentes recibidos. Identificar que el contenido del fichero recibido se corresponde con un programa docente. Si no corresponde, se descarta y no se gestiona.
- Identificación de las asignaturas recibidas y codificación/nombramiento.

- Identificar el plan al cual corresponden.
- Creación de carpetas de planes en el repositorio UOC y/o mantenimiento de las carpetas y del contenido, añadiendo las asignaturas recibidas que sean necesarias de las cuales no disponemos en el repositorio.
- Digitalización de programas docentes en papel con capa de texto (OCR).
- **Revisión del contenido de los repositorios de planes** de programas/guías docentes a la herramienta que gestiona la BBDD de la UOC relativa a los planes externos (altas, modificaciones). Este registro se efectúa en la base de datos BART, dentro del módulo de mantenimiento de planes externos, siguiendo los siguientes pasos vinculando cada programa a la asignatura del plan de estudios correspondiente. Se pueden dar diferentes situaciones:

#### **A) El plan está dado de alta en la herramienta UOC**

- Revisar que contenga todas las asignaturas a partir del CAP del estudiante y dar de alta aquellas que no estén registradas.
- Revisar que la información de las asignaturas sea la correcta.
- Revisar los programas docentes que hemos recibido y registrar a cada asignatura que disponemos del programa.

#### **B) El plan no está dado de alta en la herramienta UOC**

- Dar de alta el plan.
- Dar de alta las asignaturas que conforman el plan a partir de la información del CAP del estudiante.
- Revisar los programas docentes que hemos recibido y registrar a cada asignatura que disponemos del programa.

## Trámite del Reconocimiento Académico de la Experiencia Profesional (RAEP)

### Definición del servicio

Consiste en evaluar la experiencia profesional adquirida por el estudiante a lo largo de su vida laboral. Los estudiantes aportan documentación diversa acreditativa de la experiencia profesional acumulada hasta el momento de la solicitud del RAEP como por ejemplo:

- Vida laboral.
- Certificados profesionales.
- Autoinformes.

- Contratos laborales.
- Hojas de servicio.

## Servicios de prácticas y movilidad

Son las prestaciones relativas al envío y recepción de los documentos como convenios de prácticas o protocolos de adhesión, el registro de metadatos y la validación de documentos a las herramientas de gestión de prácticas **Xperience**.

### Tareas generales

- Recepción de documentación en papel, recogida cada día del apartado postal de Correos.
- Registro de documentos recibidos y del estado a las diferentes etapas.
- Digitalización de documentos.
- Registro de metadatos y documentos a Xperience.
- Revisión del cumplimiento de los requisitos que tienen que tener los convenios y protocolos relativos a las firmas.
- Gestión de incidencias relativas a las firmas por parte de estudiante y empresa.
- Resolver peticiones específicas del servicio relativas al estado de la documentación recibida, priorización de documentos o dar retorno de información concreta cuando se pida.
- Gestión de los documentos haciendo envío correspondiente a las empresas o estudiando cuando corresponde.
- Gestión de firma de los convenios por parte del Vicerrectorado de la UOC (entrega por firma) y posterior recogida de convenios firmados.
- Envío de documentos firmados al estudiante y empresa para gestionar incidencias o devolución de convenios firmados.
- Custodia y archivo de los convenios en papel (según consignas de archivo).

### Tareas según tipos de convenio o protocolo adhesión

Los dos tipos principales de documentos a gestionar son:

- **Convenio específico de prácticas:** documento firmado a tres bandas (estudiante, empresa, UOC) donde se establecen las condiciones en que se tienen que desarrollar la práctica concreta de aquel estudiante de la UOC.
- **Protocolo de adhesión:** cuando hay un convenio marco firmado con la empresa, este es el documento firmado por el estudiante donde se establecen las condiciones en que se tiene que llevar a cabo su actividad de prácticas.

**La gestión de convenios implica** según opción 1, 2, 3 o 4:

### Opción 1

- Recepción de las copias firmadas por estudiante y empresa.
- Entrega de los documentos a Rambla del Poblenou 156, edificio C de la UOC, por firma del Vicerrector + registrar data Envío Vicerrectorado dentro de Xperience y recogida de los convenios firmados por Vicerrectorado.
- Envío de dos copias a estudiante y empresa, para que los estudiantes puedan iniciar sus prácticas en las empresas externas. La tercera copia es la que custodiamos en la UOC y habrá que llevar al depósito del archivo cuando corresponda.
- Recepción de las copias firmadas por estudiante, empresa y UOC + registrar fecha Finalizado dentro de Xperience.
- Digitalización de la tercera copia y subirla a la herramienta de gestión de prácticas (Xperience).
- Custodia y archivo según indicaciones UOC.

### Opción 2

- Recepción de las 3 copias del convenio firmadas por la UOC.
- Envío de las 3 copias a empresa + registrar data Envío estudiando/empresa dentro de Xperience.
- Recepción de la copia firmada por el estudiante, empresa y UOC que es la que custodiamos en la UOC + registrar fecha Finalizado dentro de Xperience + digitalización convenio y colgar al Drive.
- Custodia y archivo según indicaciones UOC.

### Opción 3

- Recepción de dos copias de un convenio (normalmente recibimos 3) firmadas por el estudiante.
- Envío de los documentos a Vicerrectorado, Rambla del Poblenou 156, edificio C de la UOC, por firma del Vicerrector + registrar data Envío Vicerrectorado dentro de Xperience y recogida de los convenios firmados.
- Escanear y subir una copia a Xperience.
- Custodia y archivo de una copia según indicaciones UOC.
- Envío por correo en el domicilio del estudiante.

### Opción 4

- Protocolos de adhesión que recibimos firmados digitalmente por los estudiantes.
- Los estudiantes hacen llegar a través de un impacto trámite (SAC) su protocolo de

adhesión firmado por ellos.

- Hay que descargar el documento y subirlo a la herramienta Xperience.
- Responder lo impacte trámite agradeciendo al estudiante el envío del documento.

#### **La gestión de los protocolos de adhesión implica:**

- Recepción de la copia firmada por el estudiante.
- Registrar fecha Finalizado dentro de Xperience.
- Custodia del ejemplar por UOC y archivo físico según indicaciones UOC.

**El precio** correspondiendo al **transporte de valija de convenios** hacia la sede de la UOC, en la Rambla del Poblenou 156 de Barcelona, edificio C, para su firma por parte de Vicerrectorado no tiene un precio unitario independiente, está incluido en el precio unitario establecido **TRANSPORTE VALIJA** general que se establece al PCAP y que es susceptible de mejora.

Este servicio también implica la **custodia** de los documentos en papel, codificación y su correspondiente archivo al depósito del archivo de la UOC: una vez la documentación está introducida y digitalizada, esta se tiene que custodiar hasta el momento en que se tiene que archivar en las instalaciones de la UOC, en el edificio C de la UOC, donde hay el depósito del archivo físico de la universidad, cuando se acuerde con el equipo de coordinación de la UOC y el archivero. El precio de esta gestión de archivado se rige por el precio establecido al PCAP **Archivado expediente único** que será susceptible de mejora por parte de los adjudicatarios.

## Servicio de archivo

### Generalidades

Se entiende por “proceso de mantenimiento de archivo” el conjunto de prestaciones destinadas a garantizar el almacenamiento, investigación y reutilización de los documentos facilitados por los estudiantes durante su estancia en la Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya.

Por lo tanto, en términos generales, la finalidad de este proceso es la preservación de los documentos en cumplimiento de aquello que dispone la normativa aplicable en materia de archivos y conservación de documentación, la cual, junto con la normativa de protección de datos de carácter personal, tendrá que observar el adjudicatario del servicio (**ver ANEXO 2**).

Toda la documentación archivada a las dependencias de la UOC dispondrá del archivo físico y de la correspondiente imagen en el archivo digital.

Una vez la documentación en apoyo físico está introducida y digitalizada en el gestor documental, esta se tendrá que custodiar hasta el momento en que se tenga que archivar al depósito de archivo de la UOC cuando se acuerde con el equipo de coordinación de la UOC y el archivero.

El depósito del archivo está ubicado en el Campus 22@, ubicado en el edificio C, a la Rambla del Poblenou, núm. 156, de Barcelona.

La fase relativa al “Proceso de Mantenimiento de Archivo” engloba las prestaciones siguientes:

- Codificación de documentos.
- Archivo de documentos digitales en la base de datos (proceso de grabación al gestor documental).
- Archivo de documentos en papel al archivo físico.
- Control del stock del material de archivo necesario para hacer la tarea.

## Codificación de documentos

Los documentos tendrán que quedar correctamente codificados en el gestor documental. Los ficheros que provengan de la fuente de papel o de la fuente ITs grabados mediante el asistente de grabación manual empezarán por UOCxxxxxx y los que provengan otras fuentes como una plataforma online como UOCExxxxx en el caso de añadir nuevas formas de entrada se podría estudiar cambiar estas codificaciones añadiendo otras en la línea.

### **Archivo de documentos digitales en la base de datos** (carga de ficheros)

El archivo digital se compone de las imágenes escaneadas de los documentos aportados en papel y también de los documentos aportados en formato digital.

Por lo tanto, una vez creadas las imágenes que corresponden a los documentos hay que hacer una carga para adjuntar las imágenes escaneadas al registro de metadatos y así dejar los documentos en formato digital correctamente clasificados en función del registro de metadatos efectuado inicialmente al gestor documental de la UOC.

El correcto archivo de los documentos digitales está basado en los metadatos registrados, la ficha documental correspondiente al tipo documental y el IDP del estudiante.

### **Archivo de documentos en papel al archivo físico:** (ANEXO 2)

El archivo físico se compone de los documentos en formato papel que los estudiantes hacen llegar a la UOC.

Se prepara toda la documentación para ser archivada en el depósito del archivo físico de la UOC siguiendo determinados criterios de archivo, los cuales serán posados en conocimiento del adjudicatario en el momento de prestar el servicio. En general, hay dos sistemas, a pesar de que en un futuro se pueden desarrollar otros:

- Uno consiste en la creación de sobre por cada nuevo expediente (cada solicitud de acceso genera un nuevo expediente al archivo) aseados por un “Número de Identificación de Personal” (IDP) asignado a cada estudiante. Aquellos estudiantes que ya tienen un expediente abierto no generan un nuevo sobre si no que se denominan históricos y si envían nuevos documentos se posa en el sobre abierto previamente. Este es el sistema vigente actualmente.
- También hay otro sistema de archivo sin sobres en el cual la documentación se registra a una base de datos y se le asigna un código que identifica el documento y su posición dentro del archivo físico de la UOC. Este sistema alternativo de archivo se pondría en marcha en el hipotético caso que por necesidades logísticas de los depósitos de archivo

de la UOC y previo informe del archivero responsable que justifique el cambio de criterio. Actualmente no es el que se usa.

En función del momento, se usará un sistema u otro según directrices del archivero de la UOC.

## Material de archivo

En el supuesto que se use el sistema de archivo con sobres y cajas, el material necesario para llevar a cabo las tareas de archivo (sobres, cajas, etiquetas) será facilitado desde la UOC a la adjudicataria previa solicitud.

Llevar el control del stock del material de archivo será responsabilidad de la empresa adjudicataria, y por tanto tendrá que controlar los volúmenes disponibles y tener siempre los materiales necesarios para poder hacer los trabajos de archivo sin quedarse con existencias insuficientes.

Se tendrá que disponer de una herramienta o fichero compartido con la UOC que permita hacer el seguimiento del stock. Eventualmente, los responsables de la UOC podrán pedir el stock de material que la adjudicataria tiene en un momento puntual.

Los pedidos se tendrán que hacer con una antelación de 3 semanas.

## Espacios y condiciones de custodia

Hay una necesidad indispensable de disponer de espacios con capacidad para recibir la histórica pendiente de archivo y archivado de nueva actividad en condiciones adecuadas según se especifica a continuación.

Cómo se ha apuntado más arriba, el adjudicatario estará obligado a custodiar la documentación hasta el momento en el cual se haya acordado el archivo definitivo de la documentación a las instalaciones de la UOC, destinadas a tal efecto. Las transferencias de documentación del proveedor hacia el archivo de la UOC se registrará por un procedimiento específico que se puede ver en detalle a l'**Anexo 2**.

En el proceso de custodia de la documentación, esta se tendrá que mantener organizada de manera ordenada según el sistema de archivo que se haya concretado entre el adjudicatario y la UOC (**ver ANEXO 2**) para, si se da el caso, poder localizar algún original para su posterior comprobación o revisión hasta el momento que estos queden archivados definitivamente al archivo de la UOC.

En todo caso, el adjudicatario estará obligado a cumplir las siguientes medidas archivísticas:

- **Medioambientales:** que el espacio de archivo reúna las condiciones medioambientales suficientes para asegurar que la documentación no sufrirá daños o modificaciones. Por lo tanto, el adjudicatario tendrá que aplicar medidas de prevención contra incendios, contra inundaciones, protección preventiva de suministro eléctrico y alumbrado y plagas urbanas.
- **Acceso:** que en el espacio de archivo solo acceda personal autorizado por el adjudicatario que cumpla los requisitos de confidencialidad.

- **Protección de datos:** como los documentos pueden tener datos personales básicos, estas tienen que estar debidamente protegidas contra la intrusión y el robo.

## Volúmenes

En este momento hay pendiente de archivar un volumen aproximado de 61.271 documentos correspondientes a un total de 28.036 expedientes únicos. Este material es susceptible de tener que ser recepcionado por la empresa adjudicataria quién tendría que finalizar el proceso de archivado.

Año	Volumen de Documentos	Expedientes únicos ACCES	Expedientes únicos	Expedientes únicos
			AEP	RAEP
2022	13.445	4.608	1.071	186
2023	22.757	8.029	2.001	226
2024	16.100	5.676	1.736	115
2025	8.969	3.807	542	39
<b>Total</b>	<b>61.271</b>	<b>22.120</b>	<b>5.350</b>	<b>566</b>

Además del acumulado pendiente de archivar, se prevé la recepción de un volumen aproximado de unos 15.000 documentos anuales en formato papel, con tendencia a reducirse progresivamente, que habrá que custodiar y archivar de manera planificada.

La empresa adjudicataria tendrá que tener las instalaciones necesarias con suficiente espacio para dar cabida a esta documentación y hacer la custodia así como por toda aquella que se vaya recibiendo durante la ejecución del servicio, en las condiciones que se especifican en este apartado.

El archivado de la documentación tiene que seguir un orden fundamentado en la prioridad de aquellos documentos más antiguos se depositen al archivo en primera instancia.

**El proceso de transferencia** se tendrá que hacer siguiendo las instrucciones establecidas por el servicio de archivo de la UOC. **Ver Anexo 3.**

La gestión de esta documentación tiene unos precios unitarios propios establecidos en el PCAP susceptibles de mejora por parte de las empresas licitadoras.

## Destrucción documental (papel y digital)

Durante la prestación del servicio es posible que se tenga que llevar a cabo la destrucción de los documentos que no se tienen que custodiar según las directrices del servicio. La destrucción de los documentos puede ser de:

- **Documentación en papel:** Fundamentalmente, programas docentes, pero también se puede pedir la destrucción específica de alguna documentación concreta. Esta tarea se tiene que realizar de acuerdo con la normativa de la universidad y la legislación vigente, garantizando siempre la confidencialidad y la seguridad de la información (incluyendo el cumplimiento del RGPD).
- **Documentación electrónica:** En el caso de la documentación electrónica puede pasar que se haga una petición expés de eliminar algún documento del gestor documental porque se ha subido erróneamente a una ficha documental que no corresponde o a un IDP y que se tenga que sustituir por el que corresponda; Puede ser que un estudiante pida la eliminación de su documentación de los sistemas UOC por el que se tendrán que eliminar a petición del equipo UOC los documentos que se tengan de aquella persona en repositorios temporales, carpetas de Drive o en alguna plataforma o sistema propio de la adjudicataria garantizando esta eliminación. Finalmente por políticas de conservación se establecerán plazos máximos o calendarios para borrar todos los documentos en apoyo electrónicos que no estén en los sistemas UOC de manera periódica. Estos periodos se marcarán durante la prestación del servicio. Por ejemplo: Cada 6 meses borrado de los documentos que haya en todos los repositorios del proveedor propios y ajenos. Habrá que garantizar y confirmar por escrito esta eliminación.

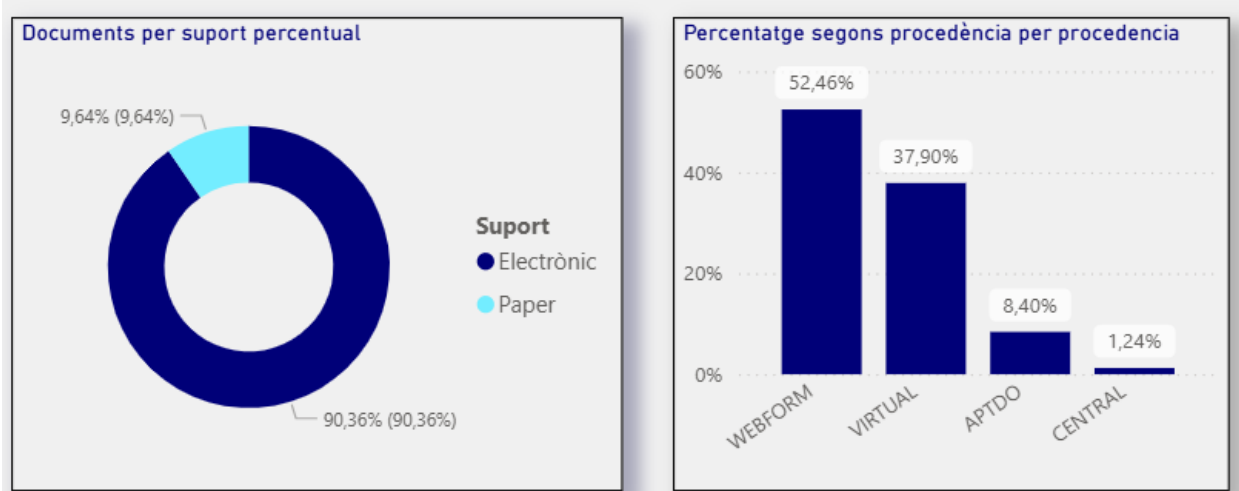
## V.-Volúmenes y estacionalidad del servicio

**IMPORTANTE:** todos los volúmenes que se indican en los apartados siguientes son a título informativo y se tienen que interpretar como una estimación no vinculante de la gestión documental a realizar por parte de la empresa que resulte adjudicataria. Además, y en la medida en que el importe global del presupuesto del contrato se organiza a partir de estas estimaciones y de varios precios unitarios asociados a cada una de las tareas a llevar a cabo por el contratista, solo se podrán facturar los importes resultantes por el número de tareas llevadas a cabo, sin que exista ninguna obligación por parte del órgano de contratación de agotar ningún importe hasta el presupuesto de licitación indicado al PCAP. Por lo tanto, el adjudicatario no tendrá derecho a ninguna compensación en caso de que los volúmenes reales sean inferiores a los volúmenes indicados en los siguientes apartados.

A lo largo del año el servicio de gestión documental tiene varios picos de entrada de documentación como se puede ver a los gráficos. Históricamente, los meses en los cuales se concentra la recepción de documentación de acceso son los meses de enero-febrero, junio-julio y septiembre-octubre. Estos picos se relacionan con ciertas gestiones como el acceso, la puesta en marcha de la campaña de AEP o del RAEP o la apertura del periodo de matriculación.

Se adjuntan a continuación los datos relativos a 2024 para mostrar la fotografía completa de la estacionalidad y volúmenes de referencia a pesar de que también por este último objetivo, los volúmenes de referencia, se aportan los valores de 2025 hasta noviembre con una previsión hasta finalizar el año para que sirva de referencia con el reparto de unitarios que se propone en esta licitación.

Del total de documentos recibidos el 2024, un 90,80 % se recibieron en soporte digital y un 9,20 % en soporte papel. Actualmente, el servicio se mueve en un porcentaje de gestión de documentos en soporte digital del 95 %.



De ahora en adelante, en los datos se podrán ver las procedencias y los valores:

- **Webform:** hace referencia a la entrada de documentación en soporte papel vía plataforma web la cual se aplican procesos de IA.

- **VIRTUAL:** hace referencia a la entrada de documentación en soporte digital vía Impactos trámite SAC de la UOC.
- **APTDO:** hace referencia a la documentación en soporte papel que entra vía apartado postal de Correos.
- **CENTRAL:** hace referencia a la documentación en soporte papel que entra vía recepción UOC y que se entrega cada día en una valija al proveedor.

En el año 2024 se trataron un total de 157.310 documentos.

- Entraron en **soporte papel:** 15.165 documentos.
- Entraron en **soporte digital:** 142.145 documentos.
  - Por plataforma web: 82.524 documentos.
  - Por Impacto trámite (CAU SAC-herramienta UOC): 59.621 documentos.

El volumen de **convenios de prácticas** es un capítulo a parte, en relación con el resto de volumetrías, dado que la gestión es diferente y a estas alturas está digitalizado casi completamente. La gestión que queda es bastante residual, unos 175 convenios en papel a tratar.

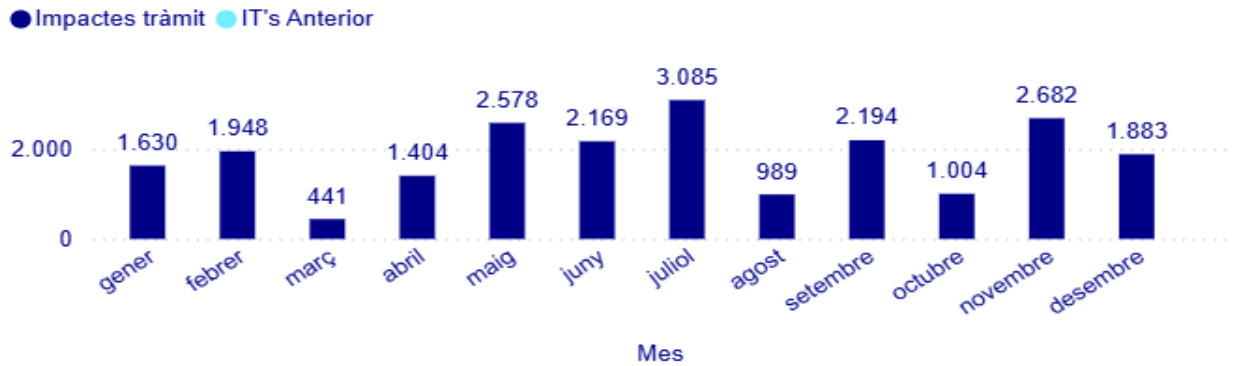
## Estacionalidad

## Gestión de impactos trámites

- Documentación digital: en la tabla y gráfico se puede ver la volumetría total de los impactos trámite que se recibieron durante 2024 y el reparto de la entrada de estos por trámite.

Subprocés	Impactes tràmit	IDP's únics
⊕ Accés	4.272	2661
⊕ AEP	5.923	4042
⊕ Incidències invesDoc		
⊕ Matrícula	8.199	6209
⊕ RAEP	3.613	2178
<b>Total</b>	<b>22.007</b>	<b>14146</b>

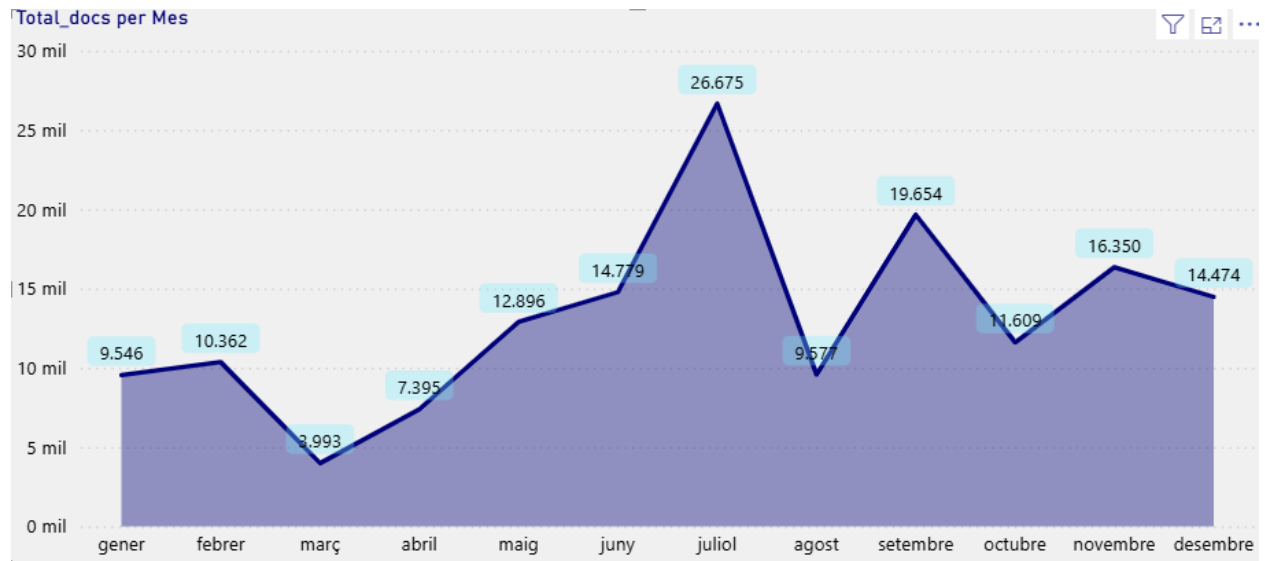
## TTs rebuts per mes i any



De la gestió de estos impactos trámite se recogen los documentos digitales IT-SAC. La gestión propiamente de los impactos trámite, si se tiene que hacer, no tiene un precio unitario propio, sino que va incluido en el precio unitario definido para esta documentación al PCAP.

## Gestión de documentos

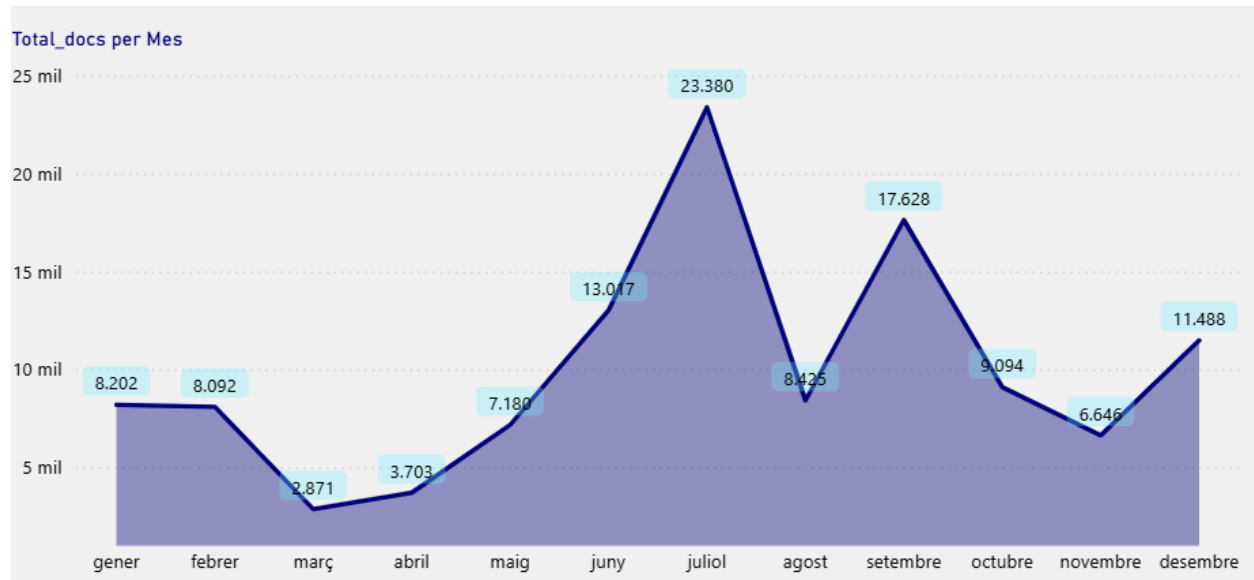
La **estacionalidad global** de la documentación queda repartida a lo largo del año de la siguiente forma.



Hay que decir que puede ser susceptible de variar a lo largo de los meses si por motivos de organización interna de la UOC se tienen que acomodar las diversas campañas de otra manera.

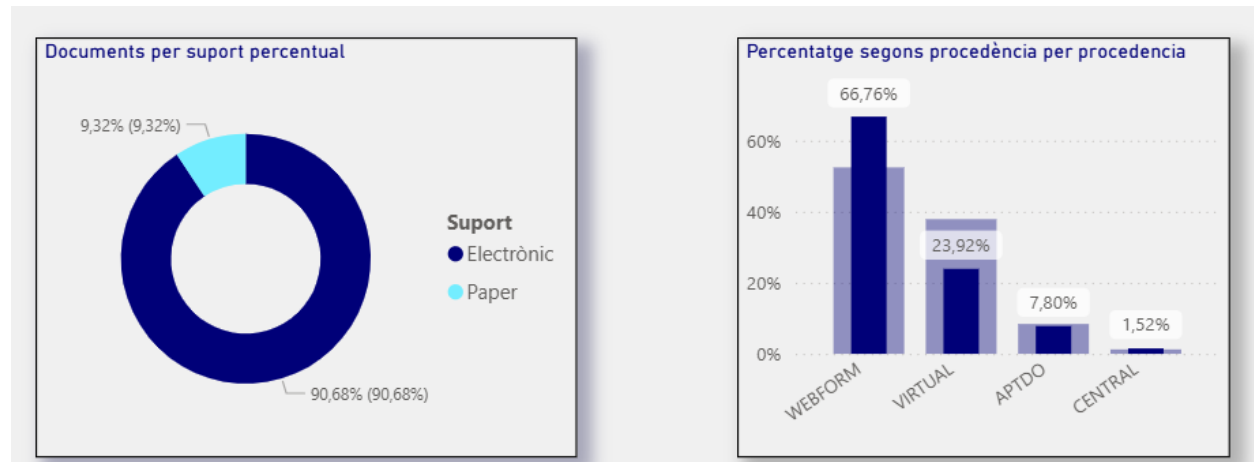
En cuanto a la **entrada documental** propiamente dicha, asociado a los diferentes **trámites**, se repartiría de la siguiente forma:

## Acceso

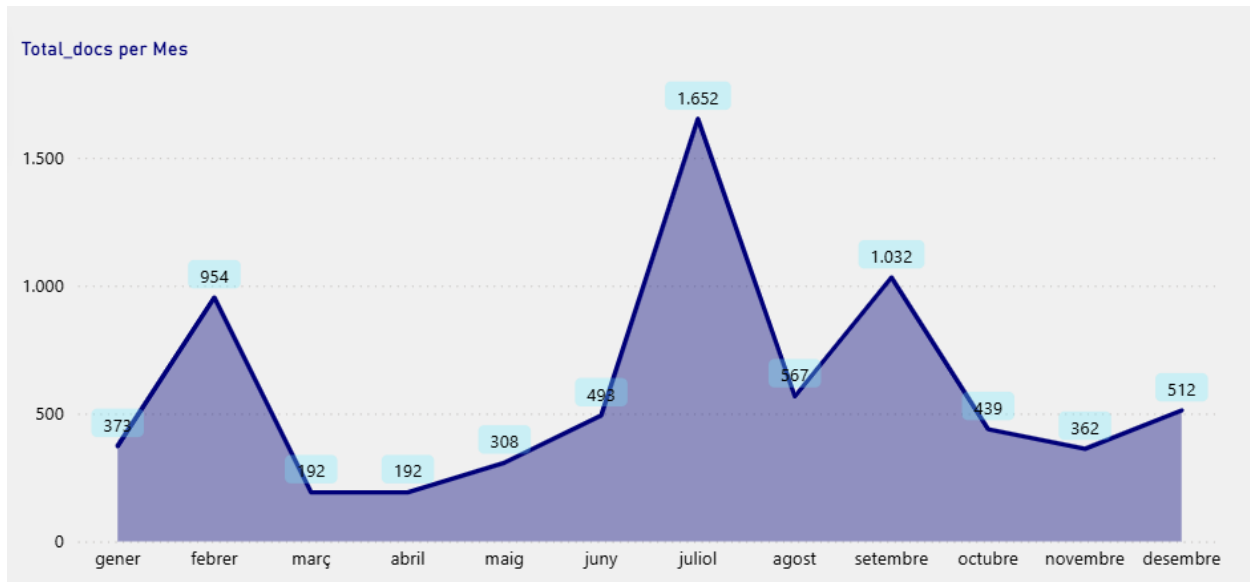


En cuanto a las vías por las cuales obtenemos esta documentación, se puede ver al gráfico siguiente que la entrada más importante se hace por la actual plataforma web, en segundo lugar, por Impactos trámite y, en último lugar, en papel a través del apartado postal de Correos y desde las oficinas de la UOC en la sede central.

El 90,58 % de la documentación fue en soporte electrónico y este se dividió en un 66,76 % en la plataforma web y un 23,92 % en los impactos trámite.

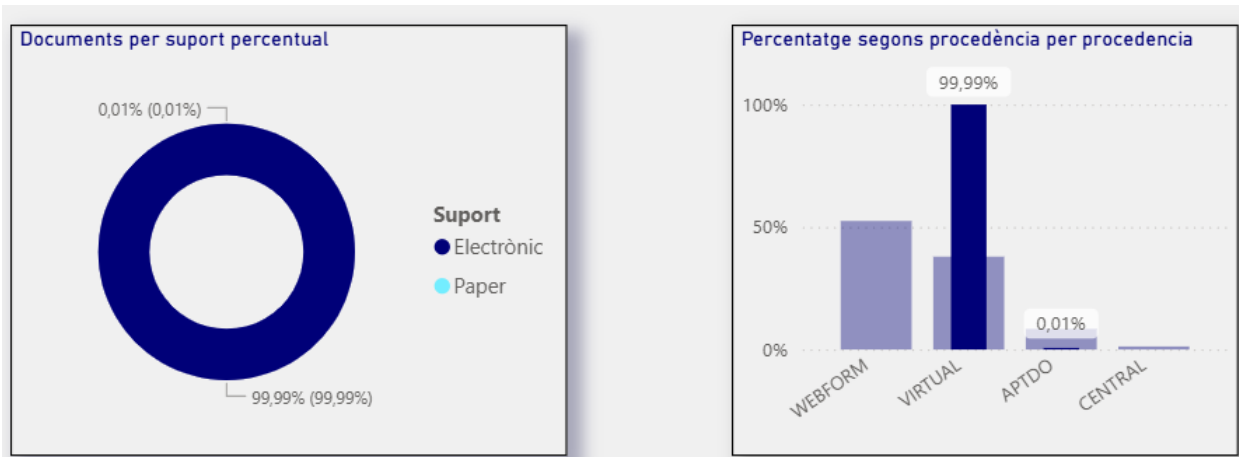


## Descuentos



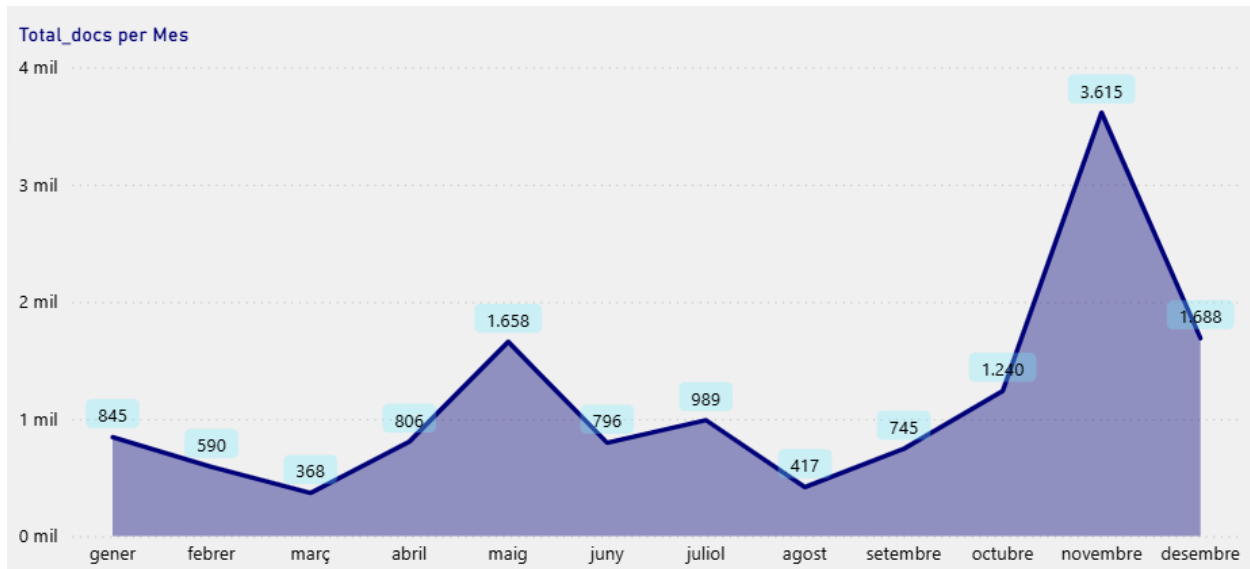
Los descuentos coinciden en cuanto a proceso con el momento del acceso, puesto que es la siguiente etapa lógica que hace el estudiantado: pedir acceso y matricularse. Es en este momento en el cual se acostumbra a hacer la entrega de toda su documentación relativa al acceso y a los descuentos de matrícula.

En el caso de los documentos de descuento de matrícula, salvo algún caso anecdótico, el 99,99 % de la documentación entra en apoyo electrónico.



Al gráfico se ve como prácticamente la puerta única son los Impactos trámite UOC, pero hay que apuntar que en el 2025 este 99,99 % se reparte de una forma un poco diferente puesto que el grueso más importante ha pasado a entrar por la plataforma web, una pequeña parte por Impactos trámite y un % anecdótico en papel.

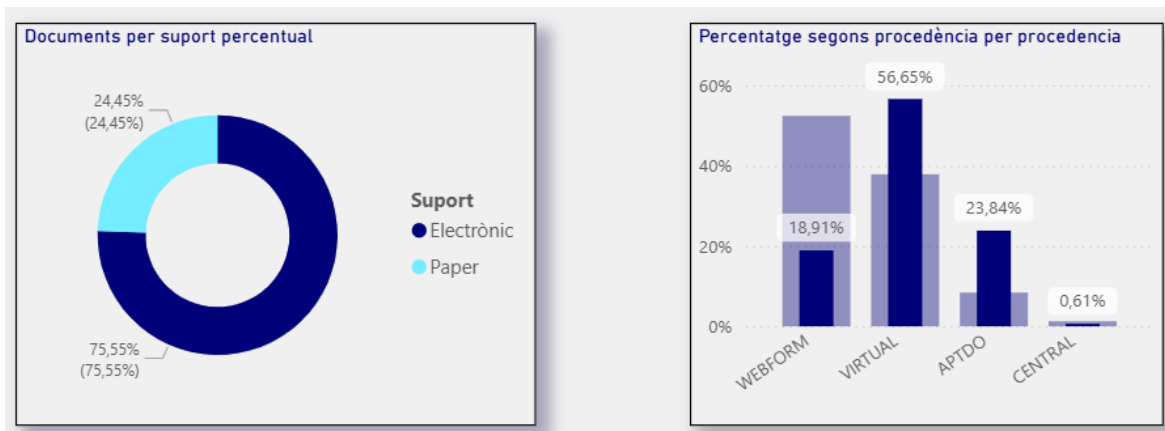
## AEP



Acostumbra a tener dos campañas al año muy marcadas en el calendario. La primera es más floja en cuanto a volúmenes que la segunda edición. La entrada documental se produce a lo largo de todo el año y en los meses de abril - mayo - junio y julio y de septiembre - octubre - noviembre y diciembre y enero del siguiente año a pesar de que ya son volúmenes de bajada.

Es muy importante tener en cuenta que, hoy por hoy, coincide muy marcadamente en el tiempo con la campaña del RAEP y esto hace que los meses de abril a mayo y de octubre a diciembre haya bastante volumen documental y haya que tener un buen dimensionado.

Este trámite está en revisión y puede cambiar su operativa, plazos y manera de hacer que modifique los patrones actuales en cuanto al comportamiento de documentos a pesar de que los momentos tendrían que ser aproximadamente los mismos.



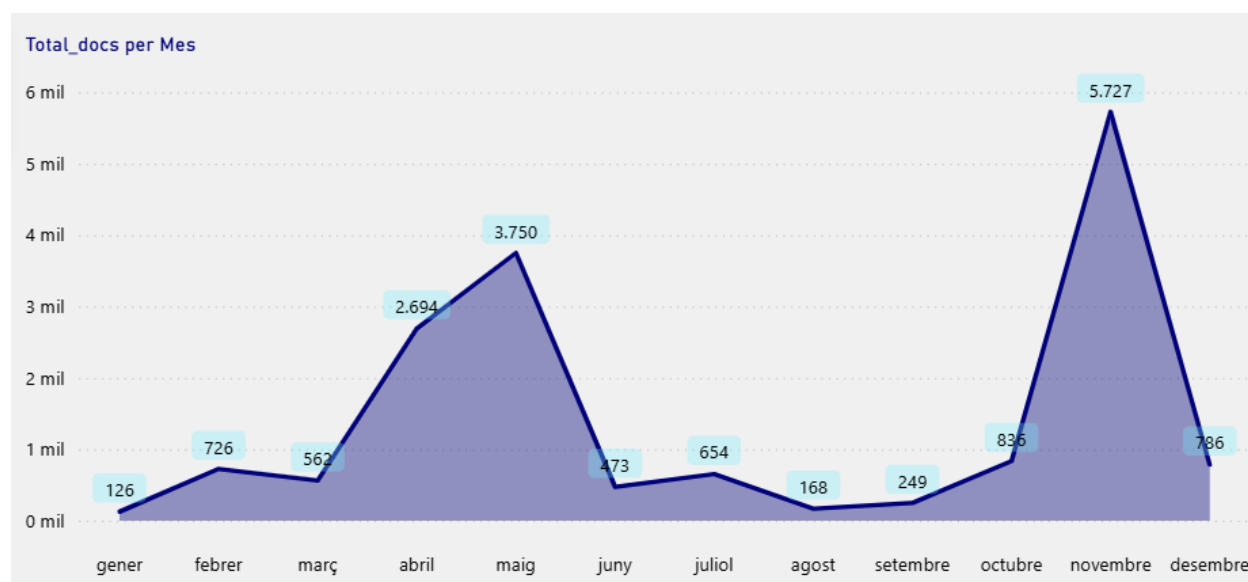
La entrada de documentación en cuanto al trámite del AEP es probablemente la que tiene más diversificación y más entrada en papel a estas alturas. Todavía casi bien el 25 % de la documentación recibida es en papel y el restante 75 % en soporte digital. La entrada digital fundamentalmente entra por los Impactos trámite UOC, un 60 % de toda la documentación, y únicamente un 18.91 % por la plataforma web.

Relacionado con la gestión documental de la AEP, también hay un capítulo, además de la documentación académica que entra por un canal específico: un formulario que recoge programas/guías docentes de los planes de estudios de los cuales los estudiantes quieren acreditar haber cursado estudios previos que tienen que ayudar a la resolución de los reconocimientos.

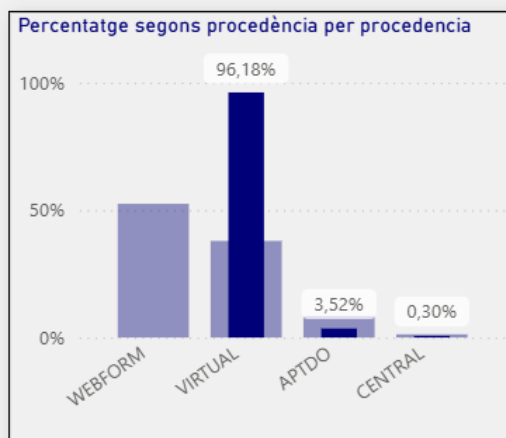
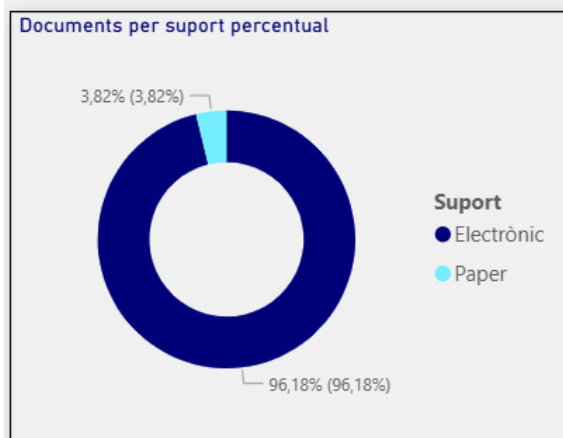
Estos planes se tienen que manipular como se explicaba previamente, denominarlos, clasificarlos en el plan que corresponda y guardarlos en un repositorio UOC, así como registrar la entrada de estas asignaturas a la BBDD de la UOC, de planes de estudios de otras universidades.

Anualmente el tratamiento de estas asignaturas está entre las 20.000 y 25.000 PDF.

## RAEP



También acostumbra a tener dos campañas al año muy marcadas en el calendario. La entrada documental, a pesar de un pequeño goteo todos los meses, como se puede ver al gráfico, tiene dos momentos punta a los meses de marzo - abril - mayo y octubre - noviembre - diciembre. Estos periodos acostumbran a no tener variaciones a pesar de que como comentamos pueden estar supeditadas a modificaciones.



En cuanto a la documentación del RAEP podemos decir que prácticamente su totalidad entra en soporte digital, hablamos del 96,18 % y únicamente un 3.82 % entra en soporte papel. La documentación en soporte digital entra en este caso en su totalidad por los impactos trámite de la UOC.

## Volúmenes 2025

En cuanto a la **volumetría de documentos relativa a 2025**, ya no organizada por trámite, sino por tipo de elemento facturable, se aportan los siguientes datos con información actualizada hasta el mes de noviembre y una estimación del volumen relativo, al mes de diciembre, con el peso porcentual.

Tipos documentos	Volumen	%
Documentos identificativos papel	1.577	3%
Documentos identificativos digitales manual	6.306	12%
Documentos identificativos plataforma web	44.669	85%
Documentos Académicos y descuentos papel	11.558	10,00%
Documentos Académicos y descuentos digitales manual	60.101	52,00%
Documentos Académicos y descuentos digitales plataforma web	43.920	38,00%

La gestión de esta documentación tiene unos precios unitarios propios establecidos al PCAP susceptibles de mejora por parte de las empresas licitadoras.

## VI.-Requerimientos del equipo humano y roles

La adjudicataria tendrá que disponer del personal cualificado necesario para la correcta ejecución

del servicio así como de un correcto dimensionado y planificación que le permita ejecutar el servicio, en las condiciones establecidas en este pliego técnico, que garantice el logro de los acuerdos de nivel de servicio (MÁS BIEN), así como cubrir las necesidades que se presenten a consecuencia de las posibles incidencias en la prestación del servicio.

## Personal adscrito al servicio

La empresa licitadora tiene que designar una persona **responsable de servicio**, la misión de la cual es ejercer como interlocutora directa con el equipo de la UOC y será quien se tiene que encargar de las tareas siguientes:

- Informar de las incidencias del servicio.
- Asegurarse de la resolución de las incidencias.
- Supervisar la ejecución del contrato y el correcto cumplimiento de este.
- Coordinar y organizar todo el equipo de trabajo por el desempeño de los acuerdos de nivel de servicio.
- Asegurar el correcto dimensionado para cumplir los acuerdos contractuales relativos a las MÁS BIEN que garantice la correcta ejecución de los varios trámites de la UOC que dependen de la gestión documental.
- Interlocución con el personal designado por la UOC como coordinadoras del servicio de Gestión documental de la UOC
- Atender a las demandas de priorización de actividad llevadas a cabo por la UOC y organización del equipo de trabajo por el desempeño de estas demandas.
- Garantizar que el equipo de trabajo dispone de la capacitación necesaria y de la información necesaria para ejecutar el servicio correctamente.
- Asistir a reuniones previstas por la UOC para la planificación así como para la valoración del servicio.
- Redactar informes periódicos sobre el seguimiento de los resultados del servicio
- Proponer mejoras y cambios en el seguimiento y la ejecución general del servicio.

La persona responsable del servicio tiene que tener una experiencia mínima de tres años en cargos y tareas de características similares.

Tiene que disponer de un teléfono móvil permanentemente conectado entre las 8:00 y las 18:00 horas en días hábiles durante la prestación del servicio.

### **Coordinación de servicio**

Durante todo el horario del servicio hay de haber una figura de coordinación dedicada exclusivamente al servicio. Las funciones que se le atribuyen son:

- Conocer ampliamente el contenido de las diferentes actividades y la organización del servicio y tener capacidad para transmitirlo al equipo.

- Gestionar las actividades encargadas compaginando sus funciones con las tareas propias de un gestor cuando proceda.
- Llevar a cabo explotaciones de datos y elaborar informes periódicos de seguimiento de la actividad.
- Coordinar el equipo de gestores para organizar la actividad diaria.
- Llevar a cabo un seguimiento cualitativo del servicio realizando las auditorías que sean necesarias y elaborando informes de mejora del servicio.
- Encargarse de la formación y capacitación inicial de los nuevos agentes del servicio, así como de las novedades que se puedan introducir en el servicio.
- Capacidad para proponer mejoras y cambios en los circuitos y procedimientos, así como plantear las dudas generales que puedan surgir respecto de estos.
- Capacidad de interlocución.

La figura de coordinador del servicio tiene que tener una experiencia mínima de tres años en cargos y tareas de características similares.

### **Equipo de agentes de gestión documental**

Son las personas encargadas de ejecutar las actividades contempladas en este Pliego y tendrán que ser, como mínimo, 5. Las funciones que tienen son:

- Realizar las actividades encargadas siguiendo los procedimientos establecidos en cada caso y respetando los estándares cualitativos y cuantitativos establecidos.
- Tener una alta capacidad de trabajo en equipo para garantizar dar salida a la actividad planificada.
- Informar al responsable o coordinador de cualquier incidencia que impide la correcta prestación del servicio.
- Capacidad para reportar al responsable/coordinador, posibles mejoras y cambios en los circuitos y procedimientos, así como sus carencias de formación.
- Catalán y castellano escrito correctamente.
- Sería óptimo, que dispongan de conocimientos sobre archivística o experiencia en un archivo.

Para garantizar que las personas que se incorporan al servicio por primera vez o después de un periodo de baja disponen de los permisos a las aplicaciones de la UOC necesarios para poder realizar su tarea, la empresa adjudicataria tendrá que informar del nombre completo, NIF y fecha de nacimiento a la UOC con un mínimo de **3 días de antelación** a su incorporación.

**El adjudicatario tiene que disponer en todo momento del personal necesario para llevar a cabo el presente servicio, así como para dar respuesta a la prestación y cobertura del servicio ante dolencias, vacaciones o cualquier otra contingencia que afecte al personal habitual sin que los acuerdos de niveles de servicio (MÁS BIEN) establecidos se vean afectados.**

La adjudicataria tendrá que informar en la UOC de cualquier cambio de personal de forma previa que se produzca, o en el momento preciso de la baja, especialmente de las bajas definitivas, así como de cualquier eventualidad que pueda repercutir en la normal ejecución del servicio para gestionar los accesos y permisos en los sistemas de la UOC.

El adjudicatario es el responsable que el personal destinado al servicio se someta a las normas de seguridad y control exigidas por la ley.

La empresa adjudicataria tiene que dimensionar adecuadamente el equipo, con un mínimo de 5 agentes, para el cumplimiento del servicio y de los MÁS BIEN teniendo presente la temporalidad de la carga de trabajo, los periodos de formación para la incorporación de nuevos gestores y la curva de aprendizaje de los gestores. Esto también supone que el número de gestores y **su distribución horaria** tiene que ser la adecuada para el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio cuantitativos y los conocimientos y capacidades de los gestores tienen que ser los adecuados para el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio cualitativos.

Los agentes de gestión documental tiene que tener una experiencia mínima de tres años en tareas de características similares (gestión documental con posibilidad de archivística).

### **Horarios de prestación de servicio**

El horario de prestación de servicio queda abierto a criterios de organización de la adjudicataria siempre que no vaya en detrimento de la consecución de las MÁS BIEN establecidas así como del correcto funcionamiento del servicio. Se contempla la posibilidad que el servicio se pueda realizar de lunes a domingo y también en días festivos en caso de necesidad.

**Hay que tener en cuenta, a la hora de organizar el servicio, que la grabación de documentos no es posible entre las 00:00h y las 08:00 de la mañana.**

El servicio se prestará desde las dependencias de la empresa adjudicataria.

### **Formación de los equipos**

La empresa adjudicataria es la responsable de garantizar en todo momento que el nivel de capacitación del equipo es el adecuado para la prestación del servicio.

La **formación inicial** es obligatoria y se llevará a cabo a las instalaciones de la empresa adjudicataria, siempre que sea posible, por parte de la UOC, al equipo de coordinación y de gestores/se documentales o de manera telemática si no puede ser de manera presencial.

Ante futuras incorporaciones y refuerzos, la formación irá a cargo de la adjudicataria, quien además se tiene que asegurar de formar todo el equipo para que sean **polivalentes** y puedan hacer tareas relacionadas con todos los servicios.

En el caso de novedades significativas en los procedimientos y la realización de las actividades, la posible formación que se requiera irá a cargo de la UOC.

Los gestores tienen que recibir una formación inicial básica sobre la UOC y las actividades a realizar, posteriormente y de manera gradual y planificada se llevarán a cabo formaciones específicas para desarrollar cada una de las actividades que hay que realizar según la planificación, siempre siguiendo el programa de formación acordado con la UOC, si procede.

La UOC y la empresa adjudicataria definirán un sistema que permita visualizar el rendimiento de cada gestor. Hay de haber una evaluación de la actividad de los gestores, tanto a escala de productividad como de calidad, de la cual será responsable la empresa adjudicataria.

El seguimiento del rendimiento de los gestores persigue dos objetivos:

- La evaluación continuada de los niveles de servicio cualitativos y cuantitativos previstos en el apartado de ANTES.
- La detección de necesidades de formación. El responsable del servicio y/o los coordinadores tienen que programar formaciones adicionales en caso necesario o tomar aquellas medidas que consideren adecuadas para la mejora de los gestores.

Hará falta que el control de la calidad se realice de manera semanal mediante una muestra de los documentos grabados, siguiendo las consignas de la UOC y valorando aquellos elementos que permitan hacer el seguimiento del cumplimiento de las MÁS BIEN (veáis apartado monográfico). Los resultados de la valoración de los diferentes ítems se tendrán que compartir con la UOC.

La UOC dispone de un sistema propio de evaluar los elementos cualitativos de la grabación de datos y gestión de los documentos que permite valorar los documentos que se van grabando y puerta una muestra paralela a la del proveedor, pero no tiene que ser necesariamente el único sistema válido. En caso de disponer de una herramienta propia para valorar la calidad de la grabación de los documentos habrá que ver como unificar los datos de los resultados con la muestra de calidad de la UOC o valorar otras opciones.

## VII.-Requerimientos tecnológicos

### Equipación

El punto de trabajo para ejecutar las actividades tendrá que disponer de los siguientes requisitos mínimos:

- Ordenador de sobremesa o portátil con conexión a Internet por banda ancha y un monitor con una resolución mínima de 1024x768 píxeles.
- Se requiere que la CPU (sea de un ordenador de sobremesa o de un portátil) tenga como mínimo 2 GB de memoria RAM y 2 GHz de velocidad de procesador.
- Disponibilidad de varios escáneres con las siguientes características como mínimo:
  - Dúplex
  - Que puguin escanejar documents en A3, A4 i altres formats        hasta una resolució de 600 dpi.
  - Capacidad de profundidad al escanear documentos fotocopiados (los cuales no pueden tener una suficiente calidad de imagen como la de los originales).
  - Disponer en caso de que sea necesario de un escáner de mesa para escanear documentos originales sea más prudente no pasarlos por un alimentador

industrial, como es el caso de tarjetas de PAAU con más 25 años de existencia, que corren peligro de rotura.

- Formato de salida: PDF/A con pauta de compresión “Sin pérdida ITU-T.6, LZW”
- El nivel de fidelidad de la imagen resultante del escaneo tiene que ser suficiente para poder leer los datos del documento ya sean letra, numéricos, alfanuméricos, sellos, firmas manuscritas o cualquier otro dato que permita describir el contenido del documento.

A continuación se detallan las versiones de navegadores y sistemas operativos requeridos para navegar por el site y el Campus Virtual de la UOC sin problemas y para disponer de acceso a las diferentes aplicaciones de gestión de las actividades.

En cuanto al hardware, se puede usar cualquier equipo informático que sea capaz de ejecutar los sistemas operativos y navegadores requeridos:

Sistema Operativo (Versiones necesarias)	Navegador (Versiones requeridas)
Windows 11	Internet Explorer o Edge (Última versión) Mozilla Firefox (Última versión) Chrome (Última versión)

Para la realización de las diferentes actividades habrá que hacer uso de diferentes herramientas y aplicaciones de la UOC:

- **Gestor documental** de la UOC.
- **Asistente de gestión documental:** herramienta para gestionar las diferentes fichas documentales para la grabación de los metadatos de los diferentes tipos de documentos y guardar las imágenes de los documentos recibidos.
- **BART:** es la aplicación a través de la cual se gestiona el trámite de evaluación de estudios previos y a través del cual se explotan las solicitudes recibidas y se resuelven, se validan los repositorios, se gestionan los planes de estudios externos.
- **CAU:** es una solución de integración de servicios de atención que permite toda la gestión de peticiones de diferente naturaleza. Es una aplicación de resolución (CAU) basada en Forms Services de Oráculo que permite interactuar con diferentes niveles de atención, aplicar procedimientos y plantillas de resolución.
- **GAT:** es la herramienta de gestión académica a través de la cual se gestionan gran diversidad de trámites, desde las diferentes solicitudes de certificados, la aceptación del título oficial, las modificaciones de matrícula, las adaptaciones de expediente, traslado de expediente de la UOC a otras universidades, cierre de expedientes, etc.

- **Ficha del Estudiante:** consiste en una aplicación web, que previa identificación del usuario, proporciona datos agrupados procedentes de las diferentes bases de datos de la UOC.
- **Reports y explotaciones:** la UOC dispone de herramientas de explotación y reporting para extraer datos de la actividad registrada a las diferentes herramientas garantizando un control de la actividad pendiente, su antigüedad, entre otros indicadores.
- **SAC:** herramienta de gestión que permite recoger intermediando impactes trámites, documentos en soporte papel y dar respuesta al estudiante sobre su gestión.
- **Site de procedimientos y comunicados:** la UOC dispone de un site específico que sirve como contenedor de los procedimientos de gestión de las diferentes actividades, así como para compartir informaciones necesarias para llevarlas a cabo y unos espacios de comunicación para resolver dudas o incidencias.
- **TERCEROS:** base de datos del área de personas de la Universidad (herramienta donde se da de alta los estudiantes y las empresas)
- **XPERIENCE:** herramienta de gestión de los convenios y acuerdos relacionados con las prácticas y la movilidad de la universidad.

Además de las herramientas enumeradas, hará falta que la empresa adjudicataria haga uso de cualquier otra herramienta o aplicación que la UOC implemente por la gestión académica relacionada con el servicio de gestión documental durante el tiempo de ejecución del contrato.

Para garantizar el cumplimiento de los MÁS BIEN, se requiere alta disponibilidad de cara a la conexión/ salida a Internet desde las instalaciones de la empresa adjudicataria a través de, como mínimo, dos proveedores diferentes. La conmutación en caso de avería tiene que ser automática de forma que sea transparente para los gestores u operadores.

En ningún caso el ancho de banda disponible de salida a Internet por la empresa adjudicataria podrá ser el responsable de la lentitud apreciable/manifiesta por los operadores o gestores a la hora de acceder a todas las aplicaciones definidas por la UOC como necesarias para la prestación del servicio o en caso de posar en producción nuevos servicios.

## Plataforma de gestión documental

La empresa adjudicataria tiene que disponer de una plataforma web que permita la recogida de documentación en apoyo electrónico, grabarla a un back-end y enviarla al gestor documental de la UOC.

La empresa adjudicataria tendrá que adquirir el compromiso de poner en marcha la plataforma en uno plazo de 6-7 meses desde la firma del contrato, perfectamente operativa y lista para empezar a trabajar. En caso de no cumplir este punto el contrato se podrá resolver de manera unilateral de la UOC.

Características generales:

- Frente-end: desde donde el estudiantado pueda adjuntar los documentos y hacer la ingesta de documentos. Preferiblemente puerta única.

- Back-end: donde los gestores/se puedan grabar los metadatos necesarios de cada tipo documental, visualizando el documento, validar códigos CSV o firmas electrónicas, etc., o aplicando procesos de IA para automatizar la captura de metadatos, desde donde pasará el documento y los metadatos hacia el gestor Documental de la UOC.
- Es de obligado cumplimiento que los repositorios que guarden la documentación de manera temporal en los sistemas de la plataforma de recogida documental, como los posibles repositorios intermedios en los cuales quede almacenada, sean propios o de terceros, se tendrán que regir por el reglamento de protección de datos de la Comunidad Europea y de España y se tendrá que acreditar. Estos repositorios intermedios permanecerán sujetos en las normas internas de conservación que la UOC establezca y proceder en su borrado con las periodicidades que se marquen desde la UOC.
- El sistema de ingesta documental y/o de grabación tendrá que implementar soluciones basadas en inteligencia artificial (IA) para la automatización del procesamiento, incluyendo la extracción de metadatos documentales relevantes, la clasificación automática de la tipología documental de los documentos recibidos, la segmentación y extracción de elementos gráficos (como por ejemplo fotografías) de documentos de identificación, y la aplicación de mecanismos de detección y prevención de duplicados. Así mismo, se tiene que garantizar la verificación de la integridad y autenticidad de los documentos validando los sistemas de verificación criptográfica (CSV, firma electrónica), e integrar funcionalidad de Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR) para la ingesta de metadatos. Esta funcionalidad se considera un requerimiento mínimo, y su implementación será responsabilidad del adjudicatario en caso de no estar integrada a la plataforma propuesta.
- Los gestores UOC tendrán que tener un acceso seguro a la plataforma que permita visualizar el estado de las gestiones y acceder a datos e informes que permitan ver el estado en tiempo real del servicio.
- Se valorará positivamente que el frente end por el cual el estudiante tenga que entregar la diferente documentación que puede necesitar aportar en la UOC por varios trámites sea una **ventanilla única** y no tenga que acceder en varios enlaces y formularios para adjuntar los diferentes documentos.
- Es necesario que la plataforma disponga de un sistema de avisos al estudiante en el frente end que en el momento de gestionar sus documentos permita indicarle si el documento no es el esperado, no dispone de los elementos de verificación esperados, ya tiene un documento de la misma tipología pendiente de ser tratado, está caducado etc. entre otros.
- La plataforma aportada por la empresa adjudicataria tendrá que tener la capacidad de adaptarse al SSO (Single Sign Where) de la UOC para recuperar ciertos datos de los sistemas necesarios para gestionar la documentación contra el gestor documental de la UOC (como nombre y apellidos, idp del estudiante, DNI), puesto que se envían con cada documento.
- Se tendrá que disponer de un plan aproximado de puesta en marcha de la plataforma con las diferentes fases definidas y planificadas en el tiempo.

- Se valorará positivamente disponer o poder desarrollar sistemas de robotización que permitan la descarga de documentación de aplicaciones de la UOC como los documentos adjuntos a los impactos trámite de la plataforma CAU-SAC.
- El sistema tiene que disponer de una interfaz o APIO que ofrezca la capacidad de explotación de los datos almacenados
- Se establece al PCAP un concepto denominado RUN, es un importe fijo mensual susceptible de mejora en las ofertas, que tiene que servir para la explotación, operación y mantenimiento continuo de la plataforma de recogida de documentos que aporte el proveedor.

## VIII.-Transformación tecnológica

En el marco del servicio de gestión documental, la UOC se encuentra en una fase de transformación y mejora del servicio.

Por este motivo, se contempla que por parte de la empresa adjudicataria se planteen propuestas que incidan en la mejora de las funcionalidades y/o la eficiencia y la calidad del servicio, como por ejemplo:

- Automatizaciones relacionadas con los procesos de digitalización.
- Sistema de ingesta y procesamiento de la documentación digital que recibe la UOC.
- Automatización de la extracción de metadatos.
- Otras mejoras que puedan enmarcarse dentro del alcance del servicio.

### Seguimiento del servicio de transformación y mejora

De manera proactiva, la empresa adjudicataria propondrá las iniciativas que incidan en la mejora de las funcionalidades y/o la eficiencia y la calidad del servicio.

De este modo, la empresa adjudicataria convocará a los responsables del servicio de Gestión documental de la UOC para planificar la transformación y mejoras del servicio. El circuito que se plantea es el siguiente:

- Una primera reunión explicando las características del servicio a mejorar por parte de los responsables del servicio de gestión documental de la UOC y los responsables de la empresa adjudicataria. La dedicación de horas que comporte esta reunión o reuniones no se podrán facturar.
- Conjuntamente con el jefe de proyecto de la UOC se hace la definición detallada del alcance (descripción de requerimientos).
- En caso de integración con los sistemas de la UOC, conjuntamente con el especialista de aplicación y arquitectura de la UOC se determina la solución técnica más apropiada.
- A partir de la información recopilada, la empresa adjudicataria tendrá que analizar y realizar una oferta estableciendo la estimación de coste hora por cada uno de los perfiles

técnicos que tengan que participar en la ejecución de la mejora. Las horas dedicadas a este informe no se podrán facturar.

- La UOC validará si se llevan a cabo las propuestas presentadas por la empresa adjudicataria y marcará las prioridades de los proyectos que se aceptan a desarrollar.
- La empresa adjudicataria, de acuerdo con la oferta validada, presentará una planificación y se marcará por parte de los responsables de servicio de gestión documental unos entregables pactados con la empresa adjudicataria y se llevarán a cabo reuniones trimestrales de seguimiento de estas mejoras con el equipo de seguimiento de proyecto que se defina.

## IX.-Modelo de operaciones del servicio

El servicio de gestión documental se efectuará utilizando las aplicaciones propias de la UOC y, por este motivo, la UOC proporcionará al adjudicatario del contrato un acceso remoto a sus sistemas (eteball y VPN).

Se crearán usuarios nominales a todos los gestores de la empresa adjudicataria que accedan remotamente a los sistemas UOC, teniendo que estar todos y cada uno de estos usuarios claramente identificados.

Así mismo, cada uno de estos usuarios dispondrá de una clave para acceder remotamente a los sistemas de la UOC.

Los usuarios quedan obligados al cumplimiento de aquello que dispone el PCAP en relación con la normativa de protección de datos personales.

En función del trámite y del aplicativo de gestión que se utiliza como apoyo existen diferentes modelos de la operativa del servicio.

Si en algún momento alguna de las personas asociadas al servicio deja de formar parte, se tendrá que avisar al equipo de la UOC para que puedan rescindir los permisos de la o las personas que sean baja al servicio.

## Reuniones de seguimiento

### Planificación inicial y seguimiento del servicio

Una vez haya sido formalizado el contrato, llevará a cabo una reunión entre el adjudicatario y los responsables del servicio de Gestión documental de la UOC para planificar la prestación del servicio correspondiente.

En las mencionadas reuniones de planificación, la UOC concretará al adjudicatario los hitos más significativos del servicio de la información necesaria para ofrecer el servicio.

Siempre que la UOC así lo establezca, se llevarán a cabo reuniones de seguimiento del servicio, para valorar la ejecución del servicio, las incidencias, y el funcionamiento general de este entre otros.

## Canales de comunicación documental

La UOC tiene establecidos varios canales de comunicación, con la herramienta Groups de Google, para el día a día de los equipos según cada una de las áreas correspondientes a la documentación.

Así se establece un grupo para la documentación de Acceso, uno para el de AEP y RAEP, uno para la documentación de Matrícula, uno por Prácticas y movilidad, uno por los errores a corregir a las fichas documentales fruto de la muestra de calidad y se pueden establecer de nuevos o eliminar, para apoyar al equipo de la empresa adjudicataria.

El personal de la UOC dará respuesta a las dudas sobre documentación que se publiquen al grupo y del mismo modo, el personal de la UOC puede publicar directrices, protocolos, etc. a seguir en el día a día

También se podrán usar otros canales como la herramienta CAU SAC para derivar casos a segundos niveles de atención de la UOC hacia el servicio cuando se trate de casos específicos que provienen por esta herramienta.

## Informas de seguimiento de la actividad

La adjudicataria tendrá que disponer de informes diarios compartidos con la UOC en los cuales se recoja de manera detallada toda la actividad llevada a cabo, que tendrá que estar permanentemente actualizada, y tendrá que incluir información del registro de cada una de los hitos de la gestión documental. Se valorará que sea una vista única así como la utilización de cuadros de mando que faciliten la consulta del estado del servicio a ser posible en tiempo real. Tendrá que ser un resumen de toda la documentación por cualquier canal y el estado.

## Informe de trazabilidad de toda la documentación recibida

Se trata de un informe que permita ver qué se ha recibido, cuando, por qué, vía, en qué estado se encuentra, etc. para tener trazabilidad punta a punta del recorrido de cualquier documento. Este documento tiene que estar actualizado cada día como mínimo a las 7h a las 12h y a las 17h. Se pueden proponer varios sistemas de reporting.

Los campos mínimos e indispensables que tendrá que contener son:

- Procedencia (apartado de Correos, digital, plataforma web, etc)
- Campaña (AEP, RAEP, ACCESO...)
- Tipo de documento
- Datos del estudiante (IDP, DNI, nombre y apellidos...)
- Fecha de recepción y hora
- Fecha de digitalización y hora
- Fecha de grabación del documento a la bbdd de la UOC y hora

Así como todos aquellos campos que se consideren oportunos para facilitar información del estado de cada una de las gestiones en todo momento.

## Convenios de prácticas

En cuanto al apartado de convenios (prácticas y movilidad) y su registro a Xperience, tendrá que tener un documento propio donde se registren todos los convenios tratados, así como algunos campos indispensables:

- Identificador único por cada documento
- Datos del estudiante (IDP, DNI, nombre y apellidos...)
- Campaña (semestre)
- Tipo de documento (convenio, rescisión convenio, etc.)
- Fecha de recepción y hora
- Fecha de digitalización y subida a herramienta Xperience
- Fecha de envío a firma Vicerrectorado
- Fecha de recepción firmado Vicerrectorado preparado para enviar a empresa y estudiante
- Si hay alguna incidencia y de qué tipología

Así como todos aquellos campos que se consideren oportunos para facilitar información del estado de cada una de las gestiones en todo momento.

## Informes asignaturas planos AEP

En cuanto al apartado de AEP, tendrá que tener un documento propio donde se registren todos los documentos tratados:

- Fecha de recepción
- Sido gestión
- Fecha de tratamiento documento
- Fecha archivado a repositorio

Así como todos aquellos campos que se consideren oportunos para facilitar información del estado de cada una de las gestiones en todo momento.

## Informe diario

Tendrá que resumir los volúmenes de la documentación recibida, digitalizada, grabada y pendiente de digitalizar y grabar hasta el momento de su envío, así como el número de documentos con incidencia.

Este informe tendrá que enviarse o posarse a disposición de la UOC por correo electrónico tres golpes al día: a primera hora de la mañana (8:00 h), a las 12:00 h y para la tarde (17:00 h) en formato Excel u otro formato que permita ver los volúmenes pendientes de manera cómoda para el usuario final.

Como mínimo tendrá que contener los siguientes campos:

- Trámite (acceso, AEP, RAEP, Convenios, programas asignaturas)
- Fecha de recepción
- Fecha de digitalización (si se la ha)

- Fecha de grabación (si se la ha)
- Volumen total recibido
- Total pendientes de digitalizar
- Total pendiente de grabar
- Total documentos con incidencias
- Total documentos digitalizados
- Total documentos grabados
- Volumen de documentos que han llegado en sobras desde el apartado de correos y están pendientes de digitalizar (Fecha de recepción, total sobres, total documentos)
- Volumen de documentos grabados el día anterior

Así como todos aquellos campos que se consideren oportunos para facilitar información del estado de cada una de las gestiones en todo momento.

### Informe de archivo

Habrá que hacer entrega de manera mensual y cuando sea requerido por el equipo de la UOC un informe de actividad de archivo físico donde se detallen los documentos preparados y pendientes de archivar que incluya:

- Tipo de documentos
- Semestre al cual corresponden
- Campaña (AEP, RAEP, Acceso...) si se cae
- Idp estudiando
- Nombre y apellido estudiantes
- Caja a la cual está ubicado
- Referencia del documento
- Estado
- Fecha de transferencia al depósito del archivo

Así como todos aquellos campos que se consideren oportunos para facilitar la información del estado de cada una de las gestiones en todo momento.

### Informes mensuales

#### Informe de ANTES cuantitativos

La empresa adjudicataria tendrá que presentar de manera mensual, a mes cerrado, un informe que recoja la información relativa a las MÁS BIEN cuantitativas detalladas en el apartado dedicado a este tema que se detalla en el próximo apartado de este documento. Este informe tendrá que recoger información como:

- número total de documentos recibidos
- número de documentos digitalizados
- número de documentos grabados
- Número de documentos pendientes de gestión

- tiempo de gestión sobre el total de documentos desde la recepción a la digitalización, si se cae
- tiempo de gestión sobre el total de documentos desde la recepción a la grabación
- Resultados según las MÁS BIEN definidas en este pliego técnico
- Acciones previstas o llevadas a plazo para mejorar las MÁS BIEN, etc.

## Informe de ANTES cualitativo

La empresa adjudicataria tendrá que presentar de manera mensual, a mes cerrado, un informe que recoja la información relativa a las MÁS BIEN cualitativas del servicio. Este informe será el reflejo de la muestra de calidad que se tendrá que llevar a plazo cada semana en la cual se evaluarán registros grabados por el equipo de grabación de la empresa adjudicataria por su propio equipo de coordinación o calidad que se recogerá en un documento de Google Sheets. La muestra tendrá que ser, como mínimo, el equivalente al 3 % del total de la documentación recibida cada mes.

Este informe tendrá que recoger información como:

- Número total de documentos de la muestra y % sobre el total de documentos del mes
- Número total de documentos correctos y correspondiente %
- Número de documentos con errores y correspondiendo % relativos a la gestión de la adjudicataria:
  - De asignación IDP
  - A los metadatos
  - Ficha documental
  - En la validación del documento
  - Otros elementos
- Resultados según las MÁS BIEN definidas en este pliego técnico
- Acciones previstas o llevadas a plazo para mejorar las MÁS BIEN, etc.

Así como todos aquellos campos que se consideren oportunos para facilitar la información del estado de cada una de las gestiones en todo momento.

## Informe de incidencias

Cada vez que se produzca una incidencia a la plataforma de gestión documental, es decir, a la plataforma donde llega la documentación librada por los estudiantes a través de los formularios específicos publicados al Campus, la empresa adjudicataria tendrá que elaborar un informe de incidencia en el formato facilitado por la UOC.

El informe se presentará en una plantilla de PowerPoint o herramienta de presentación similar que la UOC posará a disposición de la empresa adjudicataria y tendrá que seguir, como mínimo, la estructura siguiente:

- Portada
  - Número de incidencia: INC00000ddmmaaa - seguido del servicio afectado.
  - Fecha de generación del informe.
- Índice, con los apartados siguientes:

- Descripción breve.
- Análisis incidental.
- Impacto.
- Causa-resolución.
- Pla de acciones y mejoras.

#### Descripción breve

Diapositiva donde se describirá brevemente la incidencia, el motivo y la afectación al negocio. También habrá que especificar “fecha de inicio de la afectación” y “fecha fin de la afectación”, especificando la “duración” en días, horas y minutos de la indisponibilidad del servicio.

#### Análisis incidental

Diapositiva donde se describirá cronológicamente el detalle del que ha pasado, cuando ha pasado, como ha pasado y por qué ha pasado, incluyendo las acciones llevadas a cabo y/o decisiones tomadas.

#### Impacto

Diapositiva donde se describirá, en lenguaje de negocio, el impacto y/o afectación causada por la incidencia (aquello que habitualmente funciona y que, a raíz de la incidencia, ha dejado de funcionar).

#### Causa-resolución

Diapositiva donde se describirá en detalle la causa o causas de la incidencia y las acciones realizadas para restablecer el servicio.

#### Pla de acciones y mejoras

Diapositiva donde se indicarán las líneas de trabajo, medidas correctoras y/o lecciones aprendidas que la empresa adjudicataria llevará a cabo para evitar la reiteración de la incidencia, con una fecha tentativa de cuando se podrían empezar a aplicar.

El informe tendrá que incluir, siempre que sea aplicable, evidencias que permitan corroborar el análisis realizado y las actuaciones realizadas, como por ejemplo:

- Pantallazos de las herramientas de monitorització y/o cuadros de mando.
- Extractos de logs relevantes (anonimitzats si se tercia).
- Registros de alertas, alarmas o acontecimientos del sistema.
- Cualquier otra evidencia técnica que permita acreditar el origen, el impacto y la resolución de la incidencia.

Estas evidencias se podrán anexar al informe en formato digital, en el mismo fichero o como anexos separados, segundos se acuerde con la UOC.

La empresa adjudicataria tendrá que librar el informe de incidencia en el plazo máximo de una semana (7 días naturales) desde el momento que la incidencia haya sido resuelta.

El Gestor de Servicio Documental de la UOC revisará cada informe de incidencia y será la persona encargada de validar el contenido. Podrá proponer, si procede, modificaciones o aclaraciones, especialmente en cuanto a la descripción del impacto y de la afectación al servicio.

## X.-Pla de transición y reversibilidad del servicio

### Pla de iniciación y transición del servicio (entrada)

La correcta implantación del servicio por parte de la empresa adjudicataria requiere un periodo de transición ordenado hasta lograr el pleno cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (MÁS BIEN) y el resto de obligaciones contractuales.

Para lo cual, el licitador tiene que incluir en su oferta uno **Pla de Iniciación y Transición** detallado. Este plan, que no podrá superar **un mes** desde la formalización del contrato, tendrá que ser validado y aprobado por el responsable del contrato de la UOC antes de su inicio de ejecución.

El plan tiene que incorporar, como mínimo, los elementos siguientes:

1. **Cronograma y Recursos:** Definición del marco temporal detallado (por fases e hitos), con indicación de los recursos humanos y materiales específicos asignados a la transición.
2. **Metodología de Captura de Conocimiento:** Planificación detallada de la fase de transferencia y captura del conocimiento (si procede, con el equipo saliente). Tiene que incluir las técnicas a utilizar (sesiones formativas, documentación, servicio en sombra), la duración prevista, el modelo de validación del conocimiento adquirido y el grado de implicación esperado por parte del personal de la UOC.
3. **Fase de Transición y Estabilización:** Planificación de la asunción progresiva del servicio, detallando los hitos hasta la estabilización completa. Se tiene que definir un periodo de servicio en paralelo o tutelado (si aplica) y los criterios objetivos para declarar el servicio como "estabilizado" (por ejemplo, cumplimiento de los MÁS BIEN durante X días consecutivos).
4. **Matriz de Roles y Comunicación:** Identificación del equipo de transición (tanto del proveedor como de la UOC) y establecimiento del plan de comunicación y gobernanza durante esta fase.

La empresa adjudicataria resto obligado a prestar el servicio de acuerdo con las prescripciones establecidas en los pliegos desde el momento de la plena asunción del servicio y hasta la expiración de la vigencia contractual.

### Pla de reversibilidad y devolución del servicio (salida)

En el supuesto de expiración (por finalización de plazo o prórrogas) o resolución anticipada del contrato, el adjudicatario saliente está obligado a ejecutar un proceso de devolución ordenado y completo, garantizando la continuidad del servicio y transfiriendo el conocimiento necesario a la UOC o a la nueva empresa adjudicataria que esta designio.

Para garantizarlo, el adjudicatario saliente tendrá que presentar en la UOC, con una antelación mínima de **tres (3) meses** a la fecha de finalización del contrato, uno **Pla de Reversibilidad** detallado para su validación y aprobación.

Este Plan de Reversibilidad tendrá que contener, como mínimo:

1. **Inventario de Activos:** Un inventario detallado y actualizado de todos los activos vinculados al servicio, incluyendo:
  - Toda la documentación y procedimientos operativos.
  - Registros de información y bases de datos (con especificación de formatos, estructuras y modelos de datos).
  - Sistemas, software o configuraciones específicas utilizadas o desarrolladas para el servicio.
  - Cualquier otra información relevante para la correcta prestación del servicio.
2. **Pla de Transferencia de Conocimiento:** Una planificación detallada para la transferencia efectiva del conocimiento explícito y tácito al equipo entrante. Tendrá que incluir un calendario de sesiones formativas, periodos de "servicio en sombra" (donde el equipo entrante observa el equipo saliente) y la designación de interlocutores clave para la resolución de dudas.
3. **Pla de Migración de Activos (Digitales y Físicos):** Detalle de la forma, tiempo y medios para el traspaso de la información, datos y documentación. Este punto tendrá que posar especial énfasis en:
  - **El plan de migración de todos los datos y documentación en formato digital alojadas a los sistemas propios del adjudicatario saliente. Se tendrá que especificar la metodología (p.ej., entrega de exportaciones en formatos estándares y legibles, acceso temporal supervisado del nuevo adjudicatario a las herramientas para la extracción), los plazos para la extracción completa, y las garantías de borrado seguro una vez validada el traspaso por la UOC.**
  - El traspaso de toda la documentación pendiente de digitalizar, grabar y/o archivar que la adjudicataria saliente tenga a sus instalaciones. Esta documentación tendrá que estar a las instalaciones de la nueva empresa adjudicataria, debidamente inventariada, durante los **primeros quince (15) días naturales** desde el inicio de la actividad regular del nuevo contrato.
  - El retorno de toda la documentación en soporte papel custodiada y que no haya sido depositada al archivo físico de la UOC.
  - La entrega de un inventario detallado de documentos pendientes de archivo y toda la información necesaria porque la nueva empresa adjudicataria pueda llevar a cabo el correcto archivado.
  - La entrega de los materiales sobrantes propiedad de la UOC (sobras, cajas AZ, hashtags, etc.).
4. **Ejecución:** La fase activa de devolución se desarrollará, como mínimo, durante lo **último mes de vigencia del contrato**, sin perjuicio que la transferencia de conocimiento pueda iniciarse con anterioridad, una vez aprobada el Plan de Reversibilidad.

La liberación de la garantía definitiva y la liquidación final del contrato estarán condicionados a la recepción de conformidad por parte de la UOC de la correcta y completa ejecución del Plan de Reversibilidad aprobado.

# XI.-Condiciones de ejecución: acuerdo de nivel de servicio (MÁS BIEN) y penalizaciones

## MÁS BIEN cualitativos

- **Porcentaje máximo de documentos NO clasificados a la FD correspondiente:** el documento se asigna a un tipo o ficha documental que no se corresponde con el formato. Ej. Se registra como PAU un documento de >25 años ( $\leq 0.5\%$ ) total FD errónea/total FD revisadas.
- **Porcentaje máximo de documentos NO clasificados al IDP correcto:** el documento se registra a un IDP que no se corresponde con la persona que lo aporta. Ej. Se registra un TOUECG a nombre de otra persona. ( $\leq 0.2\%$ ) total documentos asignados erróneamente a IDP/total documentos revisados en muestra.
- **Porcentaje máximo de metadatos registrados erróneamente:** los metadatos introducidos no se corresponden con la información existente al documento. Ej. Se indica un valor erróneo en la calificación cualitativa de las PAU. Cada una de los metadatos incorrectos a pesar de estar a un mismo documento se contabilizan como un error. ( $\leq 0.5\%$ ) total metadatos erróneos/total metadatos revisados a la muestra
- **Porcentaje máximo de validación incorrecta de los sistemas de verificación documental (CSV, firmas, etc):** se refleja al metadato forma y al metadato validez electrónica de los documentos a las diferentes fichas documentales. La validación del código CSV no se hace, se hace de manera incorrecta y se informa el metadato forma de manera errónea, del mismo modo en cuanto a QR, firmas electrónicas u otros sistemas de validación. ( $\leq 0.2\%$ ) total errores metadato forma / total documentos revisados

		Descripción	Valor	Pes	TOTAL
Cualitativos	1	Porcentaje máximo de documentos NO clasificados a la FD correspondiente	$\leq 3\%$	25 %	50 %
	2	Porcentaje máximo de documentos NO clasificados al IDP correcto	$\leq 1\%$	35 %	
	3	Porcentaje máximo de metadatos registrados erróneamente	$\leq 3\%$	25 %	

	<b>4</b>	<b>Porcentaje máximo de validación incorrecta de los sistemas de verificación documental (CSV, firmas, etc)</b>	<b>&lt;=3 %</b>	<b>15 %</b>	
--	----------	---	-----------------	-------------	--

**% Desempeño ANTES** = total de gestiones penalizadas x Pes MÁS BIEN/Número de gestiones x 100

## MÁS BIEN cuantitativos

Para el cumplimiento de las MÁS BIEN cuantitativas se tendrá en cuenta el tiempo transcurrido desde la recepción del documento hasta su grabación que en ningún caso tendría que ser de más de 72h hábiles en cualquier formato y vía de entrada.

Según la vía de entrada la MÁS BIEN variará.

- Por **plataforma web con IA** o sin IA

**Tiempo de grabación de la documentación:** es el tiempo transcurrido desde la recepción del documento hasta la introducción de los metadatos correspondientes

- 95 %<=48 horas

- Por **IT u otros sistemas como el papel que no sean plataformas web sino herramientas UOC** como formularios propios, impactas trámite SACO u otros sistemas de trabajo que no tengan asistencia IA.

**Tiempo de grabación de la documentación:** es el tiempo transcurrido desde la recepción del documento hasta la introducción de los metadatos correspondientes

- 95 %<=56 horas

- **Tiempo de gestión de escalados desde Servicio de Atención:** hace referencia a todas las peticiones desde IRIS o CAU SACO hacia el proveedor que se derivan desde los Backoffice de la UOC para resolver cuestiones específicas como revisar la validez de un estudiante, grabar documentación no grabada, etc.

- 99 %<=48 horas

- **Tiempo de gestión ITs de documentación digital:** es el tiempo transcurrido desde la recepción de la IT hasta que queda cerrado a la herramienta CAU SACO.

- 95 %<=48 horas

- **Tiempo de gestión de los convenios de prácticas:** es el tiempo transcurrido desde la recepción del documento hasta la entrega al del vicerrectorado de la UOC para su firma.

- 100 %<=72 horas

		Descripción	Valor	Pes	TOTAL

Cuantitativos	1	Tiempo de grabación de la documentación (plataforma web)	<=5 %	40 %	50 %
	2	Tiempo de grabación de la documentación (otros sistemas)	<=5 %	40 %	
	3	Tiempo de gestión de escalados SACO	<=10 %	2 %	
	4	Tiempo de gestión ITs de documentación digital	<=10 %	16 %	
	5	Tiempo de gestión de los convenios de prácticas	=0 %	2 %	

El seguimiento de las MÁS BIEN se llevará a plazo mediante un Power BI que tendrá que contener los datos relativos a todos los documentos recibidos sean de papel o digitales y por cualquier de las puertas de entradas previstas.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria llevar este control y velar por el cumplimiento de las MÁS BIEN de servicio. Tal como se indica al pliego el incumplimiento reiterado de estas podrá comportar sanciones que se vean reflejadas a la facturación mensual o incluso puedan generar una cancelación unilateral por parte de la UOC del contrato.

La fórmula para establecer el grado de penalización a aplicar a la facturación es la siguiente:

**% Desempeño ANTES** = total de gestiones penalizadas x Pes MÁS BIEN/Número de gestiones x 100

## Tabla de penalizaciones

Total de grado de incumplimiento	% penalización sobre la facturación de la convocatoria
De 1 a 2	1
De 2 a 3	2
De 3 a 5	3
De 5 a 8	4
De 8 a 12	7
De 12 a 15	10
Más de 15	Motivo de resolución de contrato

## Revisión de los acuerdos de nivel de servicio

Si hay un incremento de la actividad por causas de fuerza mayor, por cuestiones no planificadas o por cuestiones no previstas, la UOC se reserva el derecho de no aplicar los Acuerdos de Nivel de Servicio tanto en cuanto a los ítems a valorar cuantitativos como cualitativo.

## ANEXO 1 - FICHAS DOCUMENTALES ACTUALES

ID DOCUMENTO	Descripción documento	Acrónimo	Tipo
001	Documento nacional de identidad	DNI	Identificativo
002	Pasaporte ordinario español	PASS	Identificativo
003	Permiso de residencia	PERMRE	Identificativo
004	Resguardo del DNI	RESDMI	Identificativo
005	Tarjeta de extranjero (NIE)	NIE	Identificativo
006	Certificado académico oficial universidad	CAOUNE	Académico
007	Certificado académico personal. Pruebas >25 años	CAUXXV	Académico
008	Certificado académico personal de estudios univ.oficiales	CAPUNE	Académico
009	Certificado académico personal de FP/CFGS/MP3	CAPFPR	Académico
010	Certificado académico personal COU	CAPCOU	Académico
012	Certificado sustitutorio del título oficial univ.español	CESTUE	Académico
013A	Homologación de estudios univ.extranjeros a Diplom/Llic/Grau	CRHEUEA	Académico
013B	Homologación de estudios univ.extranjeros a estudios profesionales	CRHEUEB	Académico
014	Acreditación título asimilado a Formación Profesional	TAE OFP	Académico
015	Acreditación título asimilado a título univ.oficial español	TAE OUE	Académico

016	PAAU para extranjeros con estudios convalidables	PAPAU	Académico
017	Prueba de acceso en la universidad (PAAU)	PAAU	Académico
019	Resguardo de traslado de expediente de estudios univ.	RETRAS	Académico
020	Resguardo de título oficial universitario	RETIEU	Académico
021	Resguardo del título oficial FP/CFGS/MP3/CFGM	RETIFP	Académico
022	Suplemento Europeo al Título	SETOUE	Académico
023	Título universitario oficial español Master / Doctor	TOUEMD	Académico
024	Título universitario oficial español Diplom/Llic/Grau	TOUECG	Académico
025	Título oficial español Formación Profesional	TOFP	Académico
026A	Volando inscripción condicional (títulos universitarios)	VICCDE	Académico
026B	Volando inscripción condicional (títulos FP/CFGS)	VICCDEB	Académico
028	Homologación de estudios univ. Extranjeros a Master/Doctor	CHEUMD	Académico
029	Título Grado extranjero	TIGRES	Académico
029B	Diploma Suplemento EEES	DIPSUE	Académico
030	Títulos extranjeros ajenos a EEES	TIENOE	Académico
031	Acreditación UNED	ACRUNE	Académico
032	Tarjeta superación de pruebas por mayores de 25 años	TSUPP25	Académico
033	Libro de calificaciones de Bachillerato	LLIBATX	Académico
034	Título de Bachillerato	TITBATX	Académico
035	Título de Graduado Escolar	TITGRAD	Académico
036	Diploma de FP de título no oficial	DIPFPNO	Académico
037	Documento de registro civil	DREGCIV	Identificativo
038	Carné de familia numerosa	CFAMNOM	Descuentos
039	Acreditación de discapacidad	RMINUSV	Descuentos
040	Acreditación Víctima del terrorismo	DVICTER	Descuentos
041	Acreditación de Víctima de Violencia Machista	DVICVIO	Descuentos
042	Documento de familia monoparental	CFAMMON	Descuentos
043	Carné de conducir	CARCOND	Identificativo
044	Certificado de registro de ciudadano de la UE	CERREGUE	Identificativo
045	Cèdul·la o carta de identidad	CARTAI	Identificativo
046	Resguardo de título de Máster/Doctor	RETOMD	Académico
047	Resguardo de título asimilado a estudios univ.	RTAOEU	Académico
048	Título de Diploma de Estudios Avanzados (DIOSA)	TDEA	Académico
049	Homologación estudios extranjeros a estudios de Bachillerato/COU	CRHBATCOU	Académico
050	Documento pérdida título	PERDFPUNI	Académico
051	Hago constar	FCONSTAR	Académico
052	Libro de calificaciones de Formación Profesional	LLQUALFP	Académico
053	Título propio universitario	TPUNI	Académico

054	Certificado titulación propia	CTP	Académico
055	Hoja de solicitud	FSOL	Académico
056	Acreditación prueba de >45 años	TSUPP45	Académico
057	Libro familia	TLLIBFAM	Descuentos
059	Fotografía	FOTO	Identificativo
061	Consulta Registro Nacional de Titulados Universitarios Oficiales	AUTCONSTIT	Académico
062	Consulta Registro Nacional de Titulados no Universitarios	AUTCONSTITNOUNIV	Académico
063	Acreditación idioma	CERTIDIOM	Académico
064	Certificado de ingreso mínimo vital	INGMINVIT	Descuentos
065	Certificado de convivencia	CERTCONV	Descuentos
066	Certificado de acceso de Estudios Superiores	CERTACESTSUP	Académico
067	Prueba de Aptitud Personal	PAP	Académico
068	Certificado Académico Personal del título universitario no español	CAPUNINOESP	Académico
069	Certificado académico Bachillerato	CERTACABATX	Descuentos
070	Certificado de Matrícula de Honor (que no sea certificados académicos)	CERTMH	Descuentos
071	Sistema Nacional de información de la educación superior_Colombia	SNIES	Académico
073	Certificado Académico Personal estudios universitarios propios	CERTACESTPROPIS	Académico
099	Otros documentos		Académico
100	Nombramiento	NOMBRA	RAEP
101	Contrato Laboral	CONLAB	RAEP
102	Certificado de empresa	CERTUOC	RAEP
103	Vida Laboral	VIDLAB	RAEP
104	Curriculum vitae	CV	RAEP
105	Autoinforme	AUTOINF	RAEP
106	Carta de recomendación	CARTREC	RAEP
107	Evidencia Profesional	EVIDAP	RAEP
108	Factura	FACT	RAEP
109	Títulos/Carnés Profesionales	TITPRO	RAEP
114	Hoja de servicios	HOJA_SERVICIOS	RAEP

Seguimos trabajando por dado cabida en todos los documentos que no tienen una ficha documental propia y se tienen que grabar como 99-OTROS DOCUMENTOS

# Manual de archivo por proveedores del Archivo Académico de la UOC *(versión por licitadores)*

**Autor:**

Jesús Sánchez Tenedor

**Organismo responsable:**

Servicio de Gestión Documental y Archivo

## Índice

### Introducción

1. Captura de los documentos
2. Clasificación de los documentos
3. Archivo de los documentos
4. Transferencia de expedientes al archivo

## Introducción

La aplicación de los principios de calidad según la norma ISO 15489, de las normas d'acceso, evaluación y elige de documentos en el ámbito de Universidades catalanas, la aplicación de normativas de la Ley 10/2001 y Decreto 13/2008 y la necesidad cada vez más evidente de normalizar y regular la actividad del archivo académico nos ha impulsado a realizar este manual de archivo orientado a las necesidades debajo descritas.

En el caso del archivo académico, la gestión documental que alimenta de expedientes este depósito, está en una gran parte externalizado como política de delegación de las operaciones de grandes volúmenes de documentación a empresas proveedoras de estos servicios.

Las series documentales afectadas son aquellas resultantes de los siguientes procesos de gestión:

- **Admisión y matrícula de los estudiantes de estudios homologados y propios.**
- **Evaluación de Estudios Previos**
- **Reconocimiento Académico de la Experiencia Profesional**
- **Documentación para la aplicación de descuentos a la matrícula**

Y los procesos de Gestión Documental y Archivo afectados sueño:

- **Captura y digitalización**
- **Clasificación de los documentos**
- **Archivo**
- **Transferencia e instalación de expedientes al archivo**

En este documento se especificará cuáles son los requisitos, herramientas y criterios que tendrá que seguir la empresa proveedora de servicios a la hora de implementar los procesos de Gestión Documental y Archivo del Archivo Académico que se los ha encargado.

## 1. Captura de los documentos

Podemos definir **capturar** como el acto de tratar aquellos documentos recibidos y clasificados según los procesos en cuestión, identificar visualmente el tipo documental del que se trata, registrarlo en el gestor documental, describir sus metadatos de negocio y de archivo. generar el código que representará aquel documento al sistema y proceder a su digitalización y posterior inclusión del fichero electrónico resultando en el archivo electrónico.

Es vital dejar constancia que el modelo de digitalización por estos procesos es el de digitalización simple o tradicional, puesto que el objetivo que se persigue con la digitalización es el de permitir hacer más fácil la busca y recuperación y consulta de documentos académicos en apoyo electrónico a nivel informativo no evidencial. La razón es porque aunque digitalizamos los documentos papel (que bien pueden ser originales como las tarjetas de las PAAU o copias compulsadas como las fotocopias compulsadas de títulos académicos) la evidencia jurídica y legal y el valor probatorio de los documentos que libra el estudiante continúa estando en el papel no en el documento que digitalizamos. Por eso la copia pdf resultando es una copia simple sin evidencia jurídica, pero es un recurso de información muy valioso.

Dicho esto, el más importante de este modelo de digitalización no es la seguridad o validez del documento sino los requerimientos y parámetros técnicos, parte en la que nos centraremos para dejar claro al proveedor qué es el que esperamos obtener.

### 1. Definición de agentes:

- Responsable de proceso (Área de Servicios Académicos)
- Responsable del servicio de Archivo y Gestión Documental

- Servicios Informáticos
- Asesoría Jurídica

## 2. El papel del Servicio de Archivo:

En el proceso de Captura, y en cuanto al Servicio de Gestión Documental y Archivo se tiene que tener en cuenta el siguiente:

- Parametrización de la digitalización
- Preparación de los documentos originales
- Obtención de las imágenes electrónicas
- Asignación de metadatos
- Incorporación de los documentos digitalizados al gestor documental de la UOC
- Control de calidad
- Formación del personal en los procesos de archivo

En el procedimiento de la digitalización, la operativa de esta ya vendrá facilitada por lo *workflow* ya configurado a *Alfresco* a través de la herramienta *eArchivo* para facilitar la tarea de registro y digitalización al usuario responsable de la operación en cuestión.

El proveedor tendrá que haber establecido a sus sistemas de digitalización para interactuar de forma eficaz con *Alfresco*. Y este sistema de digitalización – se entiende por escáner y software

- tendrá que tener en cuenta los siguientes criterios técnicos a la hora de escanear:

## 3. Requisitos técnicos:

- Dispositivo de la captura de la imagen: no hay un requisito imprescindible por parte de la UOC, pero por una cuestión de negocio es evidente que el modelo de escáner más eficiente es el de tipo industrial con alimentador automático y masivo. Sí tiene que cumplir el siguiente:
  - Capacidad de escanear documentos DIN-A5, DIN-A4 y DIN-A3
  - Capacidad de profundidad al escanear documentos fotocopiados (los cuales no pueden tener una suficiente calidad de imagen como la de los originales).

- Disponer en caso de que sea necesario de un escáner de mesa para escanear documentos originales sea más prudente no pasarlos por un alimentador industrial como es el caso de tarjetas de PAAU con más 25 años de existencia y corren peligro de rotura.
- Garantizar su eficaz interacción con los sistemas de información de la UOC (parte técnica que habrá que trabajar y redactar con los responsables informáticos de la UOC).
- Determinar la profundidad de bits. (Número de bits utilizados para representar cada píxel en una imagen)
  - **Escala de grises: 4 bits.**
- Resolución óptica. (Número de píxeles que constituye una imagen):
  - **300 ppp o 300 dpi**
- Suficiente capacidad de rango dinámico que permita un nivel óptimo en la medida del posible de los detalles y de los matices.
- Formato de salida: **PDF/A con pauta de compresión “Sin pérdida ITU-T.6, LZW”**
- El nivel de fidelidad de la imagen resultante del escaneo tiene que ser suficiente para poder leer los datos del documento ya sean letras, numéricos, alfanuméricos, sellos, firmas manuscritas o cualquier otro dato que permita describir el contenido del documento. En ningún caso, se trata de obtener una imagen fidedigna exacta y perfecta. En resumen, que permita la legibilidad del documento, siempre que el documento de origen, **per se**, no sea un documento ilegible o defectuoso que no permita su interpretación o lectura.

#### **4. Requisitos de software:**

En este sentido, habrá que pactar con los responsables informáticos estos requisitos, pero en general se recomienda seguir las recomendaciones del informe técnico UNE-ISO/TR 15801 IN de procesamiento de imágenes.

#### **5. Preparación y escaneo de la documentación:**

- a) Escoger la documentación que se tiene que digitalizar.
- b) Manipular y preparar los documentos por el alimentador del escáner siguiendo los criterios de conservación preventiva como a la vez sacar grapas, clips, pegatinas como post-its, separar desencuadernar, pero a la vez sin malograr la integridad del documento.
- c) Identificar a cada documento qué estudiante y qué tipo documental le corresponde en el sistema. En el caso de *Alfresco* tendrá que escoger el IDP del estudiante y el tipo documental que le corresponde.
- d) Generar el código de barras que le facilitará el sistema a la hora de registrar el documento a *Alfresco*.
- e) Antes de pasar por el escáner el documento, habrá que asegurar que la hoja de código de barras contiene todas las hojas de que se compone el documento (si es que tiene más de una hoja) y en la orden que le corresponde.
- f) Si los documentos están puñados, se tienen que desgrapar.
- g) Si tienen enganchados post-its habrá que desengancharlos del documento.
- h) Escanear el documento con los requisitos técnicos explicados en el apartado de “*Requerimientos técnicos*”.

## 2. La clasificación de los documentos

El segundo proceso que habrá que seguir es el de clasificación y que puede contemplar tres acciones:

- Agrupación de los documentos por asuntos o proceso de negocio
- Identificar cada documento según la clasificación asignada
- Ordenación de los documentos siguiendo un criterio numérico.

### A. Agrupación de documentos

El proveedor hará falta que tenga en cuenta tres agrupaciones:

- Documentos del proceso de admisión y matrícula (Acceso)
- Documentos del proceso de AEP
- Documentos del proceso de RAEP

La razón de esta agrupación obedece a que los documentos de cada tipo de proceso se corresponden con diferentes series documentales que pueden tener diferente tratamiento de preservación y calendario de conservación diferentes en cada caso.

- Documentos de admisión y matrícula Serie documental **J1033 Expedientes académicos**
- Documentos de AEP serie documental **J1026 Convalidaciones**
- Documentos de RAEP Serie documental **J1027 Reconocimiento académico**

#### **B. Identificación de los documentos**

Una vez agrupados los documentos en estas se procede a la identificación de documentos según criterios de clasificación asignados. En este caso, el proveedor no hará falta que haga nada especial, puesto que en el proceso de captura, el documento al registrarlo a *Alfresco* ya genera la impresión de una hoja con un código de barras identificativo del documento en cuestión y que además llevará imprimido los datos identificativos del documento y de su clasificación muy visibles.

### **3. El archivo de los documentos**

Una vez tenemos capturados y clasificados e identificados los documentos y expedientes hará falta entonces empezar el proceso de archivo que contempla las siguientes acciones:

- **Ordenación los documentos**
- **Preparación de los sobres**
- **Archivar los documentos a su sobre o expediente**
- **Archivar los sobres a las unidades de instalación del archivo académico**
- **Circuito alternativo**

#### **A. Ordenación de los documentos**

Una vez clasificados e identificados los documentos en sus respectivas agrupaciones por procesos (admisión y matrícula, AEP y RAEP), habrá que ordenar los documentos siguiendo un criterio numérico. En este caso, el identificador numérico será el número de IDP que describe a su vez el expediente y el estudiante.

*Por ejemplo: el estudiante con iniciales JCR tiene por IDP 206048. El expediente de admisión y matrícula del estudiante que tiene el expediente (o número de IDP 206048) tendrá como identificador lo siguiente:*

*Expediente académico J1033 / 206048*

*Y el criterio de ordenación de todos los expedientes será el número de expediente o de IDP de menor a mayor.*

Esta ordenación obedece a que los documentos se tendrán que archivar dentro de sobras previamente etiquetados con el identificador en cuestión (J1033 / 20048).

## **B. Preparar los sobres donde se guardará la documentación**

A cada estudiante le corresponde un número de IDP o número de expediente. Toda su documentación que ha sido registrada a *Alfresco* y que previamente hemos **digitalizado, identificado y ordenado** habrá que posarla dentro de unos sobres normalizados que el proveedor tendrá que conseguir siguiendo consignas del responsable de archivo. Una vez se tengan los sobres (en una cantidad que habrá que proveer en función del número de estudiantes nuevos que hayan entrado a la UOC), habrá que identificarlos engancharlos a la parte superior-derecha del sobre unos hashtags identificativos siguiendo el modelo y datos explotados que proveerá el responsable de archivo. Como ejemplo tenemos la imagen adjunta:

IDP:	206048
Nom:	[REDACTED]
1r cognom:	[REDACTED]
2n cognom:	[REDACTED]
DNI:	[REDACTED] 20102
Exp. acadèmic:	J1033 / 206048

Los datos explotados que conformarán la información que habrá que imprimir al hashtag la proporcionará el responsable de archivo en un fichero MSEXCEL o MSACCESS 2007.

Estos sobres tendrán que instalarse en el depósito del archivo académico donde allá permanecen custodiados ordenados por orden de IDP de menor en mayor (numéricamente) en sus unidades de instalación (estanterías).

Las características de los sobres, hashtags e impresión tienen que ser:

#### **SOBRES:**

- Color blanco
- 36 x 26 cm.
- Con la solapa de cierre guillotizada
- La apertura del sobre tiene que ser completamente recta, sin troquílar ni ningún tipo de pegatina
- 90 gr. de gramaje m<sup>2</sup>.

#### **HASHTAGS:**

- Autoadhesiva
- 105 x 48 mm.

#### **IMPRESIÓN:**

- Color negro
- El fichero "INFORME" de MSACCESS estará estructurado de forma que se puedan imprimir hashtags en hojas de 12 hashtags

- La calidad de la impresión tiene que permitir la perdurabilidad de la tinta o impronta por 25 años.
- La información que tendrá que tener el hashtag vendrá proveída por el responsable de archivo y son estos campos: IDP, nombre, 1.º apellido, 2.º apellido, DNI, año acceso, codificación código clasificación y expediente

Hace falta, pero, comentar que este sistema de impresión e identificación es el que se ha utilizado habitualmente en el archivo académico, pero cualquier otro sistema que permita identificar estos datos a un sobre podrá pactado y validado si procede entre el proveedor y el responsable de archivo. Por ejemplo, en vez de utilizar hashtags, hacer la impresión directamente sobre los sobres.

### **C. Depositar los documentos dentro de los sobres (o expedientes)**

Una vez tenemos toda la documentación digitalizada y ordenada por orden numérico de IDP tendremos que ensobrar o depositar los documentos a su respectivo sobre que previamente habrá sido identificado con los datos descritos en el apartado anterior.

***Importante:** dentro de cada sobre solo tienen que estar los documentos que pertenecen al estudiante en cuestión, pero internamente, dentro del sobre, no hay que posar los documentos en un orden concreto. Es suficiente ir depositando los documentos adentro con su hoja identificadora de código de barras como separador de cada documento.*

### **D. Depositar los sobres (expedientes) a las unidades de instalación del archivo académico**

El proveedor tendrá que pactar cada campaña (normalmente uno o hueso golpes al año) con el responsable de archivo el archivo de todos los sobres o expedientes a las unidades de instalación del archivo académico situados a la sede de Avenida Tibidabo, 39-43. Hace falta pero, tener en cuenta

que por cuestiones logísticas y otras casuísticas no habrá un único modelo de archivo, archivadores o unidades de instalación. Vemos como tendremos que proceder en cada caso.

### **Situación 1:**

Alrededor del 70 % de los expedientes resultantes de cada campaña habrá que archivarlos en cajas de archivo normalizados que la UOC proveerá al proveedor.



Cada archivador contendrá alrededor de 100 sobres o la cantidad que consigne el responsable del archivo. La orden dentro de cada archivador será la que ya se ha trabajado previamente, es decir: por orden numérico. Por lo tanto, los archivadores también se ordenarán por orden numérico. Por ejemplo:

**Archivador 1: IDP 905.000 - 910.000**

**Archivador 2: IDP 910.001 – 916.000**

**Archivador 3: IDP 916.001 – 919.500**

La señalización de los archivadores tendrá que ser pactada con el responsable de archivo pero en todo caso, como que ya se habrán identificado estos con los IDP's que contienen cada caja en el lomo del archivador, el orden numérico ya marcará la orden de los archivadores por lógica.

### **Situación 2:**

Dentro de este 70 % hay pero, un 20 % de expedientes (aproximadamente, no es exacto cada campaña, es una media) que no se tendrán que instalar dentro de los archivadores normalizados, sino que habrá que ubicarlos en las estanterías de cajones retráctiles del archivo académico. Esto es debido a que cada campaña se pueden generar IDP's nuevos pero de numeración baja

(hasta la IDP 650.000) y todos los expedientes inferiores a este número no se archivan a los archivadores, sino a cajones retráctiles.



En este caso, habrá que ubicar cada sobre o expediente en el lugar que le corresponda de los cajones retráctiles (intercalando entre los sobres que correspondan, puesto que no su numeraciones secuenciales finitas, sino que hay agujeros o IDP's libres entre los expedientes).

### **Situación 3:**

Hasta aquí hemos hablado del 70 % de los documentos y expedientes de cada. Pero alrededor del 30 % restante pueden ser documentos que el responsable de archivo no ha generado hashtag a la base de datos de hashtags. La razón es bien sencilla: se trata de documentación que ya tiene un sobre existente al archivo, normalmente porque es documentación de un estudiante que con anterioridad ya tiene un expediente previo y ahora aporta más documentación porque tiene nuevos requerimientos (empieza un segundo estudio a la UOC, quiere pedir convalidaciones, etc.). La razón no nos tiene que importar. El que nos importa es que la documentación se tiene que archivar dentro del suyo sobre que se encuentra al archivo académico.



Habrá que buscar el sobre del estudiante en cuestión al archivo. El procedimiento de busca, es muy sencillo: todos los sobres están ordenados numéricamente por IDP de menor a mayor y están debidamente identificados al sobre y a la estantería donde se ubica.

Hay que determinar que estos procedimientos valen tanto como por el proceso de admisión y matrícula como por el proceso de AEP. En el caso de RAEP todavía está para definir cuál es el modelo de archivo dado que no se han cerrado todavía los criterios para su conservación y ciclo de vida de los documentos a falta de una evaluación crítica y jurídica para su preservación.

#### **E. Circuito alternativo**

También hay otro sistema de archivo sin sobras en el cual la documentación se registra a una base de datos y se le asigna un código que identifica el documento y su posición dentro del archivo físico de la UOC. Este sistema alternativo de archivo se pondría en marcha en el hipotético caso que por necesidades logísticas de los depósitos de archivo de la UOC y previo informe del archivero responsable que justifique el cambio de criterio.

Sintéticamente consistiría en:

- Seguir el paso A. Ordenación de los documentos.
- Agrupar los documentos ordenados en grupos de 100 unidades documentales simples.
- Empaquetar cada grupo de 100 sobres acordeón que el archivo posará a disposición.
- Identificar el sobre acordeón y vincularlo a la base de datos.

- Agrupar 3 paquetes de 100 documentos dentro de un archivo definitivo.

## 4. Transferencia de expedientes al archivo

El proveedor tendrá que realizar las tareas de:

- **Captura y digitalización**
- **Clasificación de los documentos**
- **Archivo**

a sus oficinas o dependencias. No está previsto en ningún caso, que estas se tengan que realizar en las áreas de trabajo del servicio de archivo de la UOC excepto aquellas que por necesidades justificadas de servicio lo pacten con el responsable del archivo de la UOC.

Pero evidentemente, habrá que gestionar la transferencia de todos los expedientes y archivadores que se hayan generado y depositarlos al archivo académico. Por tal fin, el proveedor hará falta que pacte con tiempo suficiente (instrucciones al anexo de este documento "Manual de Archivo por proveedores: consignas de trabajo a los depósitos y transferencias") con el responsable de archivo esta transferencia y las condiciones de cómo se tendrá que hacer y que incluirá (síntesis del Manual en cuestión):

- Cajas de medida que facilite el transporte
- Medio de transporte y condiciones de seguridad
- Descripción del número de expedientes y archivadores totales que se transferirán
- Día y hora de recepción de la transferencia
- Estimación del tiempo que necesitará el proveedor para poder instalar, archivar y depositar todos los expedientes y documentación sin sobre que haya trabajado durante la campaña y poderlos archivar definitivamente al depósito del archivo académico.

El proveedor tendrá que avisar al responsable de archivo que está en condiciones de hacer la transferencia y este le dará en un tiempo prudencial la conformidad informando del día (o días) disponibles que tendrá el servicio de archivo para atender la actuación del proveedor al archivo académico).

Hace falta también tener en cuenta que el proveedor tendrá que garantizar que la preservación a los sobres y a los archivadores cumplan los siguientes requisitos:

a) Sacar de los documentos:

- Clips, grapas, plásticos y otros elementos nocivos
- Post-it's
- Notas escritas a mano
- Se sobreentiende que esta tarea se ha hecho previa a la digitalización.

b) Garantizar que al sobre no se incluye ningún documento que previamente se haya registrado y digitalizado (es muy improbable pero por si acaso también hay que tenerlo en cuenta)

- Copias y duplicados
- Documentos de referencia (informativos)
- Documentos de trabajo

c) Garantizar que los documentos que se archiven al sobre o expediente correspondan efectivamente al estudiante que corresponde.

d) Garantizar que todos los sobres o expedientes siguen la orden secuencial que los corresponde (ordenados numéricamente de menor a mayor en los casos indicados).

e) En caso de que se detecten erradas el proveedor se compromete a resolverlos en un tiempo prudencial presencialmente al archivo académico.

ANEXO 3

# **Manual de archivo por proveedores: Consignas de trabajo a los depósitos y transferencias**

**Autor:**

Jesús Sánchez Tenedor

**Organismo responsable:**

Servicio de Archivo y Gestión  
Documental Universitat  
Oberta de Catalunya

## Contenido

1. Introducción	3
2. Horarios y normas de acceso en el edificio	3
3. Procedimiento de transferencia al archivo	4

## 1. Introducción

---

Este documento relaciona las consignas básicas de funcionamiento de las operaciones de archivo que el proveedor de la “Gestión documental académica” tiene que tener en cuenta por la correcta coordinación e implementación a los depósitos de archivo y con el responsable del Servicio de Archivo de la UOC. Los depósitos de archivo de la UOC están situados a la Rambla de Poblenou, 156 08035 Barcelona.

## 2. Horarios y normas de acceso en el edificio

---

1.- **Acordar con una mínima antelación de 48 h.** el día/se y hora/se de visita. Hay que comunicarlo por JIRA y obtener el visto bueno del responsable de archivo o de la persona en quien delegue.

Llenar petición por JIRA por el responsable de servicio o coordinador de servicio de la empresa proveedora: (<https://suport.uoc.edu/servicedesk/customer/portal/10/create/83>)

con los datos:

- Día y hora previstas de la subida (si procede días que vendrán si es más de un)
- Personas que irán y DNI
- Matrícula del vehículo
- Cantidad de cajas
- Fichero Excel de descripción-relación en formato Excel

En situaciones excepcionales como por ejemplo, confinamientos, cierres de edificios por razón de obras, traslados, etc, el Servicio de Archivo establecerá las condiciones de trabajo y acceso de acuerdo con las posibilidades.

2.- Cualquier modificación de las personas inicialmente informadas se tiene que comunicar con uno **mínimo de 48 h.** de antelación indicando los suyos **nombres y apellidos y números de DNI.**

## **No puede acceder ninguna persona en el edificio de la UOC si previamente no se ha avisado de su llegada**

3.- Presentarse con **puntualidad** el día y hora acordado de acuerdo con la disponibilidad de los archiveros que os tienen que atender. No hacerlo implica el riesgo de que ya no os podamos atender en el que queda del día y por tanto **ya no podéis acceder en el edificio aquella jornada.**

4.-Únicamente las personas destinadas a hacer la tarea de archivo podrán acceder a la planta inferior del edificio del archivo donde se encuentra el depósito, excepto si los archiveros lo indican de otro modo.

5.- En caso de que el día acordado os surjan imprevistos de movilidad o personales **hace falta que avisáis a los teléfonos o 609 020 687 (Jesús Sánchez, responsable del Archivo de la UOC) o 682 030 763 (Montserrat Clèries, directora del Grupo Operativo)** tan pronto como se pueda para tratar de coordinar vuestra recepción fuera del horario convenido

6.- Hace falta que el proveedor informe en el mismo correo de petición del **volumen de cajas** que llevará la furgoneta y día y hora de llegada.

7.- La furgoneta del proveedor podrá siempre entrar a partir de las 8 h. (con previo aviso al responsable del archivo porque sea atendido). **La altura máxima del vehículo que se permite entrar al parking es de 2 metros.**

**8.-Siempre** antes de acceder al muelle de descarga del depósito del archivo o de hacer cualquier operación se tendrá que avisar a la recepción del edificio principal de la llegada.

9.-El equipo que haga las tareas dentro del depósito del archivo tendrá que ser conocedor de este procedimiento y serán los interlocutores válidos con la recepción y el equipo de seguridad de la UOC.

10.-En ningún caso se entrará a contradecir las directrices del equipo de recepción y seguridad y en caso de posible incidencia para aclarar el tema habrá que trucar a los teléfonos indicados más arriba.

### 3. Consignas operaciones de archivo

1.- Hay que informar previamente al responsable de archivo el volumen total de cajas que entrarán al depósito y desglosado de la siguiente manera:

- **Número de cajas que contienen sobras de expedientes** su cajas que solo hay que posar a las estanterías.

- **Número de cajas con documentación suelta sin sobre es aquella** documentación que hay que ensobrar a los expedientes (sobras) ya existentes al archivo. de la UOC.

2.- Al final de las operaciones del día o de las jornadas de trabajo de la semana el proveedor **tendrá que eliminar todo el material de apoyo inservible** (cajas de archivo vacías, clips, grapas, gomas, notas, etcétera). Es obligación del proveedor de dejar el archivo en el mismo estado en que se lo encontró. El archivero los facilitará el lugar y forma en que se tendrá que eliminar.

3.- Toda la documentación que no se haya podido ensobrar porque los operarios **NO han podido encontrar su sobre correspondiente al depósito de archivo, habrá que agruparla e identificarla debidamente** (con hashtags, papel enganchado, o post-it) y **INFORMAR al archivero de la UOC de su existencia**. Se necesita la fecha y una breve descripción del motivo por el cual se ha quedado sin ensobrar.

4.- Toda aquella documentación que quede pendiente de ensobrar y que queda pospuesta para hacerlo días o semanas más adelante hará falta que quede debidamente **identificada y etiquetada como documentación en proceso de archivo** y ubicada al lugar que el archivero los indique. De este modo se puede diferenciar de la descrita en el punto 3. Habrá que dejar constancia al JIRA de referencia del hecho que no se ha podido finalizar la tarea de archivo prevista. Para finalizar el trabajo se tendrá que volver a pedir día y hora (especificando las personas y vehículo, en caso necesario, como se hace habitualmente) para continuar haciendo la actividad inicialmente prevista en el mismo JIRA y esperar la validación por parte del equipo de archivo.

5.- Las operaciones de archivo se limitarán obligatoriamente a ensobrar o instalar cajas de archivo en las estanterías correspondientes. **Está terminantemente prohibido hacer operaciones diferentes sin previo consentimiento del archivero**, como por ejemplo, hacer espacio a estanterías a criterio propio o utilizar otros armarios o estanterías diferentes a las autorizadas).

6.- El coordinador presente físicamente a las operaciones de archivo tendrá que informar al final de la/se jornada/se de trabajo de cómo ha ido todo ello. Es decir, **NO podrá marchar del archivo sin haber informado in situ del resultado** y posibles incidencias surgidas. Si procede, el archivero puede pedir un informe por escrito.

7.- Toda la documentación que entre al archivo tendrá que estar debidamente **acompañada de la correspondiente base de datos informática que detalle la existencia y ubicación de los documentos a la caja correspondiente**. Será obligación del proveedor que esta base de datos la comunique al archivero antes del fin del archivo de los documentos o jornadas de trabajo.

## ANEXO 4

### Listado de documentación identificativa y académica

Número documento	Descripción documentos	Tipo documento
001	Documento nacional de identidad	Identificativo
002	Pasaporte ordinario español	Identificativo
003	Permiso de residencia	Identificativo
004	Resguardo del DNI	Identificativo
005	Tarjeta de extranjero (NIE)	Identificativo
006	Certificado académico oficial universidad	Académico
007	Certificado académico personal. Pruebas >25 años	Académico
008	Certificado académico personal de estudios univ.oficiales	Académico
009	Certificado académico personal de FP/CFGS/MP3	Académico
010	Certificado académico personal COU	Académico
012	Certificado sustitutorio del título oficial univ.español	Académico
013A	Homologación de estudios univ.extranjeros a Diplom/Lic/Grau	Académico
013B	Homologación de estudios univ.extranjeros a estudios profesionales	Académico
014	Acreditación título asimilado a Formación Profesional	Académico
015	Acreditación título asimilado a título univ.oficial español	Académico
016	PAAU para extranjeros con estudios convalidables	Académico
017	Prueba de acceso en la universidad (PAAU)	Académico
019	Resguardo de traslado de expediente de estudios univ.	Académico
020	Resguardo de título oficial universitario	Académico
021	Resguardo del título oficial FP/CFGS/MP3/CFGM	Académico
022	Suplemento Europeo al Título	Académico
023	Título universitario oficial español Master / Doctor	Académico
024	Título universitario oficial español Diplom/Lic/Grau	Académico
025	Título oficial español Formación Profesional	Académico
026A	Volando inscripción condicional (títulos universitarios)	Académico
026B	Volando inscripción condicional (títulos FP/CFGS)	Académico
028	Homologación de estudios univ. Extranjeros a Master/Doctor	Académico
029	Título Grado extranjero	Académico
029B	Diploma Suplemento EEES	Académico
030	Títulos extranjeros ajenos a EEES	Académico
031	Acreditación UNED	Académico
032	Tarjeta superación de pruebas por mayores de 25 años	Académico
033	Libro de calificaciones de Bachillerato	Académico
034	Título de Bachillerato	Académico
035	Título de Graduado Escolar	Académico
036	Diploma de FP de título no oficial	Académico

037	Documento de registro civil	Identificativo
043	Carné de conducir	Identificativo
044	Certificado de registro de ciudadano de la UE	Identificativo
045	Cèdul·la o carta de identidad	Identificativo
046	Resguardo de título de Máster/Doctor	Académico
047	Resguardo de título asimilado a estudios univ.	Académico
048	Título de Diploma de Estudios Avanzados (DIOSA)	Académico
049	Homologación estudios extranjeros a estudios de Bachillerato/COU	Académico
050	Documento pérdida título	Académico
051	Hago constar	Académico
052	Libro de calificaciones de Formación Profesional	Académico
053	Título propio universitario	Académico
054	Certificado titulación propia	Académico
055	Hoja de solicitud	Académico
056	Acreditación prueba de >45 años	Académico
061	Consulta Registro Nacional de Titulados Universitarios Oficiales	Académico
062	Consulta Registro Nacional de Titulados no Universitarios	Académico
063	Acreditación idioma	Académico
066	Certificado de acceso de Estudios Superiores	Académico
068	Certificado Académico Personal del título universitario no español	Académico
071	Sistema Nacional de información de la educación superior_Colombia	Académico
073	Certificado Académico Personal estudios universitarios propios	Académico
067	Prueba de Aptitud Personal	Académico
099	Otros documentos	Académico
038	Carné de familia numerosa	Descuentos
039	Acreditación de discapacidad	Descuentos
040	Acreditación Víctima del terrorismo	Descuentos
041	Acreditación de Víctima de Violencia Machista	Descuentos
042	Documento de familia monoparental	Descuentos
057	Libro familia	Descuentos
064	Certificado de ingreso mínimo vital	Descuentos
065	Certificado de convivencia	Descuentos
069	Certificado académico Bachillerato	Descuentos
070	Certificado de Matrícula de Honor (que no sea certificados académicos)	Descuentos
059	Fotografía	Identificativo
100	Nombramiento	RAEP
101	Contrato Laboral	RAEP
102	Certificado de empresa	RAEP

103	Vida Laboral	RAEP
104	Curriculum vitae	RAEP
105	Autoinforme	RAEP
106	Carta de recomenació	RAEP
107	Evidencia Profesional	RAEP
108	Factura	RAEP
114	Hoja de servicios	RAEP
109	Títulos/Carnés Profesionales	RAEP

# ANEXO 5

## Capturas de la Herramienta UOC de gestión de ITS CAU-SAC

CAU

Acció Edició Consulta Bloc Registre Camp Ventana Ajuda

Pantalla de filtre de peticions CAU

**Cues**

- Backoffice Recursos d'aprenentatge
- Backoffice Seu central RECEPCIÓ PFV
- Custòdia de Títols Oficials
- ESTUDIS - Grau Enginyeria de Tecnol i Serveis de Teleco
- ESTUDIS - UOC Skills Lab
- ESTUDIS - Asia oriental
- ESTUDIS - Business Intelligence
- ESTUDIS - Centre Idiomes Moderns
- ESTUDIS - Ciberdelinqüència

Totes Cap

**Filtre per tipologies o processos**

Tipologia

Gestió Documental Digital

Procés

- Gestió Documental Digital
- 
- 
- 
- 
- 

Totes Cap

**Estats**

En curs  Pendants  Tractades BackOffice

Escalades  Tancades

Estats associats

Oberta, En curs, Retinguda

**Observacions**

%  Estudiants  Gestors

**Dates**

	Inici	Fi
Entrada		
Resposta		
Reassig.inf.		
Reassig.sup.		

**Persones i peticions**

Estudiant  Gestor  PCRM

Idp Nom i cognoms

Llista d'ldps

Petició / ns

**Altres filtres**

Origen

Tipus de petició

Prioritat

Resposta parcial

Perfil Usuari

Escalat retornat

**Punt d'entrada**

Tots excepte  Només

Desa filtres

Restaura filtres

Cerca peticions

CAU

Acció Edició Consulta Bloc Registre Camp Ventana Ajuda

Resolució peticions

Críteris cerca

Motiu tancament Ligam Assignades Críteris de cerca

Peticions (41)

Prioritat	Entrada	Usuari	Perfil CAU	Tipologia	Estat	Caducitat	Respost. parcials
<input type="checkbox"/>	Baixa	01-12-2025	Incorporacio	Gestió Documental Digital > Batxillerat homologat Accé	Oberta		0
<input type="checkbox"/>	Baixa	01-12-2025	Incorporacio	Gestió Documental Digital > Batxillerat homologat Accé	Oberta		0
<input type="checkbox"/>	Baixa	01-12-2025	Incorporacio	Gestió Documental Digital > Batxillerat homologat Accé	Oberta		0
<input type="checkbox"/>	Baixa	01-12-2025	Incorporacio	Gestió Documental Digital > Batxillerat homologat Accé	Oberta		0
<input type="checkbox"/>	Baixa	01-12-2025	Incorporacio	Gestió Documental Digital > Batxillerat homologat Accé	Oberta		0
<input type="checkbox"/>	Baixa	01-12-2025	UOC - ESTUDIANT	Gestió Documental Digital > Batxillerat homologat Accé	Oberta		0
<input type="checkbox"/>	Baixa	02-12-2025	UOC - ESTUDIANT	Gestió Documental Digital > Batxillerat homologat Accé	Oberta		0
<input type="checkbox"/>	Baixa	02-12-2025	UOC - ESTUDIANT	Gestió Documental Digital > Batxillerat homologat Accé	Oberta		0
<input type="checkbox"/>	Baixa	02-12-2025	UOC - ESTUDIANT	Gestió Documental Digital > Batxillerat homologat Accé	Oberta		0
<input type="checkbox"/>	Baixa	02-12-2025	UOC - ESTUDIANT	Gestió Documental Digital > Batxillerat homologat Accé	Oberta		0
<input type="checkbox"/>	Baixa	02-12-2025	UOC - ESTUDIANT	Gestió Documental Digital > Batxillerat homologat Accé	Oberta		0
<input type="checkbox"/>	Baixa	02-12-2025	UOC - ESTUDIANT	Gestió Documental Digital > Batxillerat homologat Accé	Oberta		0

Petició 10173383 Camí Impactes tràmit > Batxillerat Homologat > Pendent d'assignar Origen Canal E/S Virtual/Virtual

Gestor Cua Impactes tràmit - Gestió Documentació Digital Val. estimada Val. real Dies compromís

Observacions estudiant Observacions Gestor Accions realitzades

Dades Formulari Fitxa Resol

Resolució

Petició

Usuari 2009262 Ana Sofia Pallas Lorenzo Perfil Incorporacio Castellà Tipus Prioritat Baixa

Operator Entrada Virtual 01/12/2025 Estat Oberta

Petició 10173383

Observacions usuari Observacions gestor Accions dutes a terme

Dades formulari Enquesta prioritat Història petició Fitxa

Resolució Reassignar Relacions Pare - Fill Consulta resposta Petició pare Peticions filles Pare Unions/Agrupacions

Tipologia Gestió Documental Digital Batxillerat homologat Accés Pendent d'assignar Crear Parametre

Avisos gestor Compromís/Resolució

- Respondre
- Establir compromís
- Retenir
- Reassignar tipologia pròpia

Canal sortida Virtual Dies Caducitat compromís Motiu

Procediments Escalar/Reassignar

Tipus\_cua Cua

Escalar de nivell Reassignar a nivell superior Reassignar a nivell inferior Reassignar altres tipologies

Tipologia

Accepta Cancel·la

## Asistente para la grabación manual de documentos del gestor documental

**UOC** Universitat Oberta de Catalunya **Importació de documentació acadèmica** [Tanca la sessió](#)

**Importació de documentació acadèmica**

**PAS 1: Cerca del estudiant**  **(Control+F)**

**UOC** Universitat Oberta de Catalunya **Importació de documentació acadèmica** [Tanca la sessió](#)

**Nom i cognoms**  [Desfes-ho](#)

**PAS 2: Selecció d'un tipus de document**  **(Control+F)**

**Admissió i matrícula**

DNI	Passaport	Permís de residència
Resguard DNI	NIE	Certificat acadèmic oficial. Ensenyament universitari - Universitat de procedència
Certificat acadèmic personal. Accés a la universitat per a majors de 25 anys	Certificat acadèmic personal. Ensenyament universitari oficial espanyol	Certificat acadèmic personal. Formació professional (FP/CFGS/MP3)
Certificat acadèmic personal. Superació del COU	Certificat substitutori del títol oficial universitari espanyol	Credencial d'homologació d'estudis universitaris o professionals estrangers a estudis universitaris o professionals oficials
Credencial d'homologació d'estudis universitaris o professionals estrangers a estudis universitaris o professionals oficials	Document acreditatiu de títol assimilat a ensenyament oficial d'FP espanyol	Document acreditatiu de títol assimilat a ensenyament oficial universitari espanyol
Papereta de qualificació de les Proves d'Accés a la Universitat per a estrangers amb estudis convalidables	Prova d'accés a la universitat	061- Consulta Registre Nacional de Títulats Universitaris Oficials
062- Consulta Registre Nacional de Títulats no Universitaris	Resguard de trasllat d'expedient d'estudis universitaris	Resguard del pagament dels drets d'expedició de títol oficial. Ensenyament universitari



## Captura del resultado de la busca por estudiante

Acció Edició Consulta Bloc Registre Camp Ventana Ajuda

Manteniment d'estudis previs

**Criteris de cerca**  
 Origen  Centre  Estudis   
 Estudiant  Des de  fins a   
 Situació  Documentació  Període

**Estudis previs**

Situació	Estudiant	Tipus	Origen	Període	Data	Docum. completa
Pendent		Altres estudis (activitats esportive	LOGSE - Administració de Sistemes Informàtics	2017	09-05-2024	<input type="checkbox"/>
Pendent		Altres estudis (activitats esportive	EADA-Master Executiu en Direcció de Marketing	2003	23-05-2024	<input type="checkbox"/>
Pendent		Altres estudis (activitats esportive	Altres	2009	23-05-2024	<input type="checkbox"/>
Pendent		Altres estudis (activitats esportive	Cambridge	2024	30-05-2024	<input type="checkbox"/>
Pendent		Altres estudis (activitats esportive	Cambridge	2025	30-10-2025	<input type="checkbox"/>
Pendent		Estudis oficials cursats a universi	Estudis estrangers oficials	2000	29-01-2025	<input type="checkbox"/>
Acceptada		Estudis oficials cursats a universi	Universitat Rovira i Virgili - Facultat de Lletres - Llicenciat en Història - 03/0	1994	21-11-2017	<input type="checkbox"/>
Acceptada		Estudis oficials cursats a universi	Universitat Internacional de València - Facultat de Ciències de l'Educació - I	2014	22-09-2023	<input type="checkbox"/>
Acceptada		Estudis oficials cursats a universi	Universitat de Lleó - Facultat de Filosofia i Lletres - Graduat/da en Informaci	2012	30-04-2024	<input type="checkbox"/>
Acceptada		Estudis oficials cursats a universi	Universitat Rovira i Virgili - Facultat de Lletres - Llicenciatura Història de l'Art	2002	23-05-2024	<input type="checkbox"/>
Pendent		Titulacions no oficials UOC	Universitat Oberta de Catalunya - Centre d'Idiomes Moderns (Català)	20172	17-07-2018	<input checked="" type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>

Capturas de los elementos de una aportación de estudios oficiales

Manteniment d'estudis previs

Estudis previs

Estudiant  Fitxa estudiant Data 23-05-2024 Migració  Revisado  Visible web  Universitat MEC Universitat Rovira i Virgili Centre MEC Facultat de Lletres Titulació MEC Llicenciat En Història De L'Art

Situació  Esborrar

Origen Estudis oficials cursats a universitat Observacions

Estudis Llicenciatura Història de l'Art - 16/07/02 Període 2002 Cicle 1er i 2on cicle Pre-reforma  Observacions internes

Documentació  Docum. completa  Data sol. doc. 16/10/2024 Estudis finalitzats  Primer cicle complet  Crèdits 1er cicle   
 Doc. automàtica  Data rev. doc. 03/12/2025

Elements aportats Denegar elements

Tipus	Credits	Cicle	Classe	Període	Situació	Qualificacions d'origen		Qualificacions UOC	
						Qualitativa	Num.	Qualitativa	Num.
Assignatures d...	Análisis Simbólico	6,0	1er cicle	Obligatòria	2002	Accept...	9,0	Excel·lent	9
Assignatures d...	Arte Clásico	6,0	1er cicle	Troncal	2004	Accept...	8,0	Notable	8
Assignatures d...	Arte del Renacimiento	6,0	1er cicle	Troncal	2002	Accept...	7,0	Notable	7
Assignatures d...	Arte del siglo XIX	6,0	1er cicle	Troncal	2002	Accept...	9,0	Excel·lent	9
Assignatures d...	Arte Medieval I	6,0	1er cicle	Troncal	2002	Accept...	6,0	Aprovat	6
Assignatures d...	Arte Medieval II	6,0	1er cicle	Troncal	2002	Accept...	6,0	Aprovat	6
Assignatures d...	Arte y Sociedad (I) (II)	6,0	2on cicle	Optativa	2002	Accept...	7,0	Notable	7
Assignatures d...	Historia Antigua Universal I	6,0	1er cicle	Obligatòria	2002	Accept...	8,0	Notable	8
Assignatures d...	Historia Antigua Universal II	6,0	1er cicle	Obligatòria	2002	Accept...	8,0	Notable	8
Assignatures d...	Historia Contemporánea Universa II (I) (	6,0	2on cicle	Optativa	2002	Accept...	8,0	Notable	8
Assignatures d...	Historia Contemporánea Universal I	6,0	1er cicle	Obligatòria	2003	Accept...	6,0	Aprovat	6
Assignatures d...	Historia del Cine Español (I) (II)	6,0	2on cicle	Optativa	2003	Accept...	9,0	Excel·lent	9
Assignatures d...	Historia del Cine I	6,0	2on cicle	Troncal	2003	Accept...	10,0	Matrícula d'Honor	10

Element Durada Curs  
 294314 Anyal 1


## Captura de la página de acceso al mantenimiento de planes externos a la UOC

Menú principal de AEP - Institució: 0

### Navegador

- AEP
  - Configuracions
  - Gestió notificacions
  - Dades mestres
  - Plantilles de AEP
    - Manteniment de plans externs
    - Plantilles d'AEP
    - Plantilles PIOLIN
  - Elements aportats
  - Sol·licituds
  - Recàlcul expedient AEP

### Menú principal



## Buscador de planes de estudios

► Selecció d'estudis MEC

SELECCIÓ D'ESTUDIS MEC

ESTUDIS

Pla extern:

Universitat:

Centre:

Estudis: