

CONTRACTE RELATIU AL
SERVEI DE GESTIÓ DOCUMENTAL DE LA FUNDACIÓ PER A LA UNIVERSITAT
OBERTA DE CATALUNYA

EXPEDIENT HSE00002/2026

PROCEDIMENT OBERT
SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
--

I.-Antecedents del servei	3
II.-Objecte de contractació	3
Objecte del contracte	3
Abast del Servei	3
Model de contractació	4
III.-Tasques generals transversals	4
Tasques generals del servei	4
Especificitats de la recepció de la documentació	6
IV.-Definició de tràmits	8
Tràmit d'Accés	8
Definició del servei	8
Tipus de documentació	9

Tràmit de Matrícula	9
Definició del servei	9
Tasques associades específiques	10
Tràmit de l'Avaluació d'Estudis Previs (AEP)	10
Definició del servei	10
Especificitats de l'AEP	10
Les tasques específiques del servei d'AEP a banda de la gestió pròpiament de documents acadèmics comporta una sèrie de gestions i tramitacions descrites a continuació que no es regiran pel preu unitari dels documents sinó per un preu hora definit al PCAP.	10
1.-Repositori Estudis Previs: Aportacions	10
2.-Documentació programes acadèmics	11
Tràmit del Reconeixement Acadèmic de l'Experiència Professional (RAEP)	12
Definició del servei	12
Serveis de pràctiques i mobilitat.....	12
Tasques segons tipus de conveni o protocol adhesió	13
Opció 1	13
Opció 2	14
Opció 3	14
Opció 4	14
Servei d'arxiu.....	15
Generalitats	15
Codificació de documents.....	15
Material d'arxiu	16
Espais i condicions de custòdia	17
Volums	17
Destrucció documental (paper i digital).....	18
V.-Volums i estacionalitat del servei	18
Estacionalitat	20
Gestió d'impactes tràmits	20
Gestió de documents.....	21
Volums 2025	26
VI.-Requeriments de l'equip humà i rols	26
Personal adscrit al servei	27
VII.-Requeriments tecnològics	30
Equipament.....	30
Plataforma de gestió documental	32
VIII.-Transformació tecnològica	33
Seguiment del servei de transformació i millora.....	34
IX.-Model d'operacions del servei.....	34
Reunions de seguiment.....	35
Planificació inicial i seguiment del servei	35

Canals de comunicació documental	35
Informes de seguiment de l'activitat	35
Informe de traçabilitat de tota la documentació rebuda.....	36
Convenis de pràctiques	36
Informes assignatures plans AEP	37
Informe diari	37
Informe d'arxiu.....	37
Informes mensuals	38
Informe d'ANS quantitativs	38
Informe d'ANS qualitatiu	38
X.-Pla de transició i reversibilitat del servei.....	39
Pla d'iniciació i transició del servei (entrada)	39
Pla de reversibilitat i devolució del servei (sortida)	40
XI.-Condicions d'execució: acord de nivell de servei (ANS) i penalitzacions	41
ANS qualitativs.....	41
ANS quantitativs	43
Taula de penalitzacions.....	45
Revisió dels acords de nivell de servei.....	45
ANNEX I - FITXES DOCUMENTALS ACTUALS.....	46
ANNEX 2-L'ARXIU	49
ANNEX 3.....	65

I.-Antecedents del servei

La UOC té un servei de gestió documental que presta servei de manera transversal a diversos tràmits de la universitat que es fonamenten en la recepció, codificació, gravació de metadades i custòdia (si escau) de la documentació que fan arribar els estudiants per als diversos tràmits de la universitat.

Al llarg dels anys, i especialment després de la pandèmia que cal tenir lloc en 2020, el model de gestió documental a la UOC i altres entitats universitàries, educatives i de l'administració pública han fet un canvi radical per tal de facilitar l'accés a la documentació per acreditar situacions diverses mitjançant documentació electrònica amb sistemes de validació electrònics com les signatures digitals, codis QR o validació de codis CSV que garanteixen la veracitat i la integritat dels documents.

Aquest canvi ha permès al mateix temps eficient la gestió de la documentació reduint els temps de gestió, reduir errades de gravació, aplicació de nous sistemes de recollida documental com plataformes web, l'aplicació d'intel·ligència artificial per a la seva gestió i optimització de la qualitat dels processos relacionats, etc.

En aquests darrers 5 anys la UOC ha arribat a rebre la documentació requerida pels diversos tràmits en un 92% quedant en alguns tràmits la recepció de documentació en paper de manera anecdòtica com en el cas de la documentació per descomptes.

En aquesta línia la UOC segueix treballant per millorar els processos que permetin una millor experiència d'usuari pels estudiants fent-lo més àgil, senzill i transparent, al mateix temps que eficientment els temps en els tràmits associats a aquesta documentació reduint els temps de validació de l'accés als estudis, la gestió de les sol·licituds d'estudis previs, l'aplicació de descomptes, etc.

II.-Objecte de contractació

Objecte del contracte

L'objecte del present procediment de licitació és la contractació del "Servei de Gestió documental" relacionada amb els tràmits acadèmics de la UOC d'Accés, Avaluació Estudis Previs (AEP), Reconeixement de l'experiència Professional (RAEP), descomptes relacionats amb el procés de Matrícula i dels Convenis i protocols de pràctiques de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya.

Abast del Servei

Totes aquestes prestacions s'emmarquen dins de les activitats (i) "Gestió documental", (ii) "Procés de manteniment d'arxiu" i (iii) Servei de transformació i millora del servei. Cadascuna d'aquestes activitats comprèn les següents tasques:

- **Gestió documental:** les prestacions relatives a la recepció, recollida, codificació i manipulació dels documents, sigui en suport electrònic o físic, digitalització, registre de metadades i la validació de documents i manteniment de repositoris i bases de dades.

- **Procés de manteniment d'arxiu:** codificació i arxiu dels documents en format electrònic a la base de dades documental i en format paper a l'arxiu físic de la Universitat Oberta de Catalunya, així com la custòdia de la documentació (veure ANNEX).
- **Servei de transformació i millora del servei:** desenvolupament de propostes tecnològiques que incideixin en la millora de les funcionalitats i/o l'eficiència i la qualitat del servei.

Model de contractació

El model de contractació del present procediment de licitació es basa en la prestació dels serveis requerits per part de l'adjudicatari i la seva facturació segons els següents aspectes:

- **Gestió documental:** facturació en funció de les activitats dutes a terme per l'adjudicatari segons els conceptes indicats a les taules del PCAP.
- **Manteniment d'arxiu:** facturació en funció de les activitats dutes a terme per l'adjudicatari segons els conceptes indicats a les taules del PCAP.
- **Transformació i millora del servei:** facturació en funció de les dedicacions dels diferents perfils de l'equip de treball de l'adjudicatari segons s'indica a les taules del PCAP.

III.-Tasques generals transversals

Tasques generals del servei

Les tasques comunes a la gestió documental per a tots els serveis (Accés, AEP, RAEP, Descomptes) i que són el *core* del servei són:

1. **Recepció de la documentació** sigui en paper o en suport digital.

Rebuda diària amb pics d'activitat en certs mesos de l'any. (Veure el detall al subapartat Especificitats de la recepció de la documentació a continuació)

2. **Digitalització de documents** (si s'escau)

Els documents que arriben en format paper han de ser digitalitzats i han de sotmetre's a un procés d'OCR per tal que el PDF resultant no sigui una imatge fixa sinó que permeti tenir el text identificat i accessible.

Els fitxers resultants s'hauran de gestionar per tal que acabin gravats amb les metadades corresponents al gestor documental de la UOC. Aquest procés pot ser manual mitjançant l'assistent del gestor documental. Actualment, hi ha un circuit de gravació manual per aquests documents amb un repositori temporal a l'estructura de carpetes Drive i es realitza una pujada i gravació manual de les metadades mitjançant l'assistent documental de la UOC. També es podrà realitzar mitjançant algun altre sistema que tingui, o desenvolupi pel seu compte, l'empresa adjudicatària i permeti fer aquest procés de manera automatitzada, sempre que sigui possible implementar-ho al sistema UOC.

3. Identificació dels documents i assignació a l'idp corresponent

- Identificació dels documents assignant-los a la **fitxa documental** corresponent (definint quin document és).
- Assignació del document a l'**IDP** (Identificador Personal) corresponent (definint de quin estudiant és)

4. Gravació a l'arxiu documental

- Cada fitxa documental es compon de **camp de metadades**.
- Aquests camps s'han d'emplenar en funció de la informació que apareix al document rebut.
- Es realitzarà seguint les consignes de gravació específiques que facilitarà la UOC.
- Aquesta captura i gravació de metadades haurà d'incloure sistemes d'intel·ligència artificial (IA), sempre que es compleixi la normativa europea de **RGPD**.

5. Validació de documentació digital

Els documents en format digital amb signatura digital o codis segurs de verificació (CSV o codis QR), així com a altres possibles sistemes de verificació que es puguin desenvolupar, han de ser comprovats. La comprovació s'ha de fer a la web de referència que indiqui el document per tal de definir-ne la forma o amb altres sistemes. **Aquest punt és clau**, ja que és el que garanteix que la documentació d'un document electrònic és veraç i no una falsificació.

Serà necessari disposar d'un certificat electrònic per poder validar certs elements de verificació. Especialment per alguns dels emesos per l'administració pública.

6. Custòdia i arxiu documental del paper

La documentació rebuda en paper s'ha de custodiar a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària segons les condicions definides més endavant en aquest plec tècnic fins al moment en què sigui transferida a l'arxiu físic de la universitat. S'haurà de preparar segons consignes específiques de l'arxiu de la UOC que es poden veure a l'**ANNEX 2**.

7. Traçabilitat de la documentació

S'ha d'establir un sistema que permeti tenir una **traçabilitat completa** de la documentació rebuda. La traçabilitat ha de cobrir tot el procés, des del moment de la seva **recepció** fins a la seva **gravació final** a l'arxiu digital (gestor documental) o a l'arxiu físic (si s'escau).

8. Retorn de documents originals

S'ha de gestionar el procés de retorn dels documents originals que s'hagin rebut en format paper a l'estudiant. Aquest retorn es fa a petició dels gestors/es de la UOC i s'ha de fer al 22@ a l'edifici C i a l'atenció de qui s'especifiqui en el termini màxim de 48h.

9. Destrucció de documents

S'ha de dur a terme la destrucció dels documents que no s'han de custodiar segons les directrius del servei. Aquesta tasca s'ha de realitzar d'acord amb la normativa de la universitat i la legislació vigent, garantint sempre la confidencialitat i la seguretat de la informació (incloent-hi el compliment del RGPD). No és una tasca habitual, però mai pot ser unilateral ha de venir d'un encàrrec de la UOC o amb l'autorització dels responsables del servei de la UOC.

Especificitats de la recepció de la documentació

Els estudiants de la UOC han de fer arribar diversa documentació segons els tràmits que vulguin fer bé accés als estudis, reconeixement de crèdits acadèmics o per experiència professional, aplicar descomptes econòmics sobre l'import de la seva matrícula, etc.

Per tal de dur a termini la gestió de la qual l'estudiant hagi fet sol·licitud ha d'aportar les proves documentals de les dades que ha informat, en funció de cada tràmit. Per tant, la tipologia de documentació que poden presentar en format físic o digital és:

- documentació d'acreditació personal identificativa (fotocòpia del DNI, Passaport,...).
- documentació acadèmica d'altres institucions educatives (certificats, títols i resguards de sol·licitud de títols entre d'altres)
- documentació de programes d'assignatures cursades en altres institucions educatives
- documentació acreditativa de residència, mèdica o altres circumstàncies personals
- documentació d'acreditació laboral i experiència laboral (certificat d'empresa, autoinforme de projectes, curriculum vitae, certificat de tasques, autoinforme de pràctiques)
- documentació relacionada amb el servei de pràctiques entre empreses, estudiants i la UOC: convenis de pràctiques, protocols d'adhesió, entre d'altres.

Veure l'annex I en la relació de les fitxes documentals que es recullen actualment i dels diversos documents sense fitxa documental pròpia que es guarden com a altres. Es tracta d'una llista viva en constant evolució per buscar la millora de la gestió documental.

Els estudiants poden enviar la documentació en **paper o en suport electrònic** per diverses vies que l'empresa adjudicatària s'ha d'encarregar de gestionar per rebre els documents i iniciar el seu processament.

Documentació en paper

La documentació en suport paper pot arribar principalment per dues vies:

- un apartat postal que la UOC té contractat a tal efecte a Correus ubicat a l'oficina 21 situada al Carrer Ramon Turro, 248-250, 08005, Barcelona
- les instal·lacions de la UOC ubicades a la Rambla del Poblenou núm. 156, edifici C, de Barcelona on es fa entrega cada dia de la documentació que s'hagi rebut directament a les nostres instal·lacions.

En tots dos casos la freqüència de pas haurà de ser **cada dia** a excepcions del mes d'agost o desembre en els que s'estableixen freqüències de pas específiques que defineix la coordinació del servei des de l'Oficina d'Operacions Acadèmiques.

Documentació digital

Els estudiants també poden fer arribar documentació en suport digital bé mitjançant un tràmit electrònic des del campus de la UOC o mitjançant el sistema d'EACAT (entorn tancat en el qual es transmet la documentació electrònica segons es defineix a la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic).

- En el cas del **circuit digital EACAT**, l'equip de la UOC desa la documentació a unes carpetes ubicades a Google Drive que la UOC ja té preparades per aquesta gestió per tal que l'empresa adjudicatària els reculli i els gestioni segons el procediment corresponent. Així i tot, cal tenir en compte que la descàrrega i recollida de la documentació digital és una de les tasques d'aquest contracte i, per tant, és susceptible de ser traspassada a l'adjudicatària qui haurà de descarregar la documentació a les carpetes corresponents de gestió perquè sigui gestionada la seva gravació de metadades i corresponent arxivat digital, segons el procediment definit. Aquesta tasca no té un preu unitari propi sinó que ja està inclòs en el preu unitari dels tipus de documents.

Altres canals d'entrada per on es rep la documentació electrònica, susceptibles de patir modificacions i ser canviades segons necessitat i evolució de les diverses eines i tecnologies aplicades a la gestió:

- **Repositoris UOC (Drive):** els documents es recullen per equip UOC o equip de l'empresa adjudicatària per eines que no connecten directament amb el gestor documental i s'han de fer arribar en aquest amb un assistent de gravació que permet adjuntar de manera manual els fitxers dels documents i les metadades a les fitxes documentals corresponents a cada document i fer-ne la gravació. Aquests documents s'han de deixar a unes carpetes que hi ha al Drive de la UOC destinat a tal efecte. En el procés de recollida s'han de codificar degudament per a ser identificades la tipologia documental i l'estudiant al qual pertanyen i ser gravats posteriorment.
 - **Equips UOC:** és aquella documentació que desa els mateixos equips de la UOC fruit de la seva gestió diària de consultes rebudes per les eines d'atenció i gestió, i es desa a les carpetes de Drive establertes a tals efectes (ACCÉS, RAEP, AEP, altres).
 - **Equips empresa adjudicatària:** Fruit de la recollida documental d'eines com SAC (Impactes Tràmit), descartes de plataformes web o altres que hi hagi o pugui haver-hi en un futur. En aquest cas cal fer una tasca de manipulació de la documentació digital que implica la descàrrega manual dels documents, la identificació del tipus documental i de l'IDP al qual pertany, el reanomenament del fitxer amb aquestes dades, tancar les peticions en el cas de SAC, i desar-ho a la carpeta del repositori (actualment Drive) que correspongui.
- **Via plataforma web:** els adjudicatàries hauran de proposar sistemes de recollida de la documentació electrònica mitjançant una plataforma web que permetin la recollida i gravació dels documents de manera àgil i eficient al gestor documental de la UOC. Ha de permetre millorar l'experiència de l'estudiant pel que fa a l'entrega dels documents, que agilitzi la gravació, permeti reduir el nombre d'errors en la codificació dels documents (errors de tipus documental, de idp al qual pertanyen) i en la gravació de metadades, etc. Aquesta plataforma han de fer servir sistemes d'intel·ligència artificial (IA) per identificar els tipus documentals, extreure metadades dels documents, etc. Serà necessari que l'emmagatzemament dels documents, durant la seva gestió, estiguin coberts en tot el

procés per les garanties que marquen les lleis de RGPD de la comunitat europea.

La gestió de la documentació relacionada amb els serveis de pràctiques i mobilitat és fonamentalment en paper i implica l'enviament dels convenis per a la seva signatura al Vicerectorat de la UOC, ubicat a la Rambla del Poblenou, 156 de Barcelona, edifici C, per part de l'empresa adjudicatària, i la recollida un cop signats per a finalitzar la gestió. Els convenis s'han d'enviar de tornada a l'estudiant o a l'empresa amb la qual se signa el conveni de pràctiques per manca de signatures, així com un cop estan signats per totes les parts. La UOC proveeix de sobres amb franqueig pagat per a fer aquests enviaments.

El procés de transformació de la gestió documental és un procés viu i no es descarten altres possibles escenaris de recepció de la informació dels estudiants com la interoperabilitat entre institucions o altres eines i plataformes de gestió que puguin ajudar a fer més eficient el procés.

En el cas de la recollida de documentació en suport paper provinent de la recollida de l'apartat postal de Correos i de la seu central de la UOC, hi ha establert un preu unitari que es correspon al concepte TRANSPORT VALISA (per dia) especificat al PCAP, susceptible de millora per part dels licitadors. Es preveuen entre 20 recollides mensuals de mitjana.

Tota la gestió de manipulació que pugui estar relacionada amb la documentació digital forma part del procés documental i no té un preu unitari individual sinó que s'inclou en el preu unitari màxim definit per a cada tipus de document en el PCAP i que és susceptible de millora per part dels licitadors.

La gestió de la recollida documental sigui quin sigui el seu suport i canal de recollida ha de ser diari.

IV.-Definició de tràmits

Tràmit d'Accés

Definició del servei

L'objectiu principal del servei d'Admissió Acadèmica i Requisits Legals d'Accés és gestionar i garantir el compliment dels requisits legals d'accés i dels criteris d'admissió específics per a tots els programes que ho requereixin. Aquesta gestió es duu a terme d'acord amb la Normativa de la universitat i la legislació vigent.

Tipus de documentació

El servei gestiona dos tipus principals de documentació enviada pels estudiants, sumant actualment més de 40 documents diferents que l'estudiant pot aportar per acreditar els seus requisits d'accés i admissió:

- **Documentació per validar els criteris d'admissió**

Documentació que envien els estudiants per poder ser admesos al programa en el qual estan interessats. S'envia abans de la formalització de la matrícula.

- **Documentació per validar els requisits legals d'accés**

Documentació que envien els estudiants per acreditar els seus requisits legals d'accés un cop matriculats. S'envia després o durant la formalització de la matrícula.

Tràmit de Matrícula

El procés de matrícula a la UOC es divideix en dues etapes: la Proposta de matrícula, que mostra un preu provisional sense descomptes, i la Formalització, moment en què s'aplica el preu final amb les bonificacions corresponents. El mètode per aplicar un descompte varia: si es tracta d'un codi (com ara UOC Alumni o convenis d'empresa), l'estudiant l'ha d'introduir directament en formalitzar la matrícula.

Per als descomptes de col·lectius en titulacions oficials (com ara família nombrosa, discapacitat, matrícula d'honor, etc.), l'estudiant ha de presentar la documentació requerida, la qual s'ha d'adjuntar en format PDF, mitjançant un formulari al Campus. En aquests casos, el descompte no és immediat, sinó que es veurà reflectit a la matrícula en un termini aproximat de deu dies després de la validació dels documents.

Definició del servei

La gestió associada a aquest servei se centrarà en la gestió de la documentació de l'estudiant que acredita el dret a obtenir descomptes econòmics en la matrícula.

Les gestions relatives a aquest tràmit són les següents:

Els estudiants poden presentar documentació de tipus personal, com ara:

- carnets de família nombrosa
- certificats o resolucions de grau de discapacitat
- acreditacions de víctima de violència masclista
- acreditació víctima del terrorisme
- acreditació de minusvalidesa, entre d'altres, que apliquen descomptes econòmics a la matrícula de la UOC.

Tasques associades específiques

La gestió que s'ha de fer és la comuna a tots els tràmits, però en aquest cas hi ha una **particularitat**. En les fitxes documentals d'aquests documents hi ha una metadada Gestió a GAT (Si/no) que per tal d'omplir-la s'haurà de verificar que el document té les condicions necessàries per a tramitar-se posteriorment a GAT per un altre equip o no caldrà que ho facin. En el cas que no sigui necessari caldrà especificar el motiu segons procediment de gestió específic.

Tràmit de l'Avaluació d'Estudis Previs (AEP)

Definició del servei

Servei de reconeixement de crèdits AEP i RAEP: serveis on recauen les gestions d'avaluació

d'estudis previs dels estudiants (AEP) i del reconeixement acadèmic de la seva experiència professional (RAEP). La UOC ofereix el tràmit d'avaluació d'estudis previs (AEP), el qual han de sol·licitar els estudiants que vulguin reconèixer els estudis que han cursat prèviament a la UOC o en qualsevol altra, i el tràmit de Reconeixement acadèmic de l'experiència professional (RAEP), que permet que es reconeguin assignatures en funció de l'experiència professional demostrada a partir d'un seguit d'evidències documentals.

Consisteix a avaluar el bagatge universitari anterior de l'estudiant sigui obtingut a la mateixa UOC o en qualsevol altra universitat. Els estudiants sol·liciten per tal que s'avaluïn els seus estudis previs i aporten documentació acreditativa de les dades acadèmiques i documentació dels continguts de les assignatures o cursos objecte d'avaluació (programes o plans docents) que pot ser rebuda en suport físic o digital.

Especificitats de l'AEP

Les tasques específiques del servei d'AEP a banda de la gestió pròpiament de documents acadèmics comporta una sèrie de gestions i tramitacions descrites a continuació que no es regiran pel preu unitari dels documents sinó per un preu hora definit al PCAP.

1.-Repositori Estudis Previs: Aportacions

És la informació detallada dels estudis que l'estudiant sol·licita que li siguin valorats. Aquests estudis que l'estudiant ha cursat o està cursant poden ser oficials o no i es poden haver cursat a la UOC (en aquest cas el repositori ja té la informació detallada) o fora de la UOC.

L'estudiant introdueix directament aquesta informació a les eines de la UOC.

Per a introduir el repositori és necessari que prèviament la base de dades tingui introduït el pla d'estudis d'origen. En cas que aquest pla no estigui introduït l'estudiant fa una petició per a la introducció del pla via impacte tràmit SAC que caldrà gestionar.

Descripció de les tasques a dur a terme:

- Introducció, modificació i validació d'aportacions i elements de les aportacions a l'eina BART.
- Reclamació de la documentació des de l'eina BART.
- Resoldre peticions específiques de l'equip de gestió UOC relatives a l'estat de la documentació rebuda i la validació i introducció d'aportacions i el contingut dels plans.
- Cal fer la comprovació de què les dades que l'estudiant ha introduït a les aportacions d'estudis previs són les que identifiquem en el document rebut mitjançant el CAP o el CAO del que disposem.
- Cal que l'adjudicatari revisi nom assignatura, els crèdits, estatus, qualificació i any de superació.
- Cal validar les dades de cada element (assignatura) aportat, modificant i corregint aquelles que no siguin correctes segons la certificació acadèmica aportada

(documentació). Un cop s'ha validat cada element s'accepta l'aportació globalment.

2.-Documentació programes acadèmics

L'estudiant ha d'aportar la documentació acreditativa personal de les dades que ha informat sobre els estudis previs tot aportant, a banda de la merament acadèmica com títols, Certificats acadèmics personal, Certificat Acadèmic O que consisteix en la documentació que acredita els **continguts de les assignatures** o cursos que ha cursat i que són objecte d'avaluació, anomenats programes o guies docents dels plans que aportin per valorar.

Implica gestionar tota la documentació relativa als **programes docents** dels plans d'estudis que els estudiants envien mitjançant un formulari i que sovint implica treballar sobre la bbdd de plans de la UOC afegint informació als registres de les assignatures dels plans indicant que es disposa del programa de l'assignatura.

Descripció de les tasques a dur a terme:

- Registre i validació dels programes docents rebuts. Identificar que el contingut del fitxer rebut es correspon a un programa docent. Si no és es descarta i no es gestiona.
- Identificació de les assignatures rebudes i codificació/nomenament.
- Identificar el pla al qual corresponen.
- Creació de carpetes de plans al repositori UOC i/o manteniment de les carpetes i del contingut afegint les assignatures rebudes que siguin necessàries de les quals no en disposem al repositori.
- Digitalització de programes docents en paper amb capa de text (OCR).
- **Revisió del contingut dels repositoris de plans** de programes/guies docents a l'eina que gestiona la bbdd de la UOC relativa als plans externs. Aquest registre s'efectua en la base de dades BART, dins del mòdul de manteniment de plans externs, seguint els següents passos vinculant cada programa a l'assignatura del pla d'estudis corresponent. Es poden donar diferents situacions:

A) El pla està donat d'alta a l'eina UOC

- Revisar que contingui totes les assignatures a partir del CAP de l'estudiant i donar d'alta aquelles que no estiguin registrades.
- Revisar que la informació de les assignatures sigui la correcta
- Revisar el programes docents que hem rebut i registrar a cada assignatura que disposem del programa.

B) El pla no està donat d'alta a l'eina UOC

- Donar d'alta el pla
- Donar d'alta les assignatures que conformen el pla a partir de la informació

del CAP de l'estudiant

- Revisar el programes docents que hem rebut i registrar a cada assignatura que disposem del programa.

Tràmit del Reconeixement Acadèmic de l'Experiència Professional (RAEP)

Definició del servei

Consisteix a avaluar l'experiència professional adquirida per l'estudiant al llarg de la seva vida laboral. Els estudiants aporten documentació diversa acreditativa de l'experiència professional acumulada fins al moment de la sol·licitud del RAEP com ara:

- Vida laboral
- Certificats professionals
- Autoinformes
- Contractes laborals
- Fulls de servei

Serveis de pràctiques i mobilitat

Són les prestacions relatives a l'enviament i recepció dels documents com convenis de pràctiques o protocols d'adhesió, el registre de metadades i la validació de documents a les eines de gestió de pràctiques **Xperience**.

Tasques generals

- Recepció de documentació en paper, recollida cada dia de l'apartat postal de Correos.
- Registre de documents rebuts i de l'estat a les diferents etapes.
- Digitalització de documents.
- Registre de metadades i documents a Xperience.
- Revisió del compliment dels requisits que han de tenir els convenis i protocols relatius a les signatures.
- Gestió d'incidències relatives a les signatures per part d'estudiant i empresa.
- Resoldre peticions específiques del servei relatives a l'estat de la documentació rebuda, prioritització de documents o donar retorn d'informació concreta quan es demani.
- Gestió dels documents fent enviament corresponent a les empreses o estudiant quan

correspon.

- Gestió de signatura dels convenis per part del Vicerectorat de la UOC (entrega per signatura) i posterior recollida de convenis signats.
- Enviament de documents signats a l'estudiant i empresa per gestionar incidències o devolució de convenis signats.
- Custòdia i arxiu dels convenis en paper (segons consignes d'arxiu)

Tasques segons tipus de conveni o protocol adhesió

Els dos tipus principals de documents a gestionar són:

- **Conveni específic de pràctiques:** document signat a tres bandes (estudiant, empresa, UOC) on s'estableixen les condicions en què s'han de desenvolupar la pràctica concreta d'aquell estudiant de la UOC.
- **Protocol d'adhesió:** quan hi ha un conveni marc signat amb l'empresa, aquest és el document signat per l'estudiant on s'estableixen les condicions en què s'ha de portar a terme la seva activitat de pràctiques.

La gestió de convenis implica segons opció 1, 2, 3 o 4:

Opció 1

- Recepció de les còpies signades per estudiant i empresa
- Entrega dels documents a Rambla del Poblenou 156, edifici C de la UOC, per signatura del Vicerector + registrar data Enviament Vicerectorat dins Xperience i recollida dels convenis signats per Vicerectorat
- Enviament de dues còpies a estudiant i empresa, perquè els estudiants puguin iniciar les seves pràctiques en les empreses externes. La tercera còpia és la que custodiem a la UOC i caldrà portar al dipòsit de l'arxiu quan correspongui.
- Recepció de les còpies signades per estudiant, empresa i UOC + registrar data Finalitzat dins Xperience
- Digitalització de la tercera còpia i penjar-la a l'eina de gestió de pràctiques (Xperience)
- Custòdia i arxiu segons indicacions UOC

Opció 2

- Recepció de les 3 còpies del conveni signades per la UOC.
- Enviament de les 3 còpies a empresa + registrar data Enviament estudiant/empresa dins Xperience.
- Recepció de la còpia signada per estudiant, empresa i UOC que és la que custodiem a la UOC + registrar data Finalitzat dins Xperience + digitalització conveni i penjar al Drive.

- Custòdia i arxiu segons indicacions UOC.

Opció 3

- Recepció de dues còpies d'un conveni (normalment en rebem 3) signades per l'estudiant.
- Enviament dels documents a Vicerectorat, Rambla del Poblenou 156, edifici C de la UOC, per signatura del Vicerector + registrar data Enviament Vicerectorat dins Xperience i recollida dels convenis signats
- Escanejar i pujar una còpia a Xperience
- Custòdia i arxiu d'una còpia segons indicacions UOC
- Enviament per correu al domicili de l'estudiant

Opció 4

- protocols d'adhesió que rebem signats digitalment pels estudiants.
- Els estudiants fan arribar a través d'un impacte tràmit (SAC) el seu protocol d'adhesió signat per ells.
- Cal descarregar el document i pujar-lo a l'eina Xperience.
- Respondre l'impacte tràmit agraint a l'estudiant l'enviament del document.

La gestió dels protocols d'adhesió implica:

- Recepció de la còpia signada per estudiant
- Registrar data Finalitzat dins Xperience
- Custòdia de l'exemplar per UOC i arxiu físic segons indicacions UOC

El preu corresponent al **transport de valisa de convenis** cap a la seu de la UOC sita a Rambla del Poble Nou 156 de Barcelona, edifici C, per a la seva signatura per part de Vicerectorat no té un preu unitari independent està inclòs al preu unitari establert **TRANSPORT VALISA** general que s'estableix al PCAP i que és susceptible de millora.

Aquest servei també implica la **custòdia** dels documents en paper, codificació, i el seu corresponent arxiu al dipòsit de l'arxiu de la UOC: un cop la documentació està introduïda i digitalitzada, aquesta s'ha de custodiar fins al moment en què s'ha d'arxivar a les instal·lacions de la UOC a l'edifici C de la UOC, on hi ha el dipòsit de l'arxiu físic de la universitat, quan s'acordi amb l'equip de coordinació de la UOC i l'arxiver. El preu d'aquesta gestió d'arxivat es regeix pel preu establert al PCAP **Arxivat expedient únic** que serà susceptible de millora per part dels adjudicataris.

Servei d'arxiu

Generalitats

S'entén per “procés de manteniment d'arxiu” el conjunt de prestacions destinades a garantir l'emmagatzematge, recerca i reutilització dels documents facilitats pels estudiants durant la seva estada a la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya.

Per tant, en termes generals, la finalitat d'aquest procés és la preservació dels documents en compliment d'allò que disposa la normativa aplicable en matèria d'arxius i conservació de documentació, la qual, juntament amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal, haurà d'observar l'adjudicatari del servei **(veure ANNEX 2)**.

Tota la documentació arxivada a les dependències de la UOC disposarà de l'arxiu físic i de la corresponent imatge en l'arxiu digital.

Un cop la documentació en suport físic està introduïda i digitalitzada en el gestor documental, aquesta s'haurà de custodiar fins al moment en què s'hagi d'arxivar al dipòsit d'arxiu de la UOC quan s'acordi amb l'equip de coordinació de la UOC i l'arxiver.

El dipòsit de l'arxiu està ubicat al Campus 22@, ubicat a l'edifici C, a la Rambla del Poble Nou núm. 156 de Barcelona.

La fase relativa al “Procés de Manteniment d'Arxiu” engloba les prestacions següents:

- Codificació de documents
- Arxiu de documents digitals en la base de dades (procés de gravació al gestor documental)
- Arxiu de documents en paper a l'arxiu físic
- Control de l'estoc del material d'arxiu necessari per fer la tasca

Codificació de documents

Els documents hauran de quedar correctament codificats al gestor documental. Els fitxers que provinquin de la font de paper o de la font ITs gravats mitjançant l'assistent de gravació manual començaran per UOCxxxxxx i els que provinquin d'altres fonts com una plataforma online com a UOCExxxxxx en el cas d'afegir noves formes d'entrada es podria estudiar canviar aquestes codificacions afegint-hi altres en la línia.

Arxiu de documents digitals en la base de dades (càrrega de fitxers)

L'arxiu digital es compon de les imatges escanejades dels documents aportats en paper i també dels documents aportats en format digital.

Per tant, un cop creades les imatges que corresponen als documents cal fer una càrrega per adjuntar les imatges escanejades al registre de metadades i així deixar els documents en format digital correctament classificats en funció del registre de metadades efectuat inicialment al gestor documental de la UOC.

El correcte arxiu dels documents digitals està basat en les metadades registrades, la fitxa documental corresponent al tipus documental i l'IDP de l'estudiant.

Arxiu de documents en paper a l'arxiu físic: (ANNEX 2)

L'arxiu físic es compon dels documents en suport paper que els estudiants fan arribar a la UOC.

Es prepara tota la documentació per ser arxivada en el dipòsit de l'arxiu físic de la UOC seguint determinats criteris d'arxiu, els quals seran posats en coneixement de l'adjudicatari en el moment de prestar el servei. En general, hi ha dos sistemes, tot i que en un futur es poden desenvolupar d'altres:

Un consisteix en la creació de sobres per cada nou expedient (cada sol·licitud d'accés genera un nou expedient a l'arxiu) endreçats per un "Número d'Identificació de Personal" (IDP) assignat a cada estudiant. Aquells estudiants que ja tenen un expedient obert no generen un nou sobre si no que s'anomenen històrics i si envien nous documents es posa en el sobre obert prèviament. Aquest és el sistema vigent actualment.

També hi ha un altre sistema d'arxiu sense sobres en el qual la documentació es registra a una base de dades i se li assigna un codi que identifica el document i la seva posició dins de l'arxiu físic de la UOC. Aquest sistema alternatiu d'arxiu es posaria en marxa en l'hipotètic cas que per necessitats logístiques dels dipòsits d'arxiu de la UOC i previ informe de l'arxiver responsable que justifiqui el canvi de criteri. Actualment no és el que es fa servir.

En funció del moment, es farà servir un sistema o un altre segons directrius de l'arxiver de la UOC.

Material d'arxiu

En el supòsit que es faci servir el sistema d'arxiu amb sobres i caixes el material necessari per a dur a termini les tasques d'arxiu (sobres, caixes, etiquetes) serà servit des de la UOC a l'adjudicatària prèvia sol·licitud.

Portar el control de l'estoc del material d'arxiu serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, i per tant haurà de controlar els volums disponibles i tenir sempre els materials necessaris per a poder fer els treballs d'arxiu sense quedar-se amb existències insuficients.

S'haurà de disposar d'una eina o fitxer compartit amb la UOC que permeti fer el seguiment de l'estoc. Eventualment, els responsables de la UOC podran demanar l'estoc de material que l'adjudicatària té en un moment puntual.

Les comandes s'hauran de fer amb una antelació de 3 setmanes.

Espais i condicions de custòdia

Hi ha una necessitat indispensable de disposar d'espais amb capacitat per rebre l'històric pendent d'arxiu i arxivat de nova activitat en condicions adequades segons s'especifica a continuació.

Com s'ha apuntat més amunt, l'adjudicatari resta obligat a custodiar la documentació fins al moment en el qual s'hagi acordat l'arxivament definitiu de la documentació a les instal·lacions de

la UOC destinades a tal efecte. Les transferències de documentació del proveïdor cap a l'arxiu de la UOC es registrarà per un procediment específic que es pot veure en detall a l'**Annex 2**.

En el procés de custòdia de la documentació, aquesta s'haurà de mantenir organitzada de manera ordenada segons el sistema d'arxiu que s'hagi concretat entre l'adjudicatari i la UOC (**veure ANNEX 2**) per tal de, si es dona el cas, poder localitzar algun original per a la seva posterior comprovació o revisió fins al moment que aquests quedin arxivats definitivament a l'arxiu de la UOC.

En tot cas, l'adjudicatari resta obligat a complir les següents mesures arxivístiques:

- **Mediambientals:** que l'espai d'arxiu reuneixi les condicions mediambientals suficients per assegurar que la documentació no patirà danys o modificacions. Per tant, l'adjudicatari haurà d'aplicar mesures de prevenció contra incendis, contra inundacions, protecció preventiva de subministrament elèctric i enllumenat i plagues urbanes.
- **Accés:** que a l'espai d'arxiu només accedeixi personal autoritzat per l'adjudicatari que compleixi els requisits de confidencialitat.
- **Protecció de dades:** com els documents poden tenir dades personals bàsiques aquestes han d'estar degudament protegides contra la intrusió i el robatori.

Volums

En aquest moment hi ha pendent d'arxivar un volum aproximat de 61.271 documents corresponents a un total de 28.036 expedients únics. Aquest material és susceptible d'haver de ser recepcionat per l'empresa adjudicatària qui hauria de finalitzar el procés d'arxivat.

Any	Volum de Documents	Expedients únics ACCES	Expedients únics AEP	Expedients únics 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
Total	61.271	22.120	5.350	5.66

Es preveu la recepció d'un volum aproximat d'uns 15.000 documents anuals en suport paper que caldrà custodiar i arxivar quan sigui possible.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir les instal·lacions necessàries amb prou espai per donar cabuda a aquesta documentació i fer-ne la custòdia així com per tota aquella que es vagi rebent durant l'execució del servei, en les condicions que s'especifiquen en aquest apartat.

L'arxivat de la documentació ha de seguir un ordre fonamentat en la prioritat d'aquells documents més antics es dipositin a l'arxiu en primera instància.

El procés de transferència s'haurà de fer seguint les instruccions establertes pel servei d'arxiu de la UOC. **Veure Annex 3.**

La gestió d'aquesta documentació té uns preus unitaris propis establerts al PCAP susceptibles de millora per part de les empreses licitadores.

Destrucció documental (paper i digital)

Durant la prestació del servei és possible que s'hagi de dur a terme la destrucció dels documents que no s'han de custodiar segons les directrius del servei. La destrucció dels documents pot ser de:

- **Documentació en paper:** Fonamentalment, programes docents, però també es pot demanar la destrucció específica d'alguna documentació concreta. Aquesta tasca s'ha de realitzar d'acord amb la normativa de la universitat i la legislació vigent, garantint sempre la confidencialitat i la seguretat de la informació (incloent-hi el compliment del RGPD).
- **Documentació electrònica:** En el cas de la documentació electrònica pot passar que es faci una petició expressa d'eliminar algun document del gestor documental perquè s'ha pujat erròniament a una fitxa documental que no correspon o a un IDP i que s'hagi de substituir pel que correspongui; Pot ser que un estudiant demani l'eliminació de la seva documentació dels sistemes UOC pel que s'hauran d'eliminar a petició de l'equip UOC els documents que es tinguin d'aquella persona en repositoris temporals, carpetes de Drive o en alguna plataforma o sistema propi de l'adjudicatària garantint aquesta eliminació. Finalment per polítiques de conservació s'establiran terminis màxims o calendaris per esborrar tots els documents en suport electrònics que no estiguin en els sistemes UOC de manera periòdica. Aquests períodes es marcaran durant la prestació del servei. Per exemple: Cada 6 mesos esborrat dels documents que hi hagi en tots els repositoris del proveïdor propis i aliens. Caldrà garantir i confirmar per escrit aquesta eliminació.

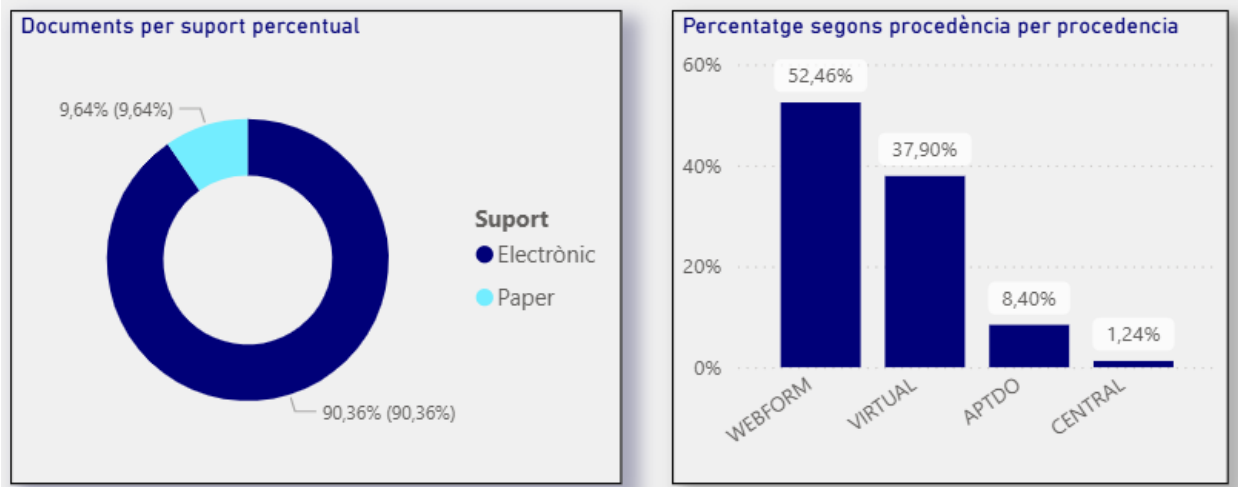
V.-Volums i estacionalitat del servei

IMPORTANT: tots els volums que s'indiquen en els apartats següents són a títol informatiu i s'han d'interpretar com una estimació no vinculant de la gestió documental a realitzar per part de l'empresa que resulti adjudicatària. A més a més, i en la mesura en què l'import global del pressupost del contracte s'organitza a partir d'aquestes estimacions i de diversos preus unitaris associats a cadascuna de les tasques a dur a terme pel contractista, només es podran facturar els imports resultants pel nombre de tasques dutes a terme, sense que existeixi cap obligació per part de l'òrgan de contractació d'esgotar cap import fins al pressupost de licitació indicat al PCAP. Per tant, l'adjudicatari no tindrà dret a cap compensació en cas que els volums reals siguin inferiors als volums indicats en els següents apartats.

Al llarg de l'any el servei de gestió documental té diversos pics d'entrada de documentació com es pot veure als gràfics. Històricament, els mesos en els quals es concentra la recepció de documentació d'accés són els mesos de gener-febrer, juny-juliol i setembre-octubre. Aquests pics es relacionen amb certes gestions com l'accés, la posada en marxa de la campanya d'AEP o del RAEP o l'obertura del període de matriculació.

S'adjunten a continuació les dades relatives a 2024 per a mostrar la fotografia completa de l'estacionalitat i volums de referència tot i que també per aquest darrer objectiu, els volums de referència, s'aporten els valors de 2025 fins a novembre amb una previsió fins a finalitzar l'any per tal que serveixi de referència amb el repartiment d'unitaris que es proposa en aquesta licitació.

Del total de documents rebuts el 2024, un 90,80% es van rebre en suport digital i un 9,20% en suport paper. Actualment, el servei es mou en un percentatge de gestió de documents en suport digital del 95%.



D'ara endavant a les dades es podran veure a les procedències els valors:

- **Webform:** fa referència a l'entrada de documentació en suport digital via plataforma web la qual s'apliquen processos d'IA.
- **VIRTUAL:** fa referència a l'entrada de documentació en suport digital via Impactes tràmit SAC de la UOC.

- **APDO:** fa referència a la documentació en suport paper que entra via apartat postal de Correos.
- **CENTRAL:** fa referència a la documentació en suport paper que entra via recepció UOC i que s'entrega cada dia en una valisa al proveïdor.

L'any 2024 es van tractar un total de 157.310 documents.

- Van entrar en **suport paper:** 15.165 documents
- Van entrar en **suport digital:** 142.145 documents
 - Per plataforma web: 82.524 documents
 - Per Impacte tràmit (CAU SAC-eina UOC): 59.621 documents

El volum de **convenis de pràctiques** és un capítol a banda en relació amb la resta de volumetries donat que la gestió és diferent i a hores d'ara està digitalitzat gairebé completament. La gestió que queda és força residual uns 175 convenis en paper a tractar.

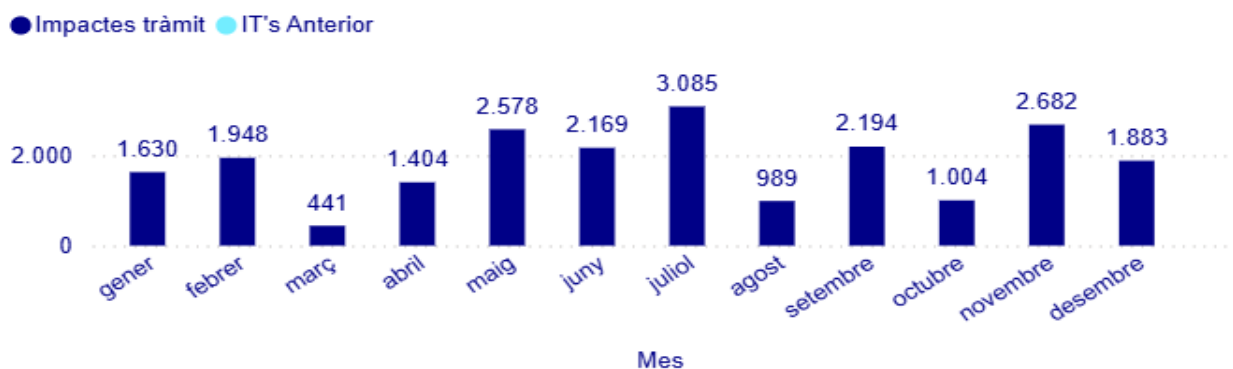
Estacionalitat

Gestió d'impactes tràmits

- Documentació digital: en la taula i el gràfic es pot veure la volumetria total dels impactes tràmit que es van rebre durant 2024 i el repartiment de l'entrada d'aquests per tràmit.

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

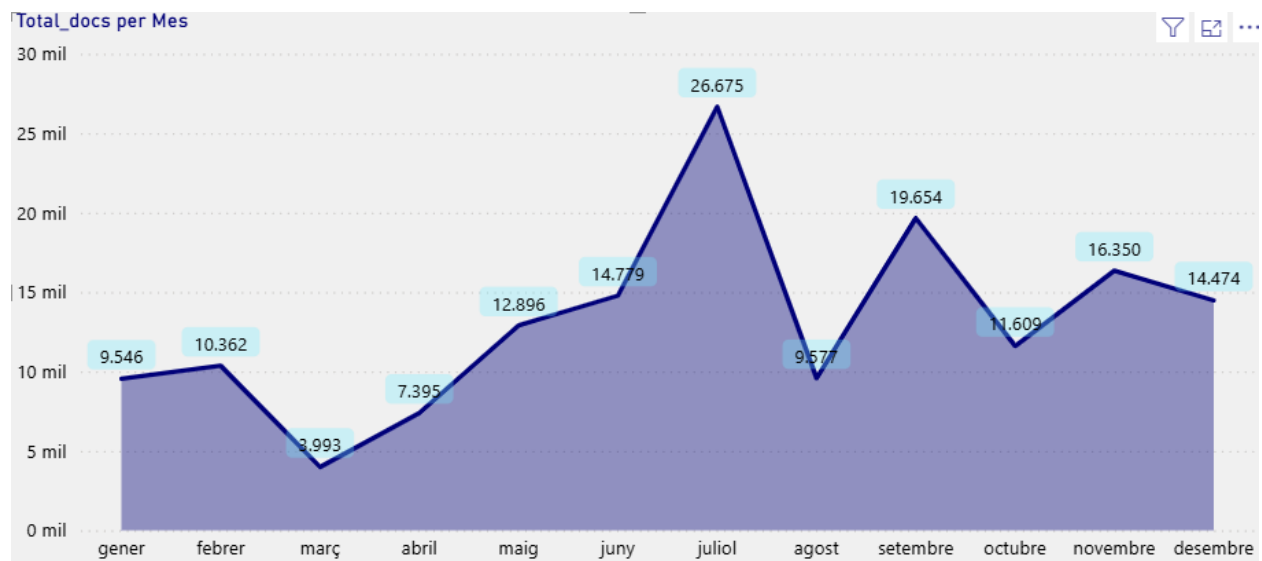
TTs rebuts per mes i any



De la gestió d'aquests impactes tràmit es recullen els documents digitals IT-SAC. La gestió pròpiament dels impactes tràmit si s'ha de fer no té un preu unitari propi sinó que va inclòs en el preu unitari definit per a aquesta documentació al PCAP.

Gestió de documents

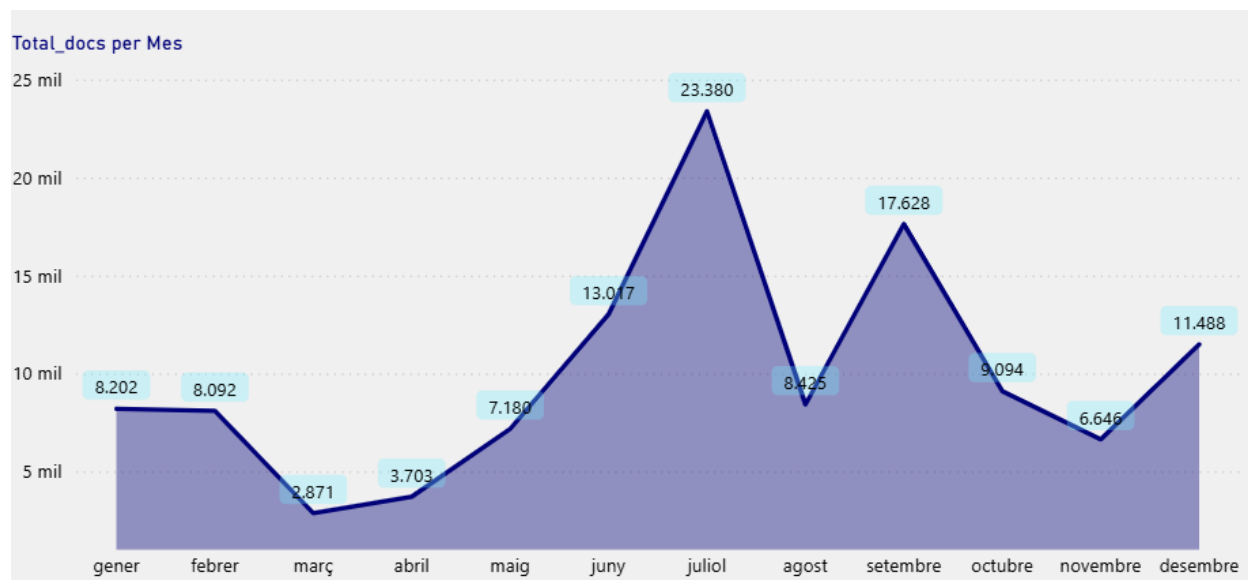
L'estacionalitat global de la documentació queda repartida al llarg de l'any de la següent forma.



Cal dir que pot ser susceptible de variar al llarg dels mesos si per motius d'organització interna de la UOC s'han d'acomodar les diverses campanyes d'altra manera.

Pel que fa a l'**entrada documental** pròpiament dita associada als diversos **tràmits** es repartiria de la següent forma:

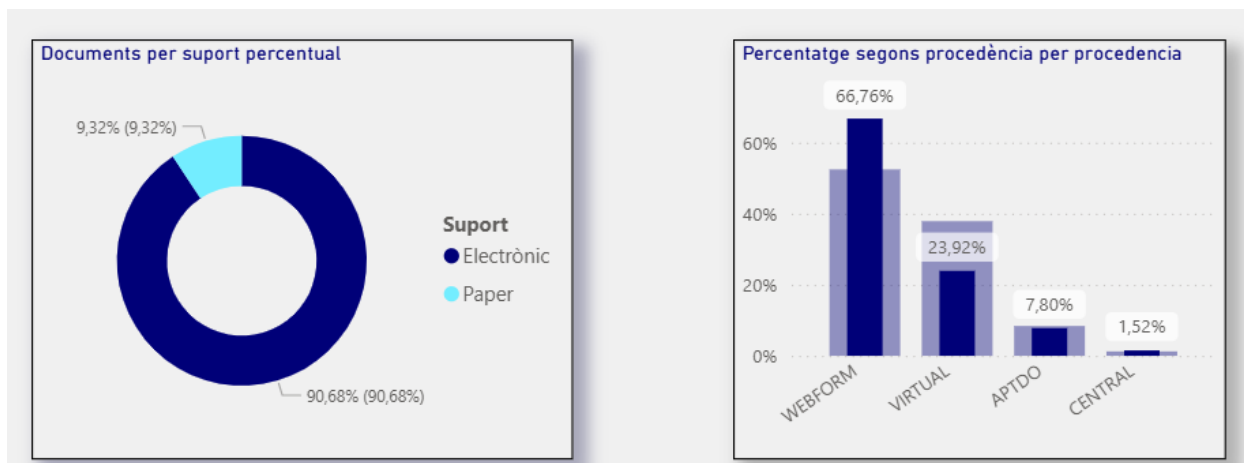
Accés



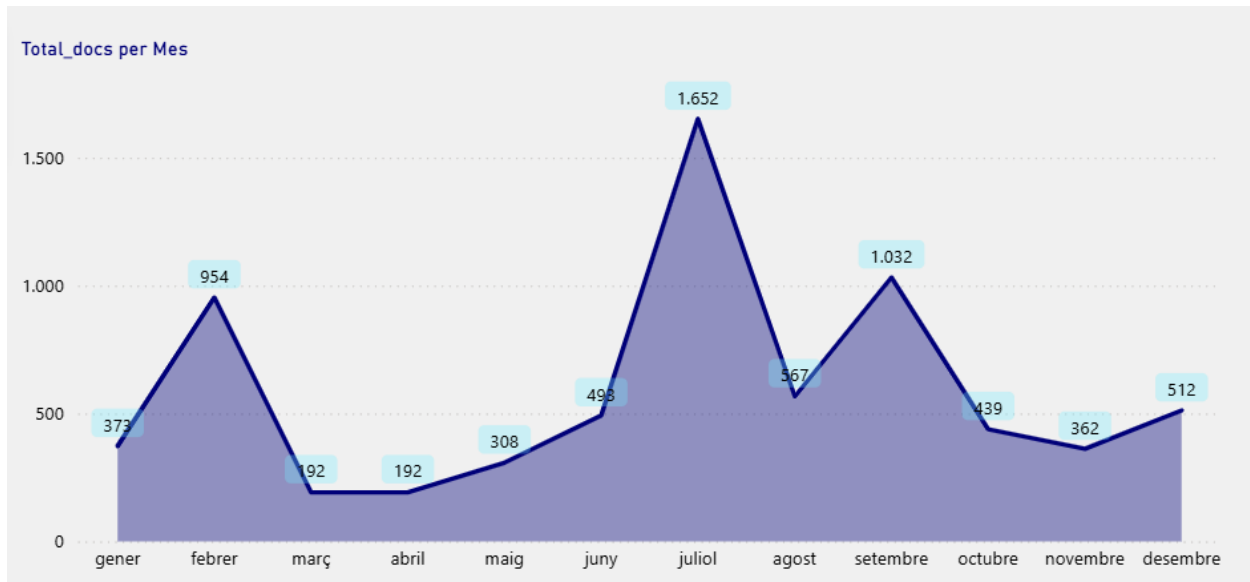
Pel que fa a les vies per les quals obtenim aquesta documentació, es pot veure al gràfic següent

que l'entrada més important es fa per l'actual plataforma web, en segon lloc, per Impactes tràmit i, en darrer lloc, en paper per l'apartat postal de Correos i des de les oficines de la UOC a la seu central.

El 90.58% de la documentació va ser en suport electrònic i aquest es va dividir en un 66,76% per la plataforma web i un 23.92% pels impactes tràmit.

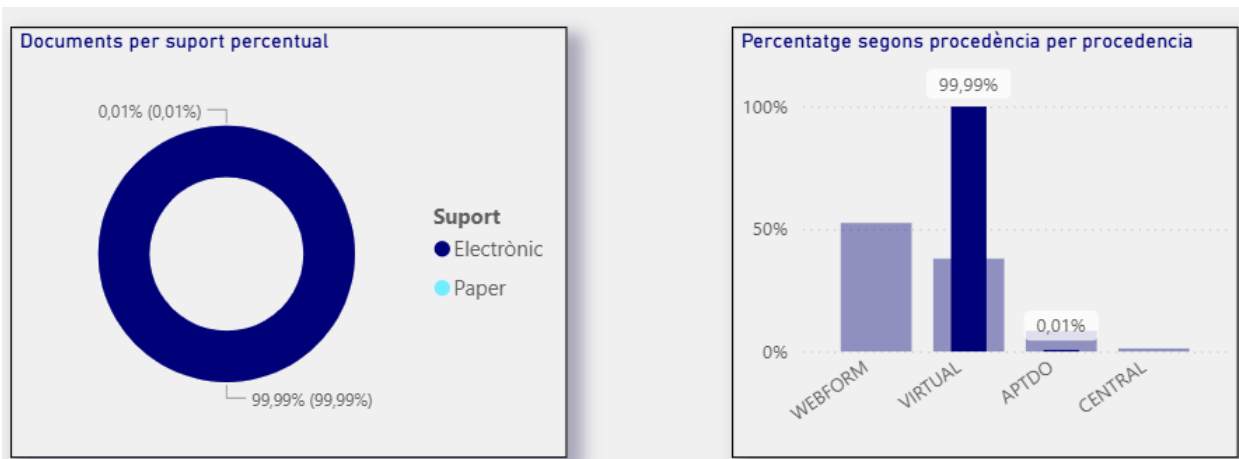


Descomptes



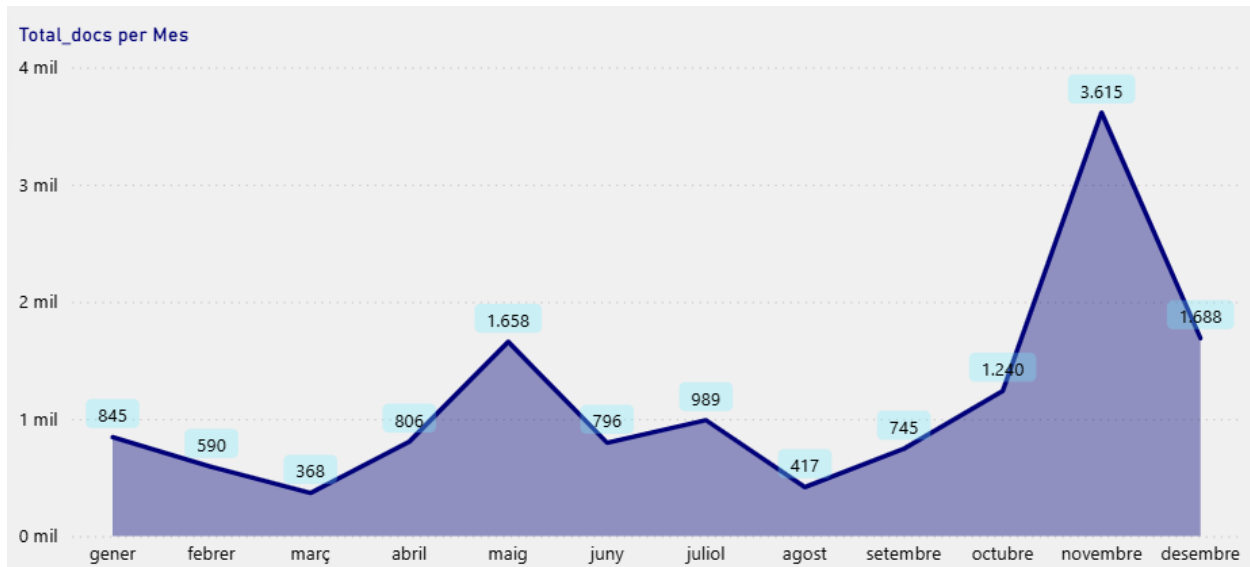
Els descomptes coincideixen pel que fa a procés amb el moment de l'accés, ja que és la següent etapa lògica que fa l'estudiantat, demanar accés i matricular-se, i és en aquest moment en el qual acostuma a fer l'entrega de tota la seva documentació relativa a l'accés i als descomptes de matrícula.

En el cas dels documents de descompte de matrícula, salvant algun cas anecdòtic, el 99,99% de la documentació entra en suport electrònic.



Al gràfic es veu com pràcticament la porta única són els Impactes tràmit UOC però cal apuntar que al 2025 aquest 99,99% es reparteix d'una forma una mica diferent ja que el gran gruix ha passat a entrar per la plataforma web, una petita part per Impactes tràmit i un % anecdòtic en paper.

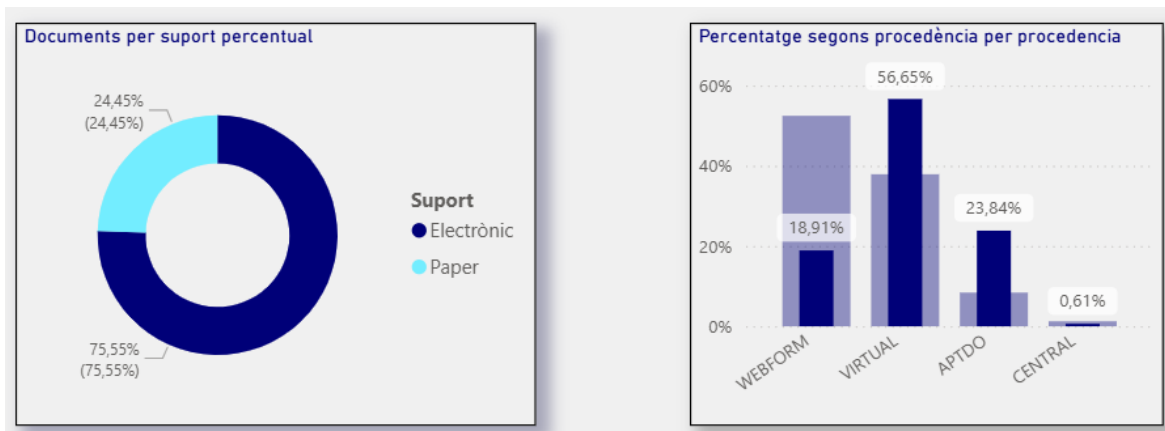
AEP



Acostuma a tenir dues campanyes a l'any molt marcades al calendari. La primera és més fluixa pel que fa a volums que la segona edició. L'entrada documental es produeix al llarg de tot l'any i en els mesos d'abril - maig - juny i juliol i de setembre - octubre - novembre i desembre i gener del següent any tot i que ja són volums de baixada.

L'element molt important a tenir en compte és que ara per ara coincideix molt marcadament en el temps amb la campanya del RAEP i això fa que els mesos d'abril a maig i d'octubre a desembre hi hagi força volum documental i calgui tenir un bon dimensionament.

Aquest tràmit està en revisió i pot canviar la seva operativa, terminis i manera de fer que modifiqui els patrons actuals pel que fa al comportament de documents tot i que els moments haurien de ser aproximadament els mateixos.



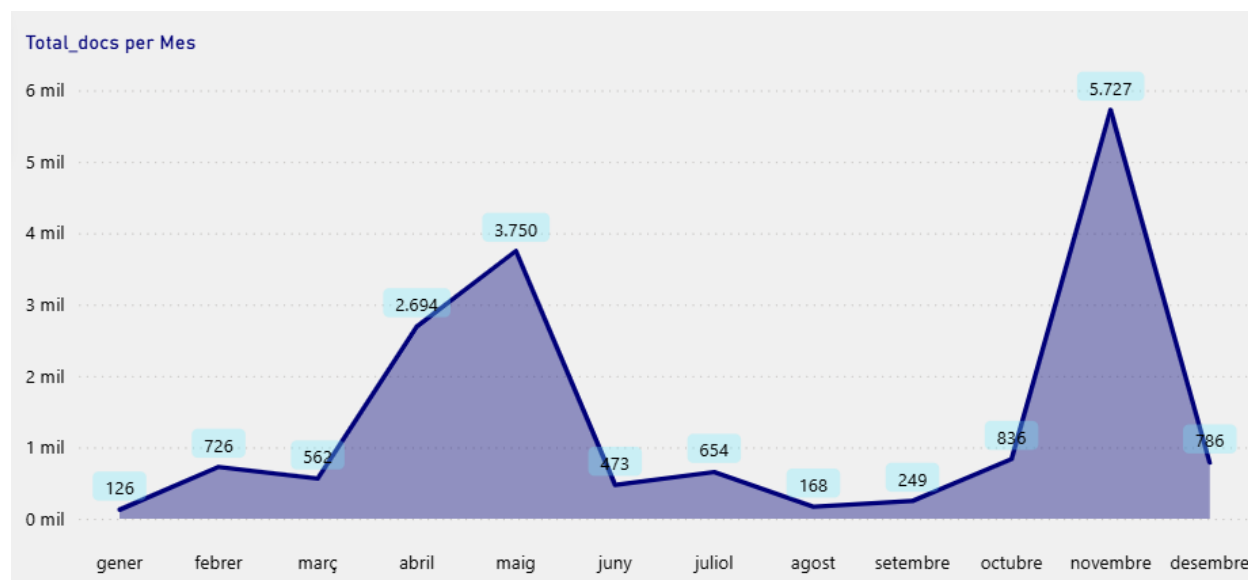
L'entrada de documentació pel que fa al tràmit de l'AEP és probablement la que té més diversificació i més entrada en paper a hores d'ara. Encara quasi bé el 25% de la documentació rebuda és en paper i el restant 75% en suport digital. L'entrada digital fonamentalment entra pels Impactes tràmit UOC, un 60% de tota la documentació, i únicament un 18.91% per la plataforma web.

Relacionat amb la gestió documental de l'AEP també hi ha un capítol a banda de la documentació acadèmica que entra per un canal específic: un formulari que recull programes/guies docents dels plans d'estudis dels quals els estudiants volen acreditar haver cursat estudis previs que han d'ajudar a la resolució dels reconeixements.

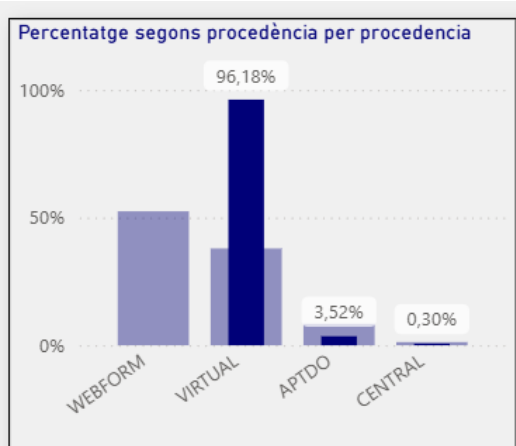
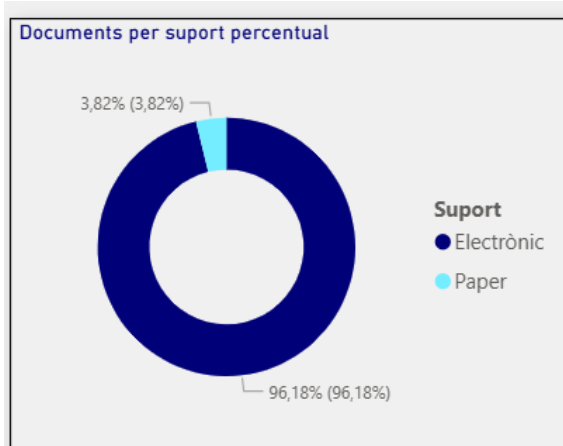
Aquests plan s'han de manipular com s'explicaba prèviament, anomenar, classificar al pla corresponen i desar a un repositori UOC així com registrar l'entrada d'aquestes assignatures a la bbdd de la UOC de plans d'estudis d'altres universitats.

Anualment el tractament d'aquestes assignatures està entre les 20.000 i 25.000 pdf.

RAEP



També acostuma a tenir dues campanyes a l'any molt marcades al calendari. L'entrada documental, malgrat un petit degoteig tots els mesos, com es pot veure al gràfic, té dos moments punta als mesos de març - abril - maig i octubre - novembre - desembre. Aquests períodes acostumen a no tenir variacions tot i que com comentem poden estar supeditades a modificacions.



Pel que fa a la documentació del RAEP podem dir que pràcticament la seva totalitat entra en suport digital, parlem del 96,18% i únicament un 3.82% entra en suport paper. La documentació en suport digital entra en aquest cas a la seva totalitat pels impactes tràmit de la UOC.

Volums 2025

Pel que fa a la **volumetria de documents relativa a 2025**, ja no organitzada per tràmit, sinó per tipus d'element facturable, s'aporten les següents dades amb informació actualitzada fins al mes de novembre i una estimació del volum relatiu al mes de desembre amb el pes percentual.

Tipos documents	Volum	%
Documents identificatius paper	1.577	3%
Documents identificatius digitals manual	6.306	12%
Documents identificatius plataforma web	44.669	85%
Documents Acadèmics i descomptes paper	11.558	10,00%
Documents Acadèmics i descomptes digitals manual	60.101	52,00%
Documents Acadèmics i descomptes digitals plataforma web	43.920	38,00%

La gestió d'aquesta documentació té uns preus unitaris propis establerts al PCAP susceptibles de millora per part de les empreses licitadores.

VI.-Requeriments de l'equip humà i rols

L'adjudicatària haurà de disposar del personal qualificat necessari per a la correcta execució del servei així com d'un correcte dimensionament i planificació que li permeti executar el servei, en les condicions establertes en aquest plec tècnic, que garanteixi l'assoliment dels acords de nivell de servei (ANS), així com cobrir les necessitats que es presentin a conseqüència de les possibles incidències en la prestació del servei.

Personal adscrit al servei

L'empresa licitadora ha de designar una persona **responsable de servei**, la missió de la qual és exercir com a interlocutora directa amb l'equip de la UOC i serà qui s'ha d'encarregar de les tasques següents:

- Informar de les incidències del servei.
- Assegurar-se de la resolució de les incidències.
- Supervisar l'execució del contracte i el correcte compliment d'aquest.

- Coordinar i organitzar tot l'equip de treball per l'acompliment dels acords de nivell de servei.
- Assegurar el correcte dimensionament per a complir els acords contractuals relatius a les ANS que garanteixi la correcta execució dels diversos tràmits de la UOC que en depenen de la gestió documental.
- Interlocució amb el personal designat per la UOC com a coordinadores del servei de Gestió documental de la UOC
- Atendre a les demandes de prioritació d'activitat portades a terme per la UOC i organització de l'equip de treball per l'acompliment d'aquestes demandes.
- Garantir que l'equip de treball disposa de la capacitat necessària i de la informació necessària per executar el servei correctament.
- Assistir a reunions previstes per la UOC per a la planificació així com per a la valoració del servei.
- Redactar informes periòdics sobre el seguiment dels resultats del servei
- Proposar millores i canvis en el seguiment i l'execució general del servei.

La persona responsable del servei ha de tenir una experiència mínima de tres anys en empreses del sector, amb dedicació en càrrecs de característiques similars.

Ha de disposar d'un telèfon mòbil permanentment connectat entre les 8:00 i les 18:00 hores en dies hàbils durant la prestació del servei.

Coordinació de servei

Durant tot l'horari del servei hi ha d'haver una figura de coordinació dedicada exclusivament al servei. Les funcions que se li atribueixen són:

- Conèixer àmpliament el contingut de les diferents activitats i l'organització del servei i tenir capacitat per transmetre'l a l'equip.
- Gestionar les activitats encarregades compaginant les seves funcions amb les tasques pròpies d'un gestor quan escaigui.
- Dur a terme explotacions de dades i elaborar informes periòdics de seguiment de l'activitat.
- Coordinar l'equip de gestors per tal d'organitzar l'activitat diària.
- Portar a terme un seguiment qualitatiu del servei realitzant les auditories que siguin necessàries i elaborant informes de millora del servei.
- Encarregar-se de la formació i capacitat inicial dels nous agents del servei, així com de les novetats que es puguin introduir en el servei.
- Capacitat per proposar millores i canvis en els circuits i procediments, així com plantejar els dubtes generals que puguin sorgir respecte d'aquests.
- Capacitat d'interlocució.

Equip d'agents de gestió documental

Són les persones encarregades d'executar les activitats contemplades en aquest Plec. Les funcions que tenen són:

- Realitzar les activitats encarregades seguint els procediments establerts en cada cas i respectant els estàndards qualitius i quantitius establerts.
- Tenir una alta capacitat de treball en equip per a garantir donar sortida a l'activitat planificada.
- Informar el responsable o coordinador de qualsevol incidència que impedeix la correcta prestació del servei.
- Capacitat per reportar al responsable/coordinador, possibles millores i canvis en els circuits i procediments, així com les seves mancances de formació.
- Català i castellà escrit correctament.
- Seria òptim, que disposin de coneixements sobre arxivística o experiència en un arxiu.

Per tal de garantir que les persones que s'incorporen al servei per primera vegada o després d'un període de baixa disposen dels permisos a les aplicacions de la UOC necessaris per poder realitzar la seva tasca, l'empresa adjudicatària haurà d'informar del nom complet, NIF i data de naixement a la UOC amb un mínim de **3 dies d'antelació** a la seva incorporació.

L'adjudicatari ha de disposar en tot moment del personal necessari per a dur a terme el present servei, així com per donar resposta a la prestació i cobertura del servei davant de malalties, vacances o qualsevol altra contingència que afecti el personal habitual sense que els acords de nivells de servei (ANS) establerts es vegin afectats.

L'adjudicatària haurà d'informar a la UOC de qualsevol canvi de personal de forma prèvia que es produeixi, o en el moment precís de la baixa, especialment de les baixes definitives, així com de qualsevol eventualitat que pugui repercutir en la normal execució del servei per a gestionar els accessos i permisos en els sistemes de la UOC.

L'adjudicatari és el responsable que el personal destinat al servei se sotmeti a les normes de seguretat i control exigides per la llei.

L'empresa adjudicatària ha de dimensionar adequadament l'equip per al compliment del servei ANS tenint present la temporalitat de la càrrega de treball, els períodes de formació per a la incorporació de nous gestors i la corba d'aprenentatge dels gestors. Això també suposa que el nombre de gestors i **la seva distribució horària** ha de ser l'adequada per al compliment dels acords de nivell de servei quantitius i els coneixements i capacitats dels gestors han de ser els adequats per al compliment dels acords de nivell de servei qualitius.

Horaris de prestació de servei

L'horari de prestació de servei queda obert a criteris d'organització de l'adjudicatària sempre que no vagi en detriment de la consecució de les ANS establertes així com del correcte funcionament del servei. Es contempla la possibilitat que el servei es pugui realitzar de dilluns a diumenge i també en dies festius en cas de necessitat.

Cal tenir en compte, a l'hora d'organitzar el servei, que la gravació de documents no és

possible entre les 00:00h i les 08:00 del matí.

El servei es prestarà des de les dependències de l'empresa adjudicatària.

Formació dels equips

L'empresa adjudicatària és la responsable de garantir en tot moment que el nivell de capacitat de l'equip és l'adequat per a la prestació del servei.

La **formació inicial** és obligatòria i es portarà a terme a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, sempre que sigui possible, per part de la UOC, a l'equip de coordinació i de gestors/es documentals o de manera telemàtica si no pot ser de manera presencial.

Davant de futures incorporacions i reforços, la formació anirà a càrrec de l'adjudicatària, qui a més a més s'ha d'assegurar de formar tot l'equip per tal que siguin **polivalents** i puguin fer tasques relacionades amb tots els serveis.

En el cas de novetats significatives en els procediments i la realització de les activitats, la possible formació que es requereixi anirà a càrrec de la UOC.

Els gestors han de rebre una formació inicial bàsica sobre la UOC i les activitats a realitzar, posteriorment i de manera gradual i planificada es portaran a terme formacions específiques per desenvolupar cadascuna de les activitats que cal realitzar segons la planificació, sempre seguint el programa de formació acordat amb la UOC, si escau.

La UOC i l'empresa adjudicatària definiran un sistema que permeti visualitzar el rendiment de cada gestor. Hi ha d'haver una avaluació de l'activitat dels gestors, tant a escala de productivitat com de qualitat, de la qual serà responsable l'empresa adjudicatària.

El seguiment del rendiment dels gestors persegueix dos objectius:

- L'avaluació continuada dels nivells de servei qualitatiu i quantitatiu previstos a l'apartat de ANS.
- La detecció de necessitats de formació. El responsable del servei i/o els coordinadors han de programar formacions addicionals en cas necessari o prendre aquelles mesures que considerin adients per a la millora dels gestors.

Caldrà que el control de la qualitat es realitzi de manera setmanal mitjançant una mostra dels documents gravats, seguint les consignes de la UOC i valorant aquells elements que permetin fer el seguiment del compliment de les ANS (vegeu apartat monogràfic). Els resultats de la valoració dels diferents ítems s'hauran de compartir amb la UOC.

La UOC disposa d'un sistema propi d'avaluar els elements qualitatiu de la gravació de dades i gestió dels documents que permet valorar els documents que es van gravant i porta una mostra paral·lela a la del proveïdor, però no ha de ser necessàriament l'únic sistema vàlid. En cas de disposar d'una eina pròpia per valorar la qualitat de la gravació dels documents caldrà veure com unificar les dades dels resultats amb la mostra de qualitat de la UOC o valorar altres opcions.

VII.-Requeriments tecnològics

Equipament

El punt de treball per executar les activitats haurà de disposar dels següents requisits mínims:

- Ordinador de sobretaula o portàtil amb connexió a Internet per banda ampla i un monitor amb una resolució mínima de 1024x768 píxels.
- Es requereix que la CPU (sigui d'un ordinador de sobretaula o d'un portàtil) tingui com a mínim 2 GB de memòria RAM i 2 GHz de velocitat de processador.
- Disponibilitat de diversos escàners amb les següents característiques com a mínim:
 - Dúplex
 - Que puguin escanejar documents en A3, A4 i altres formats
 - A una resolució de 600 dpi.
 - Capacitat de profunditat en escanejar documents fotocopiats (els quals no poden tenir una suficient qualitat d'imatge com la dels originals).
 - Disposar en cas que sigui necessari d'un escàner de taula per escanejar documents originals sigui més prudent no passar-los per un alimentador industrial, com és el cas de targetes de PAAU amb més 25 anys d'existència, que corren perill de trencament.
 - Format de sortida: PDF/A amb pauta de compressió "Sense pèrdua ITU-T.6, LZW"
 - El nivell de fidelitat de la imatge resultant de l'escaneig ha de ser prou per poder llegir les dades del document ja siguin lletra, numèrics, alfanumèrics, segells, signatures manuscrites o qualsevol altra dada que permeti descriure el contingut del document.

A continuació es detallen les versions de navegadors i sistemes operatius requerits per a navegar pel site i el Campus Virtual de la UOC sense problemes i per disposar d'accés a les diferents aplicacions de gestió de les activitats.

Pel que fa al maquinari, es pot fer servir qualsevol equip informàtic que sigui capaç d'executar els sistemes operatius i navegadors requerits:

Sistema Operatiu (Versions necessàries)	Navegador (Versions requerides)
Windows 11	Internet Explorer o Edge (Darrera versió) Mozilla Firefox (Darrera versió) Chrome (Darrera versió)

Per a la realització de les diferents activitats caldrà fer ús de diferents eines i aplicacions de la UOC:

- **Gestor documental** de la UOC.
- **Assistent de gestió documental:** eina per gestionar les diferents fitxes documentals per a la gravació de les metadades dels diferents tipus de documents i guardar les imatges dels documents rebuts.
- **BART:** és l'aplicació a través de la qual es gestiona el tràmit d'avaluació d'estudis previs i a través del qual s'exploten les sol·licituds rebudes i es resolen, es validen els repositoris, es gestionen els plans d'estudis externs.
- **CAU:** és una solució d'integració de serveis d'atenció que permet tota la gestió de peticions de diferent naturalesa. És una aplicació de resolució (CAU) basada en Forms Services d'Oracle que permet interactuar amb diferents nivells d'atenció, aplicar procediments i plantilles de resolució.
- **GAT:** és l'eina de gestió acadèmica a través de la qual es gestionen gran diversitat de tràmits, des de les diferents sol·licituds de certificats, l'acceptació del títol oficial, les modificacions de matrícula, les adaptacions d'expedient, trasllat d'expedient de la UOC a altres universitats, tancament d'expedients, etc.
- **Fitxa de l'Estudiant:** consisteix en una aplicació web, que prèvia identificació de l'usuari, proporciona dades agrupades procedents de les diferents bases de dades de la UOC.
- **Reports i explotacions:** la UOC disposa d'eines d'explotació i reporting per extreure dades de l'activitat registrada a les diferents eines garantint un control de l'activitat pendent, la seva antiguitat, entre altres indicadors.
- **SAC:** eina de gestió que permet recollir mitjançant impactes tràmits, documents en suport digital i donar resposta a l'estudiant sobre la seva gestió.
- **Site de procediments i comunicats:** la UOC disposa d'un site específic que serveix com a contenidor dels procediments de gestió de les diferents activitats, així com per compartir informacions necessàries per a dur-les a terme i uns espais de comunicació per resoldre dubtes o incidències.
- **TERCERS:** base de dades de l'àrea de persones de la Universitat (eina on es dona d'alta els estudiants i les empreses)
- **XPERIENCE:** eina de gestió dels convenis i acords relacionats amb les pràctiques i la mobilitat de la universitat.

A més de les eines enumerades, caldrà que l'empresa adjudicatària faci ús de qualsevol altra eina o aplicació que la UOC implementi per la gestió acadèmica relacionada amb el servei de gestió documental durant el temps d'execució del contracte.

Per tal de garantir el compliment dels ANS, es requereix alta disponibilitat de cara a la connexió/ sortida a Internet des de les instal·lacions de l'empresa adjudicatària a través de, com a mínim, dos proveïdors diferents. La commutació en cas d'avaria ha de ser automàtica de manera que sigui transparent per als gestors o operadors.

En cap cas l'amplada de banda disponible de sortida a Internet per l'empresa adjudicatària podrà ser el responsable de la lentitud apreciable/manifesta pels operadors o gestors a l'hora d'accedir a totes les aplicacions definides per la UOC com a necessàries per a la prestació del servei o en cas de posar en producció nous serveis.

Plataforma de gestió documental

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'una plataforma web que permeti la recollida de documentació en suport electrònic, gravar-la a un back-end i enviar-la al gestor documental de la UOC.

L'empresa adjudicatària haurà d'adquirir el compromís de posar en marxa la plataforma en un termini de 6-7 mesos des de la signatura del contracte, perfectament operativa i llesta per començar a treballar. En cas de no acomplir aquest punt el contracte es podrà resoldre de manera unilateral de la UOC.

Característiques generals:

- Front-end: des d'on l'estudiantat pugui adjuntar els documents i fer la ingesta de documents. Preferiblement porta única.
- Back-end: on els gestors/es puguin gravar les metadades necessàries de cada tipus documental, visualitzant el document, validar codis CSV o signatures electròniques, etc., o aplicant processos d'IA per automatitzar la captura de metadades, des d'on passarà el document i les metadades cap al gestor Documental de la UOC.
- És d'obligat compliment que els repositoris que guardin la documentació de manera temporal en els sistemes de la plataforma de recollida documental, com els possibles repositoris intermedis en els quals quedi emmagatzemada, siguin propis o de tercers, s'hauran de regir pel reglament de protecció de dades de la Comunitat Europea i d'Espanya i s'haurà d'acreditar. Aquests repositoris intermedis romandran subjectes a les normes internes de conservació que la UOC estableixi i procedir al seu esborrat amb les periodicitats que es marquin des de la UOC.
- El sistema d'ingesta documental i/o de gravació haurà d'implementar solucions basades en intel·ligència artificial (IA) per a l'automatització del processament, incloent-hi l'extracció de metadades documentals rellevants, la classificació automàtica de la tipologia documental dels documents rebuts, la segmentació i extracció d'elements gràfics (com ara fotografies) de documents d'identificació, i l'aplicació de mecanismes de detecció i prevenció de duplicats. Així mateix, s'ha de garantir la verificació de la integritat i autenticitat dels documents validant els sistemes de verificació criptogràfica (CSV, signatura electrònica), i integrar funcionalitat de Reconeixement Òptic de Caràcters (OCR) per a la ingesta de metadades. Aquesta funcionalitat es considera un requeriment mínim, i la seva implementació serà responsabilitat de l'adjudicatari en cas de no estar integrada a la plataforma proposada.
- Els gestors UOC hauran de tenir un accés segur a la plataforma que permeti visualitzar l'estat de les gestions i accedir a dades i informes que permetin veure l'estat en temps real del servei.
- Es valorarà positivament que el front end pel qual l'estudiant hagi d'entregar la diferent documentació que pot necessitar aportar a la UOC per diversos tràmits sigui una

finestreta única i no hagi d'accedir a diversos enllaços i formularis per adjuntar els diferents documents.

- És necessari que la plataforma disposi d'un sistema d'avisos a l'estudiant en el front end que en el moment de gestionar els seus documents permeti indicar-li si el document no és l'esperat, no disposa dels elements de verificació esperats, ja té un document de la mateixa tipologia pendent de ser tractat, està caducat etc. entre d'altres.
- La plataforma aportada per l'empresa adjudicatària haurà de tenir la capacitat d'adaptar-se al SSO (Single Sign On) de la UOC per recuperar certes dades dels sistemes necessaris per a gestionar la documentació contra el gestor documental de la UOC (com nom i cognoms, idp de l'estudiant, DNI), ja que s'envien amb cada document.
- S'haurà de disposar d'un pla aproximat de posada en marxa de la plataforma amb les diferents fases definides i planificades en el temps.
- Es valorarà positivament disposar o poder desenvolupar sistemes de robotització que permetin la descàrrega de documentació d'aplicacions de la UOC com els documents adjunts als impactes tràmit de la plataforma CAU-SAC.
- El sistema ha de disposar d'una interfície o API que ofereixi la capacitat d'explotació de les dades emmagatzemades
- S'estableix al PCAP un concepte denominat RUN, és un import fix mensual susceptible de millora a les ofertes, que ha de servir per a l'explotació, operació i manteniment continu de la plataforma de recollida de documents que aporti el proveïdor.

VIII.-Transformació tecnològica

En el marc del servei de gestió documental, la UOC es troba en una fase de transformació i millora del servei.

Per aquest motiu, es contempla que per part de l'empresa adjudicatària es plantegin propostes que incideixin en la millora de les funcionalitats i/o l'eficiència i la qualitat del servei, com per exemple:

- Automatitzacions relacionades amb els processos de digitalització.
- Sistema d'ingesta i processament de la documentació digital que rep la UOC.
- Automatització de l'extracció de metadades.
- Altres millores que puguin emmarcar-se dintre de l'abast del servei.

Seguiment del servei de transformació i millora

De manera proactiva, l'empresa adjudicatària proposarà les iniciatives que incideixin en la millora de les funcionalitats i/o l'eficiència i la qualitat del servei.

D'aquesta manera, l'empresa adjudicatària convocarà als responsables del servei de Gestió documental de la UOC per tal de planificar la transformació i millores del servei. El circuit que es planteja és el següent:

- Una primera reunió explicant les característiques del servei a millorar per part dels responsables del servei de gestió documental de la UOC i els responsables de l'empresa adjudicatària. La dedicació d'hores que comporti aquesta reunió o reunions no es podran facturar.
- Conjuntament amb el cap de projecte de la UOC es fa la definició detallada de l'abast (descripció de requeriments).
- En cas d'integració amb els sistemes de la UOC, conjuntament amb l'especialista d'aplicació i arquitectura de la UOC es determina la solució tècnica més apropiada.
- A partir de la informació recopilada, l'empresa adjudicatària haurà d'analitzar i realitzar una oferta establint l'estimació de cost hora per cadascun dels perfils tècnics que hagin de participar en l'execució de la millora. Les hores dedicades a aquest informe no es podran facturar.
- La UOC validarà si es porten a terme les propostes presentades per l'empresa adjudicatària i marcarà les prioritats dels projectes que s'accepten a desenvolupar.
- L'empresa adjudicatària, d'acord amb l'oferta validada, presentarà una planificació i es marcarà per part dels responsables de servei de gestió documental uns entregables pactats amb l'empresa adjudicatària i es duran a terme reunions trimestrals de seguiment d'aquestes millores amb l'equip de seguiment de projecte que es defineixi.

IX.-Model d'operacions del servei

El servei de gestió documental s'efectuarà utilitzant les aplicacions pròpies de la UOC i, per aquest motiu, la UOC proporcionarà a l'adjudicatari del contracte un accés remot als seus sistemes (et treball i VPN).

Es crearan usuaris nominals a tots els gestors de l'empresa adjudicatària que accedeixin remotament als sistemes UOC, havent d'estar tots i cadascun d'aquests usuaris clarament identificats.

Així mateix, cadascun d'aquests usuaris disposarà d'una clau per accedir remotament als sistemes de la UOC.

Els usuaris queden obligats al compliment d'allò que disposa el PCAP en relació amb la normativa de protecció de dades personals.

En funció del tràmit i de l'aplicatiu de gestió que s'utilitza com a suport existeixen diferents models de l'operativa del servei.

Si en algun moment alguna de les persones associades al servei deixa de formar-ne part, s'haurà d'avisar a l'equip de la UOC per tal que puguin rescindir els permisos de la o les persones que siguin baixa al servei.

Reunions de seguiment

Planificació inicial i seguiment del servei

Un cop hagi estat formalitzat el contracte, durà a terme una reunió entre l'adjudicatari i els responsables del servei de Gestió documental de la UOC per tal de planificar la prestació del servei corresponent.

En les esmentades reunions de planificació, la UOC concretarà a l'adjudicatari les fites més significatives del servei de la informació necessària per a oferir el servei.

Sempre que la UOC així ho estableixi, es duran a terme reunions de seguiment del servei, per tal de valorar l'execució del servei, les incidències, i el funcionament general d'aquest entre d'altres.

Canals de comunicació documental

La UOC té establerts diversos canals de comunicació, amb l'eina Groups de Google, per al dia a dia dels equips segons cadascuna de les àrees corresponents a la documentació.

Així s'estableix un grup per a la documentació d'Accés, un per al d'AEP i RAEP, un per a la documentació de Matrícula, un per Pràctiques i mobilitat, un pels errors a corregir a les fitxes documentals fruit de la mostra de qualitat i es poden establir de nous o eliminar-ne, per tal de donar suport a l'equip de l'empresa adjudicatària.

El personal de la UOC donarà resposta als dubtes sobre documentació que es publiquin al grup i de la mateixa manera, el personal de la UOC pot publicar directrius, protocols, etc. a seguir en el dia a dia

També es podran fer servir altres canals com l'eina CAU SAC per derivar casos a segons nivells d'atenció de la UOC cap al servei quan es tracti de casos específics que provenen per aquesta eina.

Informes de seguiment de l'activitat

L'adjudicatària haurà de disposar d'informes diaris compartits amb la UOC en els quals es reculli de manera detallada tota l'activitat duta a terme, que haurà d'estar permanentment actualitzada, i haurà d'incloure informació del registre de cadascuna de les fites de la gestió documental. Es valorarà que sigui una vista única així com la utilització de quadres de comandament que facilitin la consulta de l'estat del servei a ser possible en temps real. Haurà de ser un resum de tota la documentació per qualsevol canal i l'estat.

Informe de traçabilitat de tota la documentació rebuda

Es tracta d'un informe que permeti veure què s'ha rebut, quan, per quina, via, en quin estat es troba, etc. per a tenir traçabilitat punta a punta del recorregut de qualsevol document.

Aquest document ha d'estar actualitzar cada dia com a mínim a les 7h a les 12h i a les 17h. Es poden proposar diversos sistemes de reporting.

Els camps mínims i indispensables que haurà de contenir són:

- Procedència (apartat de Correus, digital, plataforma web, etc)
- Campanya (AEP, RAEP, ACCÉS...)
- Tipus de document
- Dades de l'estudiant (IDP, DNI, nom i cognoms...)
- Data de recepció i hora
- Data de digitalització i hora
- Data de gravació del document a la bbdd de la UOC i hora

Així com tots aquells camps que es considerin oportuns per a facilitar informació de l'estat de cada una de les gestions en tot moment.

Convenis de pràctiques

Pel que fa a l'apartat de convenis (pràctiques i mobilitat) i el seu registre a Xperience, haurà de tenir un document propi on es registrin tots els convenis tractats, així com alguns camps indispensables:

- Identificador únic per cada document
- Dades de l'estudiant (IDP, DNI, nom i cognoms...)
- Campanya (semestre)
- Tipus de document (conveni, rescissió conveni, etc.)
- Data de recepció i hora
- Data de digitalització i pujada a eina Xperience
- Data d'enviament a signatura Vicerectorat
- Data de recepció signat Vicerectorat preparat per a enviar a empresa i estudiant
- Si hi ha alguna incidència i de quina tipologia

Així com tots aquells camps que es considerin oportuns per a facilitar informació de l'estat de cada una de les gestions en tot moment.

Informes assignatures plans AEP

Pel que fa a l'apartat d'AEP, haurà de tenir un document propi on es registrin tots els documents tractats:

- Data de recepció
- Estat gestió
- Data de tractament document
- Data arxivat a repositori

Així com tots aquells camps que es considerin oportuns per a facilitar informació de l'estat de cada una de les gestions en tot moment.

Informe diari

Haurà de resumir els volums de la documentació rebuda, digitalitzada, gravada i pendent de digitalitzar i gravar fins al moment del seu enviament, així com el nombre de documents amb incidència.

Aquest informe haurà d'enviar-se o posar-se a disposició de la UOC per correu electrònic tres cops al dia: a primera hora del matí (8:00 h), a les 12:00 h i per a la tarda (17:00 h) en format Excel o altre format que permeti veure els volums pendents de manera còmoda per a l'usuari final.

Com a mínim haurà de contenir els següents camps:

- Tràmit (accés, AEP, RAEP, Convenis, programes assignatures)
- Data de recepció
- Data de digitalització (si la hi ha)
- Data de gravació (si la hi ha)
- Volum total rebut
- Total pendents de digitalitzar
- Total pendent de gravar
- Total documents amb incidències
- Total documents digitalitzats
- Total documents gravats
- Volum de documents que han arribat en sobres des de l'apartat de correus i estan pendents de digitalitzar (Data de recepció, total sobres, total documents)
- Volum de documents gravats el dia anterior

Així com tots aquells camps que es considerin oportuns per a facilitar informació de l'estat de cada una de les gestions en tot moment.

Informe d'arxiu

Caldrà fer entrega de manera mensual i quan sigui requerit per l'equip de la UOC un informe d'activitat d'arxiu físic on es detallin els documents preparats i pendents d'arxivar que inclogui:

- Tipus de documents
- Semestre al qual corresponen
- Campaña (AEP, RAEP, Accés...) si es cau
- Idp estudiant
- Nom i cognom estudiants
- Caixa a la qual està ubicat
- Referència del document
- Estat
- Data de transferència al dipòsit de l'arxiu

Així com tots aquells camps que es considerin oportuns per facilitar la informació de l'estat de cada una de les gestions en tot moment.

Informes mensuals

Informe d'ANS quantitativus

L'empresa adjudicatària haurà de presentar de manera mensual, a mes tancat, un informe que reculli la informació relativa a les ANS quantitatives detallades en l'apartat dedicat a aquest tema que es detalla en el pròxim apartat d'aquest document. Aquest informe haurà de recollir informació com:

- nombre total de documents rebuts
- nombre de documents digitalitzats
- nombre de documents gravats
- Nombre de documents pendents de gestió
- temps de gestió sobre el total de documents des de la recepció a la digitalització, si es cau
- temps de gestió sobre el total de documents des de la recepció a la gravació
- Resultats segons les ANS definides en aquest plec tècnic
- Accions previstes o dutes a termini per millorar les ANS, etc.

Informe d'ANS qualitatiu

L'empresa adjudicatària haurà de presentar de manera mensual, a mes tancat, un informe que reculli la informació relativa a les ANS qualitatives del servei. Aquest informe serà el reflex de la mostra de qualitat que s'haurà de dur a termini cada setmana en la qual s'avaluaran registres gravats per l'equip de gravació de l'empresa adjudicatària pel seu propi equip de coordinació o qualitat que es recollirà en un document de Google Sheets.

Aquest informe haurà de recollir informació com:

- Nombre total de documents de la mostra i % sobre el total de documents del mes
- Nombre total de documents correctes i corresponent %
- Nombre de documents amb errors i corresponent % relatius a la gestió de l'adjudicatària:
 - D'assignació IDP
 - A les metadades
 - Fitxa documental
 - En la validació del document
 - Altres elements
- Resultats segons les ANS definides en aquest plec tècnic
- Accions previstes o dutes a termini per millorar les ANS, etc.

Així com tots aquells camps que es considerin oportuns per facilitar la informació de l'estat de cada una de les gestions en tot moment.

X.-Pla de transició i reversibilitat del servei

Pla d'iniciació i transició del servei (entrada)

La correcta implantació del servei per part de l'empresa adjudicatària requereix un període de transició ordenat fins a assolir el ple compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) i la resta d'obligacions contractuals.

Per a això, el licitador ha d'incloure en la seva oferta un **Pla d'Iniciació i Transició** detallat. Aquest pla, que no podrà superar **un mes** des de la formalització del contracte, haurà de ser validat i aprovat pel responsable del contracte de la UOC abans del seu inici d'execució.

El pla ha d'incorporar, com a mínim, els elements següents:

1. **Cronograma i Recursos:** Definició del marc temporal detallat (per fases i fites), amb indicació dels recursos humans i materials específics assignats a la transició.
2. **Metodologia de Captura de Coneixement:** Planificació detallada de la fase de transferència i captura del coneixement (si escau, amb l'equip sortint). Ha d'incloure les tècniques a utilitzar (sessions formatives, documentació, servei en ombra), la durada prevista, el model de validació del coneixement adquirit i el grau d'implicació esperat per part del personal de la UOC.
3. **Fase de Transició i Estabilització:** Planificació de l'assumpció progressiva del servei, detallant les fites fins a l'estabilització completa. S'ha de definir un període de servei en paral·lel o tutelat (si aplica) i els criteris objectius per a declarar el servei com a "estabilitzat" (per exemple, compliment dels ANS durant X dies consecutius).
4. **Matriu de Rols i Comunicació:** Identificació de l'equip de transició (tant del proveïdor como de la UOC) i establiment del pla de comunicació i governança durant aquesta fase.

L'empresa adjudicatària resta obligada a prestar el servei d'acord amb les prescripcions establertes en els plecs des del moment de la plena assumpció del servei i fins a l'expiració de la vigència contractual.

Pla de reversibilitat i devolució del servei (sortida)

En el supòsit d'expiració (per finalització de termini o pròrrogues) o resolució anticipada del contracte, l'adjudicatari sortint està obligat a executar un procés de devolució ordenat i complet, garantint la continuïtat del servei i transferint el coneixement necessari a la UOC o a la nova empresa adjudicatària que aquesta designi.

Per a garantir-ho, l'adjudicatari sortint haurà de presentar a la UOC, amb una antelació mínima de **tres (3) mesos** a la data de finalització del contracte, un **Pla de Reversibilitat** detallat per a la seva validació i aprovació.

Aquest Pla de Reversibilitat haurà de contenir, com a mínim:

1. **Inventari d'Actius:** Un inventari detallat i actualitzat de tots els actius vinculats al servei, incloent:

- Tota la documentació i procediments operatius.
 - Registres d'informació i bases de dades (amb especificació de formats, estructures i models de dades).
 - Sistemes, programari o configuracions específiques utilitzades o desenvolupades per al servei.
 - Qualsevol altra informació rellevant per a la correcta prestació del servei.
2. **Pla de Transferència de Coneixement:** Una planificació detallada per a la transferència efectiva del coneixement explícit i tàcit a l'equip entrant. Haurà d'incloure un calendari de sessions formatives, períodes de "servei en ombra" (on l'equip entrant observa l'equip sortint) i la designació d'interlocutors clau per a la resolució de dubtes.
 3. **Pla de Migració d'Actius (Digitals i Físics):** Detall de la forma, temps i mitjans per al traspàs de la informació, dades i documentació. Aquest punt haurà de posar especial èmfasi en:
 - **El pla de migració de totes les dades i documentació en format digital allotjades als sistemes propis de l'adjudicatari sortint. S'haurà d'especificar la metodologia (p.ex., lliurament d'exportacions en formats estàndard i llegibles, accés temporal supervisat del nou adjudicatari a les eines per a l'extracció), els terminis per a l'extracció completa, i les garanties d'esborrat segur un cop validat el traspàs per la UOC.**
 - El traspàs de tota la documentació pendent de digitalitzar, gravar i/o arxivar que l'adjudicatària sortint tingui a les seves instal·lacions. Aquesta documentació haurà d'estar a les instal·lacions de la nova empresa adjudicatària, degudament inventariada, durant els **primers quinze (15) dies naturals** des de l'inici de l'activitat regular del nou contracte.
 - El retorn de tota la documentació en suport paper custodiada i que no hagi estat dipositada a l'arxiu físic de la UOC.
 - El lliurament d'un inventari detallat de documents pendents d'arxiu i tota la informació necessària perquè la nova empresa adjudicatària pugui dur a terme el correcte arxivat.
 - El lliurament dels materials sobrants propietat de la UOC (sobres, caixes AZ, etiquetes, etc.).
 4. **Execució:** La fase activa de devolució es desenvoluparà, com a mínim, durant el **darrer mes de vigència del contracte**, sense perjudici que la transferència de coneixement pugui iniciar-se amb anterioritat, un cop aprovat el Pla de Reversibilitat.

L'alliberament de la garantia definitiva i la liquidació final del contracte estaran condicionats a la recepció de conformitat per part de la UOC de la correcta i completa execució del Pla de Reversibilitat aprovat.

XI.-Condicions d'execució: acord de nivell de servei (ANS) i penalitzacions

ANS qualitatiu

- **Percentatge màxim de documents NO classificats a la FD corresponent:** el document s'assigna a un tipus o fitxa documental que no es correspon amb el format. Ex. Es registra com a PAU un document de >25 anys (<=0.5%) total FD errònia/total FD revisades.

- **Percentatge màxim de documents NO classificats a l'IDP correcte:** el document es registra a un IDP que no es correspon amb la persona que l'aporta. Ex. Es registra un TOUECG a nom d'una altra persona.($\leq 0.2\%$) total documents assignats erròniament a IDP/total documents revisats en mostra.
- **Percentatge màxim de metadades registrades erròniament:** les metadades introduïdes no es corresponen amb la informació existent al document. Ex. S'indica un valor erroni en la qualificació qualitativa de les PAU. Cada una de les metadades incorrectes malgrat estar a un mateix document es comptabilitzen com un error.($\leq 0.5\%$) total metadades errònies/total metadades revisades a la mostra
- **Percentatge màxim de validació incorrecta dels sistemes de verificació documental (CSV, signatures, etc):** es reflecteix a la metadada forma i a la metadada validesa electrònica dels documents a les diferents fitxes documentals. La validació del codi CSV no es fa, es fa de manera incorrecta i s'informa la metadada forma de manera errònia, de la mateixa manera pel que fa a QR, signatures electròniques o altres sistemes de validació. ($\leq 0.2\%$) total errors metadada forma / total documents revisats

		Descripció	Valor	Pes	TOTAL
Qualitatius	1	Percentatge màxim de documents NO classificats a la FD corresponent	$\leq 3\%$	25%	50%
	2	Percentatge màxim de documents NO classificats a l'IDP correcte	$\leq 1\%$	35%	
	3	Percentatge màxim de metadades registrades erròniament	$\leq 3\%$	25%	
	4	Percentatge màxim de validació incorrecta dels sistemes de verificació documental (CSV, signatures, etc)	$\leq 3\%$	15%	

% Acompliment ANS = total de gestions penalitzades x Pes ANS/Nombre de gestions x 100

ANS quantitativus

Per al compliment de les ANS quantitatives es tindrà en compte el temps transcorregut des de la recepció del document fins a la seva gravació que en cap cas hauria de ser de més de 72h hàbils en qualsevol format i via d'entrada.

Segons la via d'entrada l'ANS variarà.

- Per **plataforma web amb IA** o sense IA

Temps de gravació de la documentació: és el temps transcorregut des de la recepció del document fins a la introducció de les metadades corresponents

- 95%<=48 hores

- Per **IT o altres sistemes com el paper que no siguin plataformes web sinó eines UOC** com formularis propis, impactes tràmit SAC o altres sistemes de treball que no tinguin assistència IA.

Temps de gravació de la documentació: és el temps transcorregut des de la recepció del document fins a la introducció de les metadades corresponents

- 95%<=56 hores

- **Temps de gestió d'escalats des de Servei d'Atenció:** fa referència a totes les peticions des d'IRIS o CAU SAC cap al proveïdor que es deriven des dels Backoffice de la UOC per resoldre qüestions específiques com revisar la validesa d'un estudiant, gravar documentació no enregistrada, etc.

- 99%<=48 hores

- **Temps de gestió ITs de documentació digital:** és el temps transcorregut des de la recepció de l'IT fins que queda tancat a l'eina CAU SAC.

- 95%<=48 hores

- **Temps de gestió dels convenis de pràctiques:** és el temps transcorregut des de la recepció del document fins a l'entrega al del vicerectorat de la UOC per a la seva signatura.

- 100%<=72 hores

		Descripció	Valor	Pes	TOTAL
Quantitatius	1	Temps de gravació de la documentació (plataforma web)	<=5%	40%	50%
	2	Temps de gravació de la documentació (altres sistemes)	<=5%	40%	
	3	Temps de gestió d'escalats SAC	<=10%	2%	
	4	Temps de gestió ITs de documentació digital	<=10%	16%	
	5	Temps de gestió dels convenis de pràctiques	=0%	2%	

El seguiment de les ANS es portarà a termini mitjançant un Power BI que haurà de contenir les dades relatives a tots els documents rebuts siguin de paper o digitals i per qualsevol de les portes d'entrades previstes.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària portar aquest control i vetllar pel compliment de les ANS de servei. Tal com s'indica al plec l'incompliment reiterat d'aquestes podrà comportar sancions que es vegin reflectides a la facturació mensual o inclús puguin generar una cancel·lació unilateral per part de la UOC del contracte.

La fórmula per establir el grau de penalització a aplicar a la facturació és la següent:

% Acompliment ANS = total de gestions penalitzades x Pes ANS/Nombre de gestions x 100

Taula de penalitzacions

Total de grau d'incompliment	% penalització sobre la facturació de la convocatòria
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
Més de 15	Motiu de resolució de contracte

Revisió dels acords de nivell de servei

Si hi ha un increment de l'activitat per causes de força major, per qüestions no planificades o per qüestions no previstes, la UOC es reserva el dret de no aplicar els Acords de Nivell de Servei tant pel que fa als ítems a valorar quantitativament com qualitativament.

ANNEX I - FITXES DOCUMENTALS ACTUALS

ID DOCUMENT	Descripció document	Acrònim	Tipus
001	Document nacional d'identitat	DNI	Identificatiu
002	Passaport ordinari espanyol	PASS	Identificatiu
003	Permís de residència	PERMRE	Identificatiu
004	Resguard del DNI	RESJNI	Identificatiu
005	Targeta d'estranger (NIE)	NIE	Identificatiu
006	Certificat acadèmic oficial universitat	CAOUNE	Acadèmic
007	Certificat acadèmic personal. Proves >25 anys	CAUXXV	Acadèmic
008	Certificat acadèmic personal d'estudis univ.oficials	CAPUNE	Acadèmic
009	Certificat acadèmic personal de FP/CFGS/MP3	CAPFPR	Acadèmic
010	Certificat acadèmic personal COU	CAPCOU	Acadèmic
012	Certificat substitutori del títol oficial univ.espanyol	CESTUE	Acadèmic
013A	Homologació d'estudis univ.estrangers a Diplom/Llic/Grau	CRHEUEA	Acadèmic
013B	Homologació d'estudis univ.estrangers a estudis professionals	CRHEUEB	Acadèmic
014	Acreditació títol assimilat a Formació Professional	TAE OFP	Acadèmic
015	Acreditació títol assimilat a títol univ.oficial espanyol	TAE OUE	Acadèmic
016	PAAU per a estrangers amb estudis convalidables	PAPAUE	Acadèmic
017	Prova d'accés a la universitat (PAAU)	PAAU	Acadèmic
019	Resguard de trasllat d'expedient d'estudis univ.	RETRAS	Acadèmic
020	Resguard de títol oficial universitari	RETIEU	Acadèmic
021	Resguard del títol oficial FP/CFGS/MP3/CFGM	RETIFP	Acadèmic
022	Suplement Europeu al Títol	SETOUE	Acadèmic
023	Títol universitari oficial espanyol Master / Doctor	TOUEMD	Acadèmic
024	Títol universitari oficial espanyol Diplom/Llic/Grau	TOUECG	Acadèmic
025	Títol oficial espanyol Formació Professional	TOFP	Acadèmic
026A	Volant inscripció condicional (títols universitaris)	VICCDE	Acadèmic
026B	Volant inscripció condicional (títols FP/CFGS)	VICCDEB	Acadèmic
028	Homologació d'estudis univ. Estrangers a Master/Doctor	CHEUMD	Acadèmic
029	Títol Grau estranger	TIGRES	Acadèmic
029B	Diploma Suplement EEES	DIPSUE	Acadèmic
030	Títols estrangers aliens a EEES	TIENOE	Acadèmic
031	Acreditació UNED	ACRUNE	Acadèmic
032	Targeta superació de proves per majors de 25 anys	TSUPP25	Acadèmic
033	Llibre de qualificacions de Batxillerat	LLIBATX	Acadèmic
034	Títol de Batxillerat	TITBATX	Acadèmic
035	Títol de Graduat Escolar	TITGRAD	Acadèmic
036	Diploma de FP de títol no oficial	DIPFPNO	Acadèmic
037	Document de registre civil	DREGCIV	Identificatiu

038	Carnet de família nombrosa	CFAMNOM	Descomptes
039	Acreditació de discapacitat	RMINUSV	Descomptes
040	Acreditació Víctima del terrorisme	DVICTER	Descomptes
041	Acreditació de Víctima de Violència Masclista	DVICVIO	Descomptes
042	Document de família monoparental	CFAMMON	Descomptes
043	Carnet de conduir	CARCOND	Identificatiu
044	Certificat de registre de ciutadà de la UE	CERREGUE	Identificatiu
045	Cèdul·la o carta d'identitat	CARTAIID	Identificatiu
046	Resguard de títol de Màster/Doctor	RETOMD	Acadèmic
047	Resguard de títol assimilat a estudis univ.	RTAOEU	Acadèmic
048	Títol de Diploma d'Estudis Avançats (DEA)	TDEA	Acadèmic
049	Homologació estudis estrangers a estudis de Batxillerat/COU	CRHBATCOU	Acadèmic
050	Document pèrdua títol	PERDFPUNI	Acadèmic
051	Faig constar	FCONSTAR	Acadèmic
052	Llibre de qualificacions de Formació Professional	LLQUALFP	Acadèmic
053	Títol propi universitari	TPUNI	Acadèmic
054	Certificat titulació pròpia	CTP	Acadèmic
055	Full de sol·licitud	FSOL	Acadèmic
056	Acreditació prova de >45 anys	TSUPP45	Acadèmic
057	Llibre família	TLLIBFAM	Descomptes
059	Fotografia	FOTO	Identificatiu
061	Consulta Registre Nacional de Titulats Universitaris Oficials	AUTCONSTIT	Acadèmic
062	Consulta Registre Nacional de Titulats no Universitaris	AUTCONSTITNOUN IV	Acadèmic
063	Acreditació idioma	CERTIDIOM	Acadèmic
064	Certificat d'ingrés mínim vital	INGMINVIT	Descomptes
065	Certificat de convivència	CERTCONV	Descomptes
066	Certificat d'accés d'Estudis Superiors	CERTACESTSUP	Acadèmic
067	Prova de Aptitud Personal	PAP	Acadèmic
068	Certificat Acadèmic Personal del títol universitari no espanyol	CAPUNINOESP	Acadèmic
069	Certificat acadèmic Batxillerat	CERTACABATX	Descomptes
070	Certificat de Matrícula d'Honor (que no sigui certificats acadèmics)	CERTMH	Descomptes
071	Sistema Nacional de informació de la educació superior_Colombia	SNIES	Acadèmic
073	Certificat Acadèmic Personal estudis universitaris propis	CERTACESTPROPIS	Acadèmic
099	Altres documents		Acadèmic
100	Nomenament	NOMENA	RAEP
101	Contracte Laboral	CONLAB	RAEP
102	Certificat d'empresa	CERTUOC	RAEP
103	Vida Laboral	VIDLAB	RAEP
104	Curriculum Vitae	CV	RAEP
105	Autoinforme	AUTOINF	RAEP

106	Carta de recomenació	CARTREC	RAEP
107	Evidència Professional	EVIDAP	RAEP
108	Factura	FACT	RAEP
109	Títols/Carnets Professionals	TITPRO	RAEP
114	Full de serveis	FULL_SERVEIS	RAEP

Seguim treballant per donat cabuda a tots els documents que no tenen una fitxa documental pròpia i s'han de gravar com a 99-ALTRES DOCUMENTS

Manual d'arxiu per proveïdors de l'Arxiu Acadèmic de la UOC *(versió per licitadors)*

Autor:

Jesús Sánchez Tenedor

Organisme responsable:

Servei de Gestió Documental i Arxiu

Àrea d'Assessoria Jurídica

Universitat Oberta de Catalunya

Índex

Introducció

1. **Captura dels documents**
2. **Classificació dels documents**
3. **Arxivament dels documents**
4. **Transferència d'expedients a l'arxiu**

Introducció

L'aplicació dels principis de qualitat segons la norma ISO 15489, de les normes d'accés, avaluació i tria de documents en l'àmbit d'Universitats catalanes, l'aplicació de normatives de la Llei 10/2001 i Decret 13/2008 i la necessitat cada cop més evident de normalitzar i regular l'activitat de l'arxiu acadèmic ens ha impulsat a realitzar aquest manual d'arxiu orientat a les necessitats a sota descrites.

En el cas de l'arxiu acadèmic, la gestió documental que alimenta d'expedients aquest dipòsit, està en una gran part externalitzat com a política de delegació de les operacions de grans volums de documentació a empreses proveïdores d'aquests serveis.

Les sèries documentals afectades són aquelles resultants dels següents processos de gestió:

- **Admissió i matrícula dels estudiants d'estudis homologats i propis.**
- **Avaluació d'Estudis Previs**
- **Reconeixement Acadèmic de l'Experiència Professional**
- **Documentació per a l'aplicació de descomptes a la matrícula**

I els processos de Gestió Documental i Arxiu afectats son:

- **Captura i digitalització**
- **Classificació dels documents**
- **Arxivament**
- **Transferència i instal·lació d'expedients a l'arxiu**

En aquest document s'especificarà quins són els requisits, eines i criteris que haurà de seguir l'empresa proveïdora de serveis a l'hora d'implementar els processos de Gestió Documental i Arxiu de l'Arxiu Acadèmic que se'ls ha encarregat.

1. Captura dels documents

Podem definir **capturar** com l'acte de tractar aquells documents rebuts i classificats segons els processos en qüestió, identificar visualment el tipus documental del que es tracta, registrar-lo en el gestor documental, descriure les seves metadades de negoci i d'arxiu. generar el codi que representarà aquell document al sistema i procedir a la seva digitalització i posterior inclusió del fitxer electrònic resultant en l'arxiu electrònic.

És vital deixar constància que el model de digitalització per aquests processos és el de digitalització simple o tradicional, ja que l'objectiu que es persegueix amb la digitalització és el de permetre fer més fàcil la cerca i recuperació i consulta de documents acadèmics en suport electrònic a nivell informatiu no pas evidencial. La raó és perquè encara que digitalitzem els documents paper (que bé poden ser originals com les targetes de les PAAU o còpies compulsades com les fotocòpies compulsades de títols acadèmics) l'evidència jurídica i legal i el valor probatori dels documents que lliura l'estudiant continua estant en el paper no pas en el document que digitalitzem. Per això la còpia pdf resultant és una còpia simple sense evidència jurídica, però és un recurs d'informació molt valuós.

Dit això, el més important d'aquest model de digitalització no és pas la seguretat o validesa del document sinó els requeriments i paràmetres tècnics, part en la que ens centrarem per deixar clar al proveïdor què és el que esperem obtenir.

1. Definició d'agents:

- Responsable de procés (Àrea de Serveis Acadèmics)
- Responsable del servei d'Arxiu i Gestió Documental
- Serveis Informàtics
- Assessoria Jurídica

2. El paper del Servei d'Arxiu:

En el procés de Captura, i pel que fa al Servei de Gestió Documental i Arxiu s'ha de tenir en compte el següent:

- Parametrització de la digitalització
- Preparació dels documents originals
- Obtenció de les imatges electròniques
- Assignació de metadades
- Incorporació dels documents digitalitzats al gestor documental de la UOC
- Control de qualitat
- Formació del personal en els processos d'arxiu

En el procediment de la digitalització, l'operativa d'aquesta ja vindrà facilitada per el *workflow* ja configurat a *Alfresco* a través de l'eina *eArchivo* per facilitar la tasca de registre i digitalització a l'usuari responsable de l'operació en qüestió.

El proveïdor haurà d'haver establert als seus sistemes de digitalització per interactuar de forma eficaç amb *Alfresco*. I aquest sistema de digitalització – s'entén per escàner i software - haurà de tenir en compte els següents criteris tècnics a l'hora d'escanejar:

3. Requisits tècnics:

- Dispositiu de la captura de la imatge: no hi ha un requisit imprescindible per part de la UOC, però per una qüestió de negoci és evident que el model d'escàner més eficient és el de tipus industrial amb alimentador automàtic i massiu. Sí ha d'acomplir el següent:
 - Capacitat d'escanejar documents DIN-A5, DIN-A4 i DIN-A3
 - Capacitat de profunditat en escanejar documents fotocopiats (els quals no poden tenir una suficient qualitat d'imatge com la dels originals).
 - Disposar en cas que sigui necessari d'un escàner de taula per escanejar documents originals sigui més prudent no passar-los per un alimentador industrial com és el cas de targetes de PAAU amb més 25 anys d'existència i corren perill de trencament.
- Garantir la seva eficaç interacció amb els sistemes d'informació de la UOC (part tècnica que caldrà treballar i redactar amb els responsables informàtics de la UOC).

- Determinar la profunditat de bits. (Nombre de bits utilitzats per representar cada píxel en una imatge)
 - **Escala de grisos: 4 bits.**
- Resolució òptica. (Nombre de píxels que constitueix una imatge):
 - **300 ppp o 300 dpi**
- Suficient capacitat de rang dinàmic que permeti un nivell òptim en la mida del possible dels detalls i dels matisos.
- Format de sortida: **PDF/A amb pauta de compressió “Sense pèrdua ITU-T.6, LZW”**
- El nivell de fidelitat de la imatge resultant de l'escaneig ha de ser prou per poder llegir les dades del document ja siguin lletres, numèrics, alfanumèrics, segells, signatures manuscrites o qualsevol altra dada que permeti descriure el contingut del document. En cap cas, es tracta d'obtenir una imatge fidedigna exacta i perfecta. En resum, que permeti la llegibilitat del document, sempre que el document d'origen, **per se**, no sigui un document il·legible o defectuós que no permeti la seva interpretació o lectura.

4. Requisits de programari:

En aquest sentit, caldrà pactar amb els responsables informàtics aquests requisits, però en general es recomana seguir les recomanacions de l'informe tècnic UNE-ISO/TR 15801 IN de processament d'imatges.

5. Preparació i escaneig de la documentació:

- a) Escollir la documentació que s'ha de digitalitzar.
- b) Manipular i preparar els documents per l'alimentador de l'escàner seguint els criteris de conservació preventiva com alhora treure grapes, clips, adhesius com post-its, separar desenquadrant, però alhora sense malmetre la integritat del document.
- c) Identificar a cada document quin estudiant i quin tipus documental li correspon en el sistema. En el cas d'*Alfresco* haurà d'escollir l'IDP de l'estudiant i el tipus documental que li correspon.

- d) Generar el codi de barres que li facilitarà el sistema a l'hora de registrar el document a *Alfresco*.
- e) Abans de passar per l'escàner el document, caldrà assegurar que el full de codi de barres conté tots els fulls de què es compon el document (si és que en té més d'un full) i en l'ordre que li correspon.
- f) Si els documents estan grapats, s'han de desgrapar.
- g) Si tenen enganxats post-its caldrà desenganxar-los del document.
- h) Escanejar el document amb els requisits tècnics explicats a l'apartat de "*Requeriments tècnics*".

2. La classificació dels documents

El segon procés que caldrà seguir és el de classificació i que pot contemplar tres accions:

- Agrupació dels documents per assumptes o procés de negoci
- Identificar cada document segons la classificació assignada
- Ordenació dels documents seguint un criteri numèric.

A. Agrupació de documents

El proveïdor caldrà que tingui en compte tres agrupacions:

- Documents del procés d'admissió i matrícula (Accés)
- Documents del procés d'AEP
- Documents del procés de RAEP

La raó d'aquesta agrupació obeeix a que els documents de cada tipus de procés es corresponen amb diferents sèries documentals que poden tenir diferent tractament de preservació i calendari de conservació diferents en cada cas.

- Documents d'admissió i matrícula □ Sèrie documental **J1033 Expedients acadèmics**
- Documents d'AEP □ sèrie documental **J1026 Convalidacions**
- Documents de RAEP □ Sèrie documental **J1027 Reconeixement acadèmic**

B. Identificació dels documents

Un cop agrupats els documents en aquestes es procedeix a la identificació de documents segons criteris de classificació assignats. En aquest cas, el proveïdor no caldrà que faci res especial, ja que en el procés de captura, el document en registrar-lo a *Alfresco* ja genera la impressió d'un full amb un codi de barres identificatiu del document en qüestió i que a més portarà imprès les dades identificatives del document i de la seva classificació ben visibles.

3. L'arxivament dels documents

Un cop tenim capturats i classificats i identificats els documents i expedients caldrà aleshores començar el procés d'arxivament que contempla les següents accions:

- **Ordenació els documents**
- **Preparació dels sobres**
- **Arxivar els documents al seu sobre o expedient**
- **Arxivar els sobres a les unitats d'instal·lació de l'arxiu acadèmic**
- **Circuit alternatiu**

A. Ordenació dels documents

Un cop classificats i identificats els documents en les seves respectives agrupacions per processos (admissió i matrícula, AEP i RAEP), caldrà ordenar els documents seguint un criteri numèric. En aquest cas, l'identificador numèric serà el número d'IDP que descriu a la seva vegada l'expedient i l'estudiant.

Per exemple: l'estudiant amb inicials JCR té per IDP 206048. L'expedient d'admissió i matrícula de l'estudiant que té l'expedient (o número d'IDP 206048) tindrà com identificador lo següent:

Aquesta ordenació obeeix a que els documents s'hauran d'arxivar dins de sobres prèviament etiquetats amb l'identificador en qüestió (J1033 / 20048).

B. Preparar els sobres on es guardarà la documentació

A cada estudiant li correspon un número d'IDP o número d'expedient. Tota la seva documentació que ha estat registrada a *Alfresco* i que prèviament hem **digitalitzat, identificat i ordenat** caldrà posar-la dins d'uns sobres normalitzats que el proveïdor haurà d'aconseguir seguint consignes del responsable d'arxiu. Un cop es tinguin els sobres (en una quantitat que caldrà proveir en funció del nombre d'estudiants nous que hagin entrat a la UOC), caldrà identificar-los enganxant a la part superior-dreta del sobre unes etiquetes identificatives seguint el model i dades explotades que proveirà el responsable d'arxiu. Com a exemple tenim la imatge adjunta:

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

Les dades explotades que conformaran la informació que caldrà imprimir a l'etiqueta la proporcionarà el responsable d'arxiu en un fitxer MSEXCEL o MSACCESS 2007.

Aquests sobres hauran d'instal·lar-se al dipòsit de l'arxiu acadèmic on allà romanen custodiats ordenats per ordre d'IDP de menor a major (numèricament) en les seves unitats d'instal·lació (prestatgeries).

Les característiques dels sobres, etiquetes i impressió han de ser:

SOBRES:

- Color blanc
- 36 x 26 cm.
- Amb la solapa de tancament guillotínada
- L'obertura del sobre ha de ser completament recta, sense troquí lar ni cap tipus d'adhesiu
- 90 gr. de gramatge m2.

ETIQUETES:

- Autoadhesiva
- 105 x 48 mm.

IMPRESSIÓ:

- Color negre
- El fitxer "INFORME" de MSACCESS estarà estructurat de forma que es puguin imprimir etiquetes en fulls de 12 etiquetes
- La qualitat de la impressió ha de permetre la perdurabilitat de la tinta o empremta per 25 anys.
- La informació que haurà de tenir l'etiqueta vindrà proveïda pel responsable d'arxiu i són aquests camps: IDP, nom, 1r cognom, 2n cognom, DNI, any accés, codificació codi classificació i expedient

Cal, però, comentar que aquest sistema d'impressió i identificació és el que s'ha utilitzat habitualment en l'arxiu acadèmic, però qualsevol altre sistema que permeti identificar aquestes dades a un sobre podrà pactar i validar si escau entre el proveïdor i el responsable d'arxiu. Per exemple, en comptes d'utilitzar etiquetes, fer la impressió directament sobre els sobres.

C. Dipositar els documents dins els sobres (o expedients)

Un cop tenim tota la documentació digitalitzada i ordenada per ordre numèric d'IDP haurem d'ensobrar o dipositar els documents al seu respectiu sobre que prèviament haurà estat identificat amb les dades descrites a l'apartat anterior.

Important: dins de cada sobre només han d'estar els documents que pertanyen a l'estudiant en qüestió, però internament, dins el sobre, no cal posar els documents en un ordre concret. És suficient anar dipositant els documents a dins amb el seu full identificador de codi de barres com a separador de cada document.

D. Dipositar els sobres (expedients) a les unitats d'instal·lació de l'arxiu acadèmic

El proveïdor haurà de pactar cada campanya (normalment un o os cops a l'any) amb el responsable d'arxiu l'arxivament de tots els sobres o expedients a les unitats d'instal·lació de l'arxiu acadèmic situats a la seu de Avinguda Tibidabo, 39-43. Cal però, tenir en compte

que per qüestions logístiques i altres casuístiques no hi haurà un únic model d'arxivament, arxivadors o unitats d'instal·lació. Veiem com haurem de procedir en cada cas.

Situació 1:

Al voltant del 70% dels expedients resultants de cada campanya caldrà arxivar-los en capsos d'arxiu normalitzats que la UOC proveirà al proveïdor.



Cada arxivador contindrà al voltant de 100 sobres o la quantitat que consigni el responsable de l'arxiu. L'ordre dins de cada arxivador serà la que ja s'ha treballat prèviament, és a dir: per ordre numèric. Per tant, els arxivadors també s'ordenaran per ordre numèric. Per exemple:

Arxivador 1: IDP 905.000 - 910.000

Arxivador 2: IDP 910.001 – 916.000

Arxivador 3: IDP 916.001 – 919.500

La senyalització dels arxivadors haurà de ser pactada amb el responsable d'arxiu però en tot cas, com que ja s'hauran identificat aquests amb els IDP's que contenen cada capsa en el llom de l'arxivador, l'ordre numèric ja marcarà l'ordre dels arxivadors per lògica.

Situació 2:

Dins aquest 70% hi ha però, un 20% d'expedients (aproximadament, no és exacte cada campanya, és una mitjana) que no s'hauran d'instal·lar dins els arxivadors normalitzats, sinó que caldrà ubicar-los a les prestatgeries de calaixos retràctils de l'arxiu acadèmic. Això és degut a que cada campanya es poden generar IDP's nous però de numeració baixa (fins l'IDP 650.000) i tots els expedients inferiors a aquest número no s'arxiven als arxivadors, sinó a calaixos retràctils.



En aquest cas, caldrà ubicar cada sobre o expedient al lloc que li correspongui dels calaixos retràctils (intercalant entre els sobres que corresponguin, ja que no son numeracions seqüencials finites, sinó que hi ha forats o IDP's lliures entre els expedients).

Situació 3:

Fins aquí hem parlat del 70% dels documents i expedients de cada. Però al voltant del 30% restant poden ser documents que el responsable d'arxiu no ha generat etiqueta a la base de dades d'etiquetes. La raó és ben senzilla: es tracta de documentació que ja té un sobre existent a l'arxiu, normalment perquè és documentació d'un estudiant que amb anterioritat ja té un expedient previ i ara aporta més documentació perquè té nous requeriments (comença un segon estudi a la UOC, vol demanar convalidacions, etc.). La raó no ens ha d'importar. El que ens importa és que la documentació s'ha d'arxivar dins el seu sobre que es troba a l'arxiu acadèmic.



Caldrà cercar el sobre de l'estudiant en qüestió a l'arxiu. El procediment de cerca, és ben senzill: tots els sobres estan ordenats numèricament per IDP de menor a major i estan degudament identificats al sobre i a la prestatgeria on s'ubica.

Cal determinar que aquests procediments valen tant com per el procés d'admissió i matrícula com per el procés d'AEP. En el cas de RAEP encara està per definir quin és el model d'arxiu donat que no s'han tancat encara els criteris per a la seva conservació i cicle de vida dels documents a falta d'una avaluació crítica i jurídica per a la seva preservació.

E. Circuit alternatiu

També hi ha un altre sistema d'arxiu sense sobres en el qual la documentació es registra a una base de dades i se li assigna un codi que identifica el document i la seva posició dins de l'arxiu físic de la UOC. Aquest sistema alternatiu d'arxiu es posaria en marxa en l'hipotètic cas que per necessitats logístiques dels dipòsits d'arxiu de la UOC i previ informe de l'arxiver responsable que justifiqui el canvi de criteri.

Sintèticament consistiria en:

- Seguir el pas A. Ordenació dels documents.
- Agrupar els documents ordenats en grups de 100 unitats documentals simples.
- Empaquetar cada grup de 100 en sobres acordió que l'arxiu posarà a disposició.
- Identificar el sobre acordió i vincular-ho a la base de dades.
- Agrupar 3 paquets de 100 documents dins un arxiu definitiu.

4. Transferència d'expedients a l'arxiu

El proveïdor haurà de realitzar les tasques de:

- **Captura i digitalització**
- **Classificació dels documents**
- **Arxivament**

a les seves oficines o dependències. No està previst en cap cas, que aquestes s'hagin de realitzar a les àrees de treball del servei d'arxiu de la UOC excepte aquelles que per necessitats justificades de servei ho pactin amb el responsable de l'arxiu de la UOC.

Però evidentment, caldrà gestionar la transferència de tots els expedients i arxivadors que s'hagin generat i dipositar-los a l'arxiu acadèmic. Per tal fi, el proveïdor caldrà que pacti amb temps suficient (instruccions a l'annex d'aquest document "Manual d'Arxiu per proveïdors: consignes de treball als dipòsits i transferències") amb el responsable d'arxiu

aquesta transferència i les condicions de com s'haurà de fer i que inclourà (síntesi del Manual en qüestió):

- Capses de mida que faciliti el transport
- Mitjà de transport i condicions de seguretat
- Descripció del nombre d'expedients i arxivadors totals que es transferiran
- Dia i hora de recepció de la transferència
- Estimació del temps que necessitarà el proveïdor per poder instal·lar, arxivar i dipositar tots els expedients i documentació sense sobre que hagi treballat durant la campanya i poder-los arxivar definitivament al dipòsit de l'arxiu acadèmic.

El proveïdor haurà d'avisar al responsable d'arxiu que està en condicions de fer la transferència i aquest li donarà en un temps prudencial la conformitat informant del dia (o dies) disponibles que tindrà el servei d'arxiu per atendre l'actuació del proveïdor a l'arxiu acadèmic).

Cal també tenir en compte que el proveïdor haurà de garantir que la preservació als sobres i als arxivadors compleixin els següents requisits:

a) Treure dels documents:

- Clips, grapes, plàstics i altres elements nocius
- Post-it's
- Notes escrites a mà
- Se sobreentén que aquesta tasca s'ha fet prèvia a la digitalització.

b) Garantir que al sobre no s'inclou cap document que prèviament s'hagi registrat i digitalitzat (és molt improbable però per si de cas també cal tenir-ho en compte)

- Còpies i duplicats
- Documents de referència (informatius)
- Documents de treball

c) Garantir que els documents que s'arxivin al sobre o expedient corresponguin efectivament a l'estudiant que pertoca.

- d) Garantir que tots els sobres o expedients segueixen l'ordre seqüencial que els pertoca (ordenats numèricament de menor a major en els casos indicats).

- e) En cas que es detectin errades el proveïdor es compromet a resoldre'ls en un temps prudencial presencialment a l'arxiu acadèmic.

Manual d'arxiu per proveïdors: Consignes de treball als dipòsits i transferències

Autor:

Jesús Sánchez Tenedor

Organisme responsable:

Servei d'Arxiu i Gestió
Documental Universitat
Oberta de Catalunya

Contingut

1. Introducció	3
2. Horaris i normes d'accés a l'edifici	3
3. Procediment de transferència a l'arxiu	4

1. Introducció

Aquest document relaciona les consignes bàsiques de funcionament de les operacions d'arxiu que el proveïdor de la "Gestió documental acadèmica" ha de tenir en compte per la correcta coordinació i implementació als dipòsits d'arxiu i amb el responsable del Servei d'Arxiu de la UOC. Els dipòsits d'arxiu de la UOC estan situats a la Rambla de Poblenou, 156 08035 Barcelona.

2. Horaris i normes d'accés a l'edifici

1.- **Acordar amb una mínima antelació de 48 h.** el dia/es i hora/es de visita. Cal comunicar-ho per JIRA i obtenir el vistiplau del responsable d'arxiu o de la persona en qui delegui.

Omplir petició per JIRA pel responsable de servei o coordinador de servei de l'empresa proveïdora: (<https://suport.uoc.edu/servicedesk/customer/portal/10/create/83>)

amb les dades:

- Día i hora previstes de la pujada (si escau dies que vindran si és més d'un)
- Persones que aniran i DNI
- Matrícula del vehicle
- Quantitat de caixes
- Fitxer excel de descripció-relació en format excel

En situacions excepcionals com ara, confinaments, tancaments d'edificis per raó d'obres, trasllats, etc, el Servei d'Arxiu establirà les condicions de treball i accés d'acord amb les possibilitats.

2.- Qualsevol modificació de les persones inicialment informades s'ha de comunicar amb un **mínim de 48 h.** d'antelació indicant els seus **noms i cognoms i números de DNI.**

No pot accedir cap persona a l'edifici de la UOC si prèviament no s'ha avisat de la seva arribada

3.- Presentar-se amb **puntualitat** el dia i hora acordat d'acord amb la disponibilitat dels arxivers que us han d'atendre. No fer-ho implica el risc de que ja no us puguem atendre en el que queda del dia i per tant **ja no podeu accedir a l'edifici aquella jornada**.

4.-Únicament les persones destinades a fer la tasca d'arxiu podran accedir a la planta inferior de l'edifici de l'arxiu on es troba el dipòsit, excepte si els arxivers ho indiquen d'una altra manera.

5.- En cas que el dia acordat us sorgeixin imprevistos de mobilitat o personals **cal que aviseu als telèfons o 609 020 687 (Jesús Sánchez, responsable de l'Arxiu de la UOC) o 682 030 763 (Montserrat Clèries, directora del Grup Operatiu)** tan aviat com es pugui per tractar de coordinar la vostra recepció fora de l'horari convingut

6.- Cal que el proveïdor informi en el mateix correu de petició del **volum de caixes** que portarà la furgoneta i dia i hora d'arribada.

7.- La furgoneta del proveïdor podrà sempre entrar a partir de les 8 h. (amb previ avís al responsable de l'arxiu perquè sigui atès). **L'alçada màxima del vehicle que es permet entrar al pàrquing és de 2 metres.**

8.-Sempre abans d'accedir al moll de descàrrega del dipòsit de l'arxiu o de fer qualsevol operació s'haurà d'avisar a la recepció de l'edifici principal de l'arribada.

9.-L'equip que faci les tasques dins del dipòsit de l'arxiu haurà de ser coneixedor d'aquest procediment i seran els interlocutors vàlids amb la recepció i l'equip de seguretat de la UOC.

10.-En cap cas s'entrarà a contradir les directrius de l'equip de recepció i seguretat i en cas de possible incidència per aclarir el tema caldrà trucar als telèfons indicats més amunt.

3. Consignes operacions d'arxiu

1.- Cal informar prèviament al responsable d'arxiu el volum total de caixes que entraran al dipòsit i desglossat de la següent manera:

- **Número de caixes que contenen sobres d'expedients** son caixes que només cal posar a les prestatgeries.
- **Número de caixes amb documentació solta sense sobre** és aquella documentació que cal ensobrar als expedients (sobres) ja existents a l'arxiu. de la UOC.

2.- Al final de les operacions del dia o de les jornades de treball de la setmana el proveïdor **haurà d'eliminar tot el material de suport inservible** (caixes d'arxiu buides, clips, grapes, gomes, notes, etcètera). És obligació del proveïdor de deixar l'arxiu en el mateix estat en què se'l va trobar. L'arxiver els facilitarà el lloc i forma en que s'haurà d'eliminar.

3.- Tota la documentació que no s'hagi pogut ensobrar perquè els operaris **NO han pogut trobar el seu sobre corresponent al dipòsit d'arxiu, caldrà agrupar-la i identificar-la degudament** (amb etiquetes, paper enganxat, o post-it) i **INFORMAR a l'arxiver de la UOC de la seva existència**. Es necessita la data i una breu descripció del motiu pel qual s'ha quedat sense ensobrar.

4.- Tota aquella documentació que quedi pendent d'ensobrar i que queda posposada per fer-ho dies o setmanes més endavant caldrà que quedi degudament **identificada i etiquetada com documentació en procés d'arxiu** i ubicada al lloc que l'arxiver els indiqui. D'aquesta manera es pot diferenciar de la descrita en el punt 3. Caldrà deixar constància al JIRA de referència del fet que no s'ha pogut finalitzar la tasca d'arxivament prevista. Per finalitzar la feina s'haurà de tornar a demanar dia i hora (especificant les persones i vehicle, en cas necessari, com es fa habitualment) per continuar fent l'activitat inicialment prevista en el mateix JIRA i esperar la validació per part de l'equip d'arxiu.

5.- Les operacions d'arxiu es limitaran obligatòriament a ensobrar o instal·lar caixes d'arxiu a les prestatgeries corresponents. **Està terminantment prohibit fer operacions diferents**

sense previ consentiment de l'arxiver, com ara, fer espai a prestatgeries a criteri propi o utilitzar altres armaris o prestatgeries diferents a les autoritzades).

6.- El coordinador present físicament a les operacions d'arxiu haurà d'informar al final de la/es jornada/es de treball de com ha anat tot plegat. És a dir, **NO podrà marxar de l'arxiu sense haver informat in situ del resultat** i possibles incidències sorgides. Si escau, l'arxiver pot demanar un informe per escrit.

7.- Tota la documentació que entri a l'arxiu haurà d'estar degudament **acompanyada de la corresponent base de dades informàtica que detalli l'existència i ubicació dels documents a la caixa corresponent**. Serà obligació del proveïdor que aquesta base de dades la comuniqui a l'arxiver abans del fi de l'arxiu dels documents o jornades de treball.

ANNEX 4

Llistat de documentació identificativa i acadèmica

Número document	Descripció documents	Tipus document
001	Document nacional d'identitat	Identificatiu
002	Passaport ordinari espanyol	Identificatiu
003	Permís de residència	Identificatiu
004	Resguard del DNI	Identificatiu
005	Targeta d'estranger (NIE)	Identificatiu
006	Certificat acadèmic oficial universitat	Acadèmic
007	Certificat acadèmic personal. Proves >25 anys	Acadèmic
008	Certificat acadèmic personal d'estudis univ.oficials	Acadèmic
009	Certificat acadèmic personal de FP/CFGS/MP3	Acadèmic
010	Certificat acadèmic personal COU	Acadèmic
012	Certificat substitutori del títol oficial univ.espanyol	Acadèmic
013A	Homologació d'estudis univ.estrangers a Diplom/Llic/Grau	Acadèmic
013B	Homologació d'estudis univ.estrangers a estudis professionals	Acadèmic
014	Acreditació títol assimilat a Formació Professional	Acadèmic
015	Acreditació títol assimilat a títol univ.oficial espanyol	Acadèmic
016	PAAU per a estrangers amb estudis convalidables	Acadèmic
017	Prova d'accés a la universitat (PAAU)	Acadèmic
019	Resguard de trasllat d'expedient d'estudis univ.	Acadèmic
020	Resguard de títol oficial universitari	Acadèmic
021	Resguard del títol oficial FP/CFGS/MP3/CFGM	Acadèmic
022	Suplement Europeu al Títol	Acadèmic
023	Títol universitari oficial espanyol Master / Doctor	Acadèmic
024	Títol universitari oficial espanyol Diplom/Llic/Grau	Acadèmic
025	Títol oficial espanyol Formació Professional	Acadèmic
026A	Volant inscripció condicional (títols universitaris)	Acadèmic
026B	Volant inscripció condicional (títols FP/CFGS)	Acadèmic
028	Homologació d'estudis univ. Estrangers a Master/Doctor	Acadèmic
029	Títol Grau estranger	Acadèmic
029B	Diploma Suplement EEES	Acadèmic
030	Títols estrangers aliens a EEES	Acadèmic
031	Acreditació UNED	Acadèmic
032	Targeta superació de proves per majors de 25 anys	Acadèmic
033	Libre de qualificacions de Batxillerat	Acadèmic
034	Títol de Batxillerat	Acadèmic
035	Títol de Graduat Escolar	Acadèmic
036	Diploma de FP de títol no oficial	Acadèmic

037	Document de registre civil	Identificatiu
043	Carnet de conduir	Identificatiu
044	Certificat de registre de ciutadà de la UE	Identificatiu
045	Cèdul·la o carta d'identitat	Identificatiu
046	Resguard de títol de Màster/Doctor	Acadèmic
047	Resguard de títol assimilat a estudis univ.	Acadèmic
048	Títol de Diploma d'Estudis Avançats (DEA)	Acadèmic
049	Homologació estudis estrangers a estudis de Batxillerat/COU	Acadèmic
050	Document pèrdua títol	Acadèmic
051	Faig constar	Acadèmic
052	Llibre de qualificacions de Formació Professional	Acadèmic
053	Títol propi universitari	Acadèmic
054	Certificat titulació pròpia	Acadèmic
055	Full de sol·licitud	Acadèmic
056	Acreditació prova de >45 anys	Acadèmic
061	Consulta Registre Nacional de Titulats Universitaris Oficials	Acadèmic
062	Consulta Registre Nacional de Titulats no Universitaris	Acadèmic
063	Acreditació idioma	Acadèmic
066	Certificat d'accés d'Estudis Superiors	Acadèmic
068	Certificat Acadèmic Personal del títol universitari no espanyol	Acadèmic
071	Sistema Nacional de informació de la educació superior_Colòmbia	Acadèmic
073	Certificat Acadèmic Personal estudis universitaris propis	Acadèmic
067	Prova de Aptitud Personal	Acadèmic
099	Altres documents	Acadèmic
038	Carnet de família nombrosa	Descomptes
039	Acreditació de discapacitat	Descomptes
040	Acreditació Víctima del terrorisme	Descomptes
041	Acreditació de Víctima de Violència Masclista	Descomptes
042	Document de família monoparental	Descomptes
057	Llibre família	Descomptes
064	Certificat d'ingrés mínim vital	Descomptes
065	Certificat de convivència	Descomptes
069	Certificat acadèmic Batxillerat	Descomptes
070	Certificat de Matrícula d'Honor (que no sigui certificats acadèmics)	Descomptes
059	Fotografia	Identificatiu
100	Nomenament	RAEP
101	Contracte Laboral	RAEP
102	Certificat d'empresa	RAEP
103	Vida Laboral	RAEP

104	Curriculum Vitae	RAEP
105	Autoinforme	RAEP
106	Carta de recomenació	RAEP
107	Evidència Professional	RAEP
108	Factura	RAEP
114	Full de serveis	RAEP
109	Títols/Carnets Professionals	RAEP

ANNEX 5

Captures de l'Eina UOC de gestió d'ITS CAU-SAC

The image shows a screenshot of a web application interface for managing petitions. The window title is "CAU" and the page title is "Pantalla de filtre de peticions CAU". The interface is divided into several sections:

- Acció**: A menu bar with options: Edició, Consulta, Bloc, Registre, Camp, Ventana, Ajuda.
- Cues**: A list of petition types with checkboxes, including "Backoffice Recursos d'aprenentatge", "Backoffice Seu central RECEPCIÓ PFV", "Custòdia de Títols Oficials", and various "ESTUDIS" categories. Buttons "Totes" and "Cap" are below.
- Filtre per tipologies o processos**: A section for filtering by type and process. "Tipologia" is set to "Gestió Documental Digital". "Procés" is set to "Gestió Documental Digital". Buttons "Totes" and "Cap" are below.
- Estats**: Radio buttons for "En curs", "Escalades", and "Tancades". "Pendants" is checked. "Tractades BackOffice" is unchecked. A box shows "Estats associats: Oberta, En curs, Retinguda".
- Observacions**: A text area for notes. Below are checkboxes for "%", "Estudiants", and "Gestors".
- Dates**: A table for date ranges. Columns are "Inici" and "Fi". Rows are "Entrada", "Resposta", "Reassig.inf.", and "Reassig.sup.". Each cell has a dropdown menu.
- Persones i peticions**: Radio buttons for "Estudiant", "Gestor", and "PCRM". Fields for "Idp" and "Nom i cognoms". A "Llista d'ldps" field with a search icon. A "Petició / ns" checkbox.
- Altres filtres**: Fields for "Origen", "Tipus de petició", "Prioritat", "Resposta parcial", and "Perfil Usuari". A checkbox for "Escalat retornat".
- Punt d'entrada**: Radio buttons for "Tots excepte" and "Només". A dropdown menu.
- Buttons**: "Desa filtres", "Restaura filtres", and a large "Cerca peticions" button.

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

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

Tipologia

Accepta Cancel·la

Assistent per a la gravació manual de documents 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)**

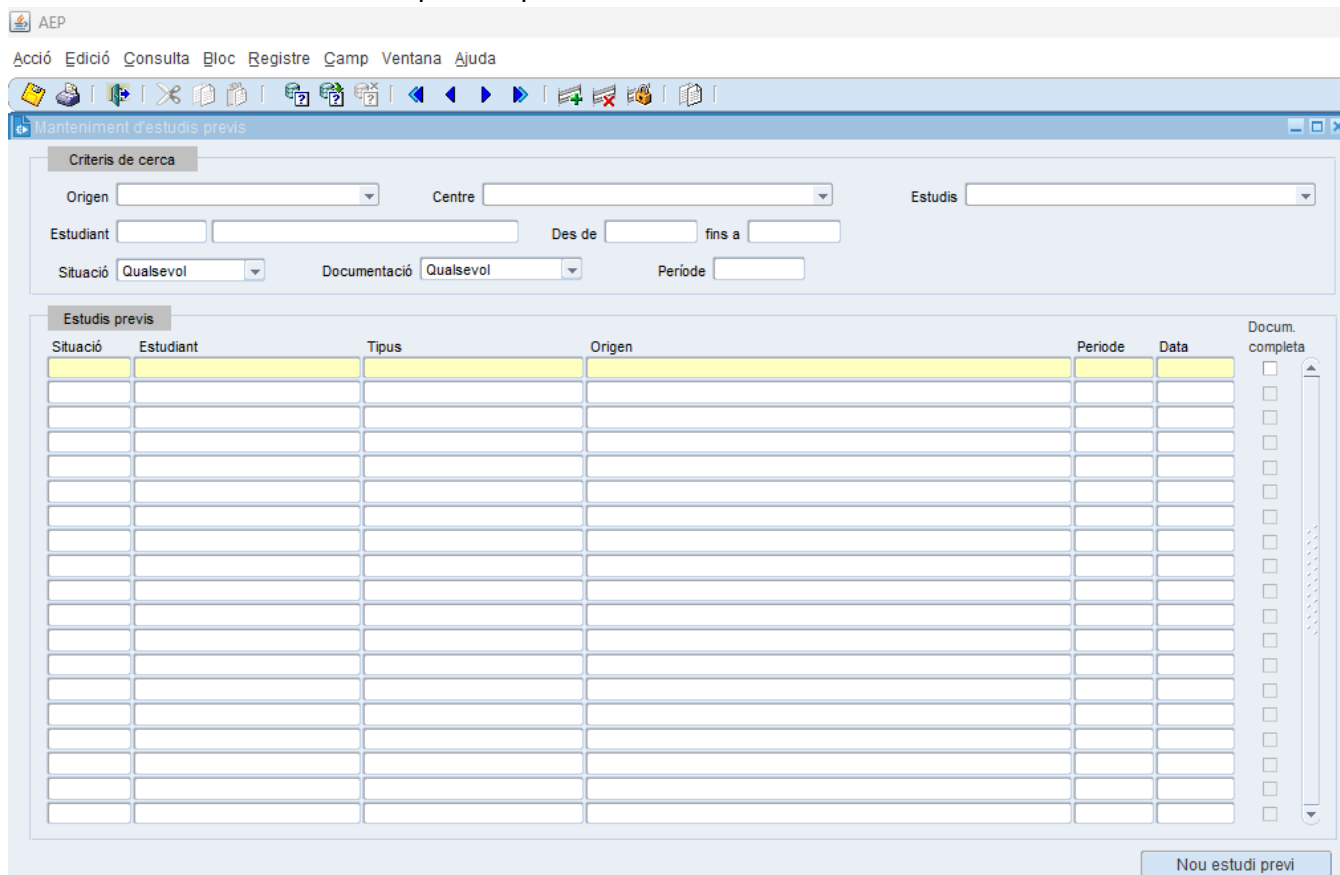
Admissió i matrícula

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 Titulats Universitaris Oficials
062- Consulta Registre Nacional de Titulats no Universitaris	Resguard de trasllat d'expedient d'estudis universitaris	Resguard del pagament dels drets d'expedició de títol oficial. Ensenyament universitari

Captures de l'eina de gestió d'estudis previs per a l'AEP



Cercador d'estudiants i estudis previs aportats



Captura del resultat de la cerca per estudiant

AEP

Acció Edició Consulta Bloc Registre Camp Ventana Ajuda

Manteniment d'estudis previs

Críteris 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"/>
						<input type="checkbox"/>

Nou estudi previ

Captures dels elements d'una aportació d'estudis oficials


Captura de la pàgina d'accés al manteniment de plans externs 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



Cercador de plans d'estudis

► Selecció d'estudis MEC

SELECCIÓ D'ESTUDIS MEC

ESTUDIS

Pla extern:

Universitat:

Centre:

Estudis: