

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

**CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE CUSTÒDIA I LLIURAMENT DE TÍTOLS I  
GESTIÓ DE LEGALITZACIONS DE LA FUNDACIÓ PER A LA UNIVERSITAT  
OBERTA DE CATALUNYA**

**EXPEDIENT: OSE00011/2025**

<b>1. Objecte de la contractació</b> .....	<b>3</b>
1.1 Antecedents del servei.....	3
<b>2. Objecte del procediment de contractació</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Abast del servei</b> .....	<b>4</b>
<b>5. Volums estimats del servei</b> .....	<b>7</b>
<b>6. Equip Humà</b> .....	<b>8</b>
<b>7. Requisits mínims per a la prestació del servei</b> .....	<b>8</b>
7.1. Organització dels recursos i horari.....	9
7.2. Espai de treball .....	10
7.3. Tecnològics.....	14
7.4. Mitjans de transport.....	15
7.5. Formació.....	16
<b>8. Activitats de planificació, control i seguiment del servei per part de la UOC</b> .....	<b>17</b>
<b>9. Pla de transició i devolució del servei</b> .....	<b>18</b>
<b>10. Condicions d'execució: Acords de Nivell de Servei i Penalitzacions</b> .....	<b>18</b>

## 1. Objecte de la contractació

### 1.1 Antecedents del servei

La UOC disposa de diferents serveis prestats als estudiants que impliquen la necessitat de presencialitat a les instal·lacions de la UOC i la gestió de documents acadèmics en format físic, entre els quals hi ha el servei d'entrega i enviament de títols universitaris oficials i Suplement Europeu del Títol (SET), servei d'expedició de certificats en paper, o el servei de Legalització de certificats, títols i SET, entre d'altres.

L'objectiu de la UOC els darrers anys ha estat identificar activitats d'aquests serveis que fossin procedimentables amb la voluntat d'externalitzar-ne la gestió directa, sempre de manera planificada i realitzant un seguiment quantitatiu i qualitatiu de la prestació del servei. D'aquesta manera, un nombre important d'activitats s'han externalitzat durant els darrers anys amb bons resultats.

El següent pas en aquest procés és ampliar el ventall d'activitats a externalitzar fent extensible la millora en la prestació del servei a l'estudiant a un major nombre d'àmbits dins de la UOC.

## 2. Objecte del procediment de contractació

L'objecte de la present contractació suposa la gestió d'activitats de back office de diferents serveis a l'estudiant de la UOC.

El servei ha de seguir les pautes següents:

- Cultura basada en el "servei al client".
- Proactivitat en la millora de la gestió de les activitats encarregades.
- Optimització en la gestió dels recursos destinats a la realització de les diferents activitats.
- Cerca de l'excel·lència en la prestació del servei.
- Disponibilitat d'indicadors i realització d'informes periòdics per a la gestió del servei proporcionat.

Els objectius del servei són:

- Donar resposta als volums d'activitat definits dins l'abast del servei.
- Prestar les diferents activitats encomanades amb els criteris de qualitat i el compliment dels acords de nivell de servei fixats per la UOC.
- Oferir un servei personalitzat, especialment en aquelles activitats que tinguin sortida directa cap als estudiants.
- Garantir la proactivitat, és a dir, l'anticipació en les possibles problemàtiques que es generin fruit del desenvolupament del servei.
- Generar documentació periòdica qualitativa i quantitativa de l'estat del servei a l'equip de direcció de la UOC.
- Proposar millores en l'eficiència de la gestió de les activitats.

## 3. Abast del servei

→ **Servei d'entrega i enviament de títols universitaris oficials i Suplement Europeu del Títol (SET):**

- ◆ Recepció, gestió i arxiu a l'espai de custòdia dels títols universitaris i SET pendents d'entregar
- ◆ Gestió de la destrucció de títols universitaris oficials i altres documents
- ◆ Gestió de:
  - sol·licituds d'estudiants de recollida o informació respecte als seus títols universitaris oficials i SET dipositats a la UOC o a d'altres organismes oficials a on s'hagin enviat per part de la UOC
  - cites de recollida de títols universitaris oficials i SET per part dels estudiants o terceres persones autoritzades. Actualment les cites es sol·liciten mitjançant els enllaços facilitats a la web de la UOC

o mitjançant notificacions personalitzades, que deriven a l'eina Calendar de Google on l'alumne pot seleccionar hora d'entre les cites habilitades.

- ◆ Notificació i entrega de títols oficials i SET presencialment a la Seu de Barcelona, seguint els protocols establerts
- ◆ Fotocòpia i acarament de títols universitaris oficials
- ◆ Enviament dels títols oficials a d'altres espais UOC o a institucions (ambaixades, consolats, delegacions del govern espanyol...) habilitades per a l'entrega de títols oficials, així com totes les activitats necessàries per a fer arribar a l'alumnat els títols oficials expedits pendents d'entregar.
- ◆ Enviament dels SET a l'adreça postal escollida per l'estudiant: ensobrat, verificació de l'adreça i etiquetatge de la mateixa i enviament per correu/missatgeria.
- ◆ Recepció i registre de les diligències (document físic que acredita el lliurament d'un títol oficial) firmades pels estudiants un cop recollit el títol.
- ◆ Devolució de documents: Fruit dels enviaments per correu o missatgeria de títols universitaris i SET es reben devolucions per no haver-se pogut entregar al destinatari. Aquestes devolucions les haurà de gestionar l'empresa adjudicatària per dur a terme el reenviament d'aquests.

#### → **Servei de Certificats en Paper**

- ◆ Emissió del document en paper: implicarà la seva impressió, segellat segons correspongui i signatura per part de la persona responsable.
- ◆ Enviament de certificats i títols en paper: ensobrat, verificació de l'adreça i etiquetatge de la mateixa i enviament per correu/missatgeria segons indicacions de la UOC.
- ◆ Devolució de documents: Fruit dels enviaments per correu o missatgeria de certificats i altres documents en paper emesos, es reben devolucions per no haver-se pogut entregar al destinatari. Aquestes devolucions les haurà de gestionar l'empresa adjudicatària per dur a terme el reenviament d'aquest.

#### → **Servei de Legalització de certificats, títols i SET**

- ◆ Recepció, gestió i arxiu dels títols i SET retornats pels alumnes a la universitat per a la seva legalització.
- ◆ Emissió dels certificats en paper (impressió, segellat segons correspongui i signatura per part de la persona responsable) sol·licitats pels alumnes per a la seva legalització.
- ◆ Enviament o desplaçament des de les instal·lacions de la Universitat Oberta de Catalunya situades actualment a Rambla del Poblenou, núm 156 (Barcelona) per gestionar els tràmits de legalització davant les institucions autoritzades, com ara un notari, l'Alta Inspecció d'Educació (actualment al Carrer Bergara, 12. Barcelona), el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (actualment al Passeig Lluís Companys, 14. Barcelona) o les que correspongui. Sempre que hi hagi documents pendents de legalització s'ha de realitzar, com a mínim, un desplaçament setmanal.

#### → **Altres activitats susceptibles de presencialitat**

## 4. Tipus d'activitats

Podem diferenciar entre tres tipologies d'activitats a realitzar segons la seva temporització, canal d'entrada i característiques.

**Activitats d'entrada i sortida:** són aquelles activitats que cal gestionar a partir de la sol·licitud del propi estudiant i

que tenen una sortida directe cap a l'estudiant, ja sigui amb l'emissió, lliurament o enviament de documents o amb la resposta escrita a la seva sol·licitud. L'entrada es diària i pot estar acotada segons l'activitat en terminis concrets.

Les activitats d'entrada i sortida són les següents: expedició i enviament de certificats en format físic, entrega i enviament de títols oficials, entrega i enviament de Suplement Europeu del Títol (SET), legalització de títols i altres certificats, gestió d'enviaments retornats.

**Encàrrecs:** són aquelles activitats que no necessàriament es generen a partir de la sol·licitud de l'estudiant. Es realitzen per encàrrec en dates o períodes determinats compartint un llistat de registres a gestionar i s'han de gestionar en un temps estipulat per la UOC.

Poden ser encàrrecs, entre d'altres: recepció, gestió i arxiu a l'espai de custòdia de títols dels títols universitaris i SET pendents d'entregar, gestió d'enviaments retornats.

**Activitats passives:** són aquelles activitats que s'han d'anar realitzant durant la vigència del contracte quan es disposi de disponibilitat i en funció de la prioritització que estableixi la UOC.

Poden ser activitats passives, entre d'altres: recepció, gestió i arxiu de diligències

## 5. Volums estimats del servei

S'adjunta una previsió aproximada de volum d'hores de dedicació anual. Aquestes dades han de servir com a orientació del mínim d'hores necessàries per a donar cobertura a les activitats principals del servei, sense que estiguin contemplades totes les activitats descrites en aquest plec.

	Gener				Febrer				Març				TOTAL HORES TRIMESTRE
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	T1
HORES	40	48	48	40	40	40	40	40	56	56	56	56	560
	Abril				Maig				Juny				
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	T2
HORES	56	56	56	56	40	40	40	40	40	48	48	40	560
	Juliol				Agost				Setembre				
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	T3
HORES	40	40	40	40					40	40	40	40	320
	Octubre				Novembre				Desembre				
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	T4

HORES	56	56	56	56	56	56	56	56	56	40	40	40	40	608
													TOTAL HORES ANUAL	2048

## 6. Equip Humà

Per tal de poder prestar el servei objecte de contractació, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de persones suficient que garanteixi l'assoliment dels acords de nivell de servei (en endavant ANS) establerts al punt 10.

Aquesta suficiència passa, necessàriament, per disposar d'un equip de persones estable durant el període de vigència del contracte i per la capacitat de disposar d'un equip de suport eventual que ha de cobrir necessitats puntuals i estacionals vinculades al calendari acadèmic de la Universitat. Per tant, es requereix per part de l'empresa adjudicatària la posada en disposició d'un equip de treball flexible per poder donar resposta als pics d'activitat i per establir plans d'acció que s'activin en cas de volums determinats de peticions pendents de gestionar.

L'equip de treball ha de tenir el següent perfil:

- Alta capacitat organitzativa del treball a realitzar per donar sortida a l'activitat establerta en els terminis compromesos.
- Rigorositat, ordre i pulcritud amb el tractament de la documentació derivada de les activitats a gestionar.
- Pro activitat, és a dir, ha de tenir iniciativa i responsabilitat, i també ha de ser capaç de preveure o detectar els problemes per tal de ser més eficient.
- Capacitat de solucionar els problemes posant èmfasi en les causes i no en les conseqüències derivades.
- Alt nivell de coneixement oral i escrit dels idiomes de relació amb els estudiants. Fonamentalment serien català, castellà (alt nivell parlat i escrit) i anglès (nivell B2 mínim i disposar d'algun membre de l'equip amb nivell C1 o superior).
- Alt nivell d'empatia, és a dir, posar-se a la pell de l'estudiant, i actuar sempre amb respecte i professionalitat.
- Alta capacitat de treball en equip.

L'empresa adjudicatària ha de dimensionar adequadament l'equip per al compliment dels acords de nivell de servei tenint present la temporalitat de la càrrega de treball, els períodes de formació per a la incorporació de nous gestors en els pics d'activitat i la corba d'aprenentatge dels gestors.

Això suposa que el nombre de gestors i la seva distribució horària ha de ser adequada per al compliment dels acords de nivell de servei quantitatius i els coneixements i capacitats dels gestors han de ser adequats per al compliment dels acords de nivell de servei qualitatiu.

## 7. Requisits mínims per a la prestació del servei

L'empresa adjudicatària ha d'assumir les activitats establertes i ha de disposar de capacitat suficient per poder dimensionar els seus recursos humans per adaptar-se a necessitats futures.

### 7.1. Organització dels recursos i horari

L'horari en el qual es contempla oferir el servei és de 5 dies laborables per setmana, amb horari habitual de 8:00 a 17:00 hores, si bé es demanda flexibilitat horària en els períodes de campanyes de lliurament de títols mitjançant acord amb l'empresa adjudicatària sobre aquesta variació horària temporal.

En aquests darrers casos, podrà estendre's l'horari fins a les 20h. Els recursos destinats a cada franja horària s'han d'adaptar a les activitats previstes al moment del calendari acadèmic concret.

Es contempla la possibilitat de realitzar activitat durant dos dissabtes al mes, previstos pels mesos de gener i juny, amb l'objectiu d'ampliar la disponibilitat de recollida dels títols.

El servei es prestarà a les instal·lacions de la universitat, que actualment es troben a la Rambla del Poblenou, 156 (Barcelona).

L'organització dels recursos consta de les figures següents:

- Un Responsable del servei

El servei ha de tenir un cap visible, per part de l'empresa adjudicatària, amb qui el responsable del contracte designat per la UOC es pugui relacionar per a qüestions de l'activitat diària i l'estat general del servei. Les funcions que se li atribueixen serien:

- Garantir el seguiment i control dels acords de nivell de servei per mitjà de l'explotació de les dades i l'elaboració d'informes.
- Coordinació i organització de tot l'equip de treball per l'acompliment dels acords de nivell de servei.
- Caldrà que atengui a les demandes de prioritització d'activitat portades a terme per la UOC i organitzi 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.
- Dur a terme un seguiment de la planificació del servei i reportar i informar davant de qualsevol desviació, preveient possibles mesures per corregir-la.
- Reportar i informar a la UOC de qualsevol incidència que impedeix la prestació.
- Capacitat per proposar millores i canvis en el seguiment i l'execució general del servei.

- Dos gestors

Són persones encarregades d'executar les activitats contemplades en aquest plec. Les funcions que tenen que se li atribueixen serien:

- Realitzar les activitats encarregades seguint els procediments establerts en cada cas i respectant els estàndards establerts.
- Han de tenir una alta capacitat de treball en equip per a garantir donar sortida a l'activitat planificada.
- Informar als 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.

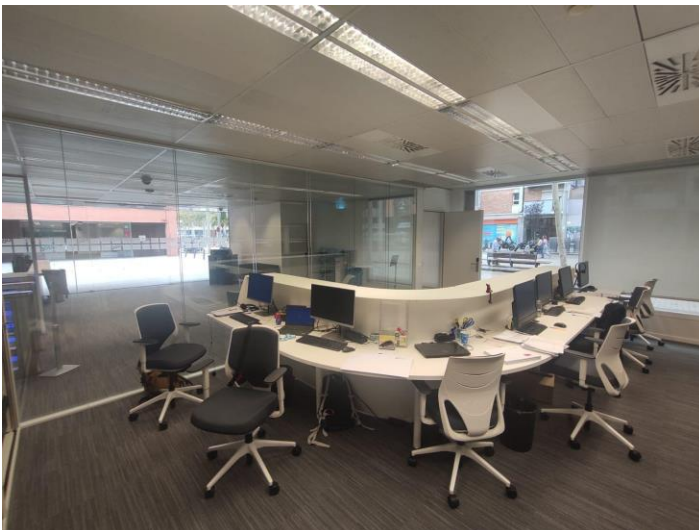
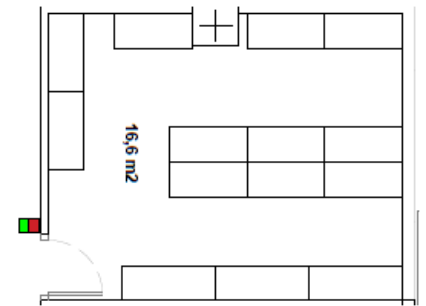
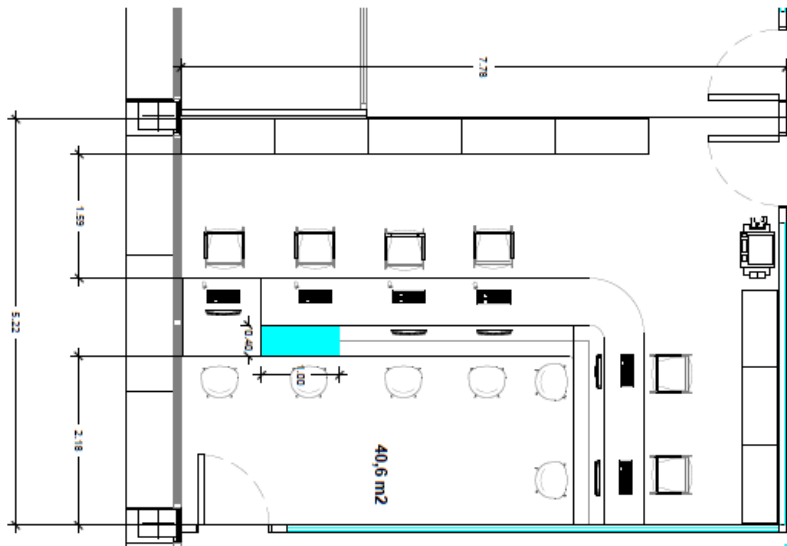
Per tal de garantir que les persones que s'incorporen de nou al servei disposen dels permisos a les aplicacions de la UOC necessaris per poder realitzar la seva tasca, l'empresa adjudicatària ha d'informar del nom complet, NIF i data de naixement a la UOC amb 3 dies d'antelació a la seva incorporació.

En qualsevol cas, es descartaran els perfils que no estiguin qualificats d'acord amb els criteris de solvència tècnica requerits al perfil de personal, de l'apartat I del quadre de referències del Plec de Clàusules Particulars. En aquests supòsits, l'empresa adjudicatària substituirà a la/les persona/es que no compleixin els perfils establerts al Plec de

Clàusules Particulars, en un termini màxim de set dies laborables a comptar de la data de la recepció de la notificació, i s'incorporaran prèvia validació per part de la UOC.

## 7.2. Espai de treball

Actualment l'espai de treball es divideix entre l'espai d'entrega de títols als estudiants (espai tancat amb mostrador d'atenció i armaris on es dipositen els títols universitaris oficials i els documents de gestió més immediata) i l'espai de magatzem, on es dipositen altres documents arxivats (arxius de SET històrics, entre d'altres) i material requerit per a la gestió.



Vista general espai d'entrega de títols oficials i SET





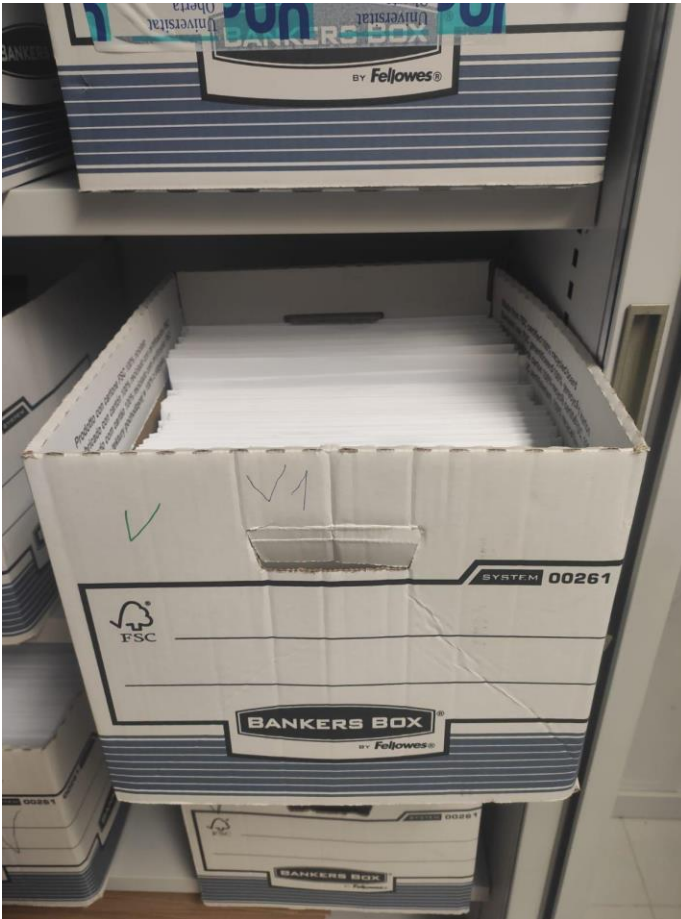
Vista general espai d'entrega de títols oficials i SET



Vista detall arxivador títols universitaris oficials



Vista general espai d'emmagatzematge



Vista detall emmagatzematge SET

### 7.3. Tecnològics

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

- **GDD:** eina de gestió i expedició de documents i certificats acadèmics.
- **Porta Signatura:** és l'aplicació vinculada al GDD que permet l'emissió de documents digitals amb signatura electrònica.
- **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.
- **CUSTO:** eina per la gestió de la custòdia de títols oficials.
- **La 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.
- **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.
- **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 d'altres indicadors.

- **Calendar Google:** la UOC utilitza l'eina Calendar de Google per gestionar les cites de recollida de títols universitaris, SET i altres documents.

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 durant el temps d'execució del contracte.

#### 7.4. Mitjans de transport

L'empresa adjudicatària ha de definir els mitjans necessaris pels desplaçaments dels gestors per a les gestions de legalització davant de les persones i institucions corresponents. La UOC contempla uns preus unitaris per cobrir el cost d'aquests desplaçaments. Com a referència, s'informen de les distàncies dels diferents trajectes entre les ubicacions on cal dur a terme les gestions.

<b>TRAJECTES ANADA</b>	Distància (min. / max.)
UOC* - Alta Inspecció Educació (AIE)	4,4 - 5,4 km
UOC* - Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC)	3,3 - 5,9 km
AIE - TSJC	2,4 - 2,6 km
UOC* - AIE - TSJC	6,8 - 8 km
<b>TRAJECTES TORNADA</b>	Distància (min. / max.)
Alta Inspecció Educació (AIE) - UOC*	4,4 - 5,4 km
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) - UOC*	3,3 - 5,9 km

\*Instal·lacions UOC a Rambla Poblenou, 156 (Barcelona)

#### 7.5. Formació

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, per part de la UOC a l'equip de coordinació i de gestors. Davant de futures incorporacions i reforços, la formació anirà a càrrec de l'adjudicatari.

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 calendaritzada 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.

La UOC i l'empresa adjudicatària definiran un sistema que permeti visualitzar el rendiment de cada gestor. Hi ha d'haver, per ambdues parts, una avaluació de l'activitat dels gestors, tant a nivell de productivitat com de qualitat.

El seguiment del rendiment dels gestors persegueix dos objectius:

- L'avaluació continuada dels nivells de servei qualitatius 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.

## 8. Activitats de planificació, control i seguiment del servei per part de la UOC

Les activitats de planificació i control han de permetre millorar el servei objecte de contractació. S'ha de dur a terme un control permanent per tal de contrastar l'estat real del servei amb els pactes establerts als ANS, analitzant les desviacions i aplicant les mesures correctives necessàries.

L'empresa adjudicatària ha d'elaborar i lliurar a la UOC, amb periodicitat mensual, un informe relatiu al seguiment del rendiment de cada gestor i a l'evolució de la qualitat del servei. L'informe s'elabora a partir de l'anàlisi d'una mostra de les activitats realitzades, comprovant la seva correcció d'acord amb els ANS establerts.

L'objectiu de l'informe és, doncs, detectar necessitats de formació dels gestors i permetre al responsable del servei per part de l'empresa adjudicatària i a la UOC conèixer l'evolució de la qualitat oferta globalment.

Per a l'adequada consecució dels ANS quantitius, cal elaborar i fer seguiment diari de informes de seguiment del Servei. Aquests, han de contenir, com a mínim l'anàlisi dels ítems següents:

- Volum d'activitats rebudes i gestions dia a dia, tant de manera temàtica com de manera global.
- Situació de l'estat de les gestions pendents per activitat i global del servei per garantir que aquests s'ajusten a les planificacions. En cas d'incompliment de les previsions cal que aquest fet sigui notificat al responsable del contracte designat per la UOC.
- Priorització de les activitats a realitzar a cada jornada seguint les directrius marcades per la UOC, identificant les demandes urgents realitzades pels estudiants en alguns tràmits.
- Anàlisi qualitatiu realitzat a una mostra de les activitats realitzades.
- Seguiment de l'evolució dels ANS.

El responsable designat per la UOC i el responsable del servei, designat per part de l'empresa adjudicatària, amb les persones que assignin en cada cas, han de fer una reunió de caràcter mensual a les instal·lacions de la UOC amb els objectius següents:

- Compartir els informes mensuals d'ANS
- Comentar els punts de millora, en ambdues direccions (UOC-adjudicatària, adjudicatària- UOC) i establir les mesures correctives necessàries (formacions, noves parametritzacions de les eines, creació de nous procediments o circuits, millora de les eines i aplicacions, etc.)
- Analitzar l'impacte de les mesures aplicades les setmanes anteriors. Revisar l'execució i el grau d'avenç del Servei, informar de canvis d'organització o tecnològics del Servei i establir les mesures a emprendre.

## 9. Pla de transició i devolució del servei

Pla de transició

La recepció del servei per part de l'empresa adjudicatària ha d'incloure un període de transició fins aconseguir l'acompliment estricte dels acords de nivell de servei necessaris per a la correcta prestació del servei objecte del contracte. En aquest sentit, els licitadors hauran de realitzar una proposta de pla de transició que incorpori els elements següents:

- Definició del marc temporal i els recursos necessaris per a portar a terme el pla de transició.
- Planificació detallada de la fase de captura del coneixement, la durada prevista i el seu grau d'implicació.
- Planificació detallada de la fase de transició pròpiament dita, la durada prevista fins a l'estabilització.

## Devolució del servei

L'empresa adjudicatària resta obligada a prestar el servei d'acord amb les prescripcions establertes al Plec fins a l'expiració de la vigència contractual. En el supòsit d'expiració o resolució anticipada del contracte, l'empresa adjudicatària queda obligat a prestar la màxima col·laboració per a efectuar el traspàs del servei a una nova empresa adjudicatària. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària sortint ha d'actualitzar tota la documentació, procediment i registres d'informació relatiu al servei, ha d'informar dels sistemes utilitzats per al seu desenvolupament, ha de donar accés a la informació que calgui per al traspàs i col·laboració tècnica, tant a la UOC com a la nova adjudicatària, per tal de garantir la continuïtat del servei sense interrupcions i amb els nivells de qualitat necessaris.

### 10. Condicions d'execució: Acords de Nivell de Servei i Penalitzacions

Per tal de garantir una adequada prestació del servei, es determinen inicialment els Acords de Nivell de Servei (ANS), definits en base a l'aplicació dels procediments establerts per cadascuna de les activitats i, consultables en el site mencionat a l'apartat

7.2. Els ANS definits són els següents:

		Item	Temps	Valor	Pes	
Quantitatius	1	Temps entrega títol oficial	5 minuts	95%	5%	40%
	2	Temps gestió certificat paper (fins a la signatura)	<=24 hores	95%	5%	
	3	Temps gestió enviament	<=48 hores	95%	7%	
	4	Realitzar gestions de legalització sempre que hi hagi documents disponibles per legalitzar (dins terminis hàbils)	1 desplaçament setmanal	100%	8%	
	5	Cobertura horària cites programades		100%	15%	
			<b>Descripció</b>			
Qualitatius	6	Entrega del títols universitari oficial a la persona titulada o degudament autoritzada	Entrega els títols universitaris oficials sempre a la persona correcta, ja sigui l'estudiant o un tercer degudament autoritzat.	100%	10%	60%
	7	Enviament del document a l'adreça correcta (proporcionada per l'estudiant o que consti a la base de dades de la UOC, segons correspongui)	Fer els enviaments sempre a l'adreça que hagi informat l'estudiant, sigui en primera o segona instància, sempre i quan la informació hagi arribat correctament a l'equip	100%	10%	
	8	Correcció en la forma d'enviament	Fer servir la forma d'enviament (ordinari, certificat, missatgeria...) que correspongui a cada cas, ja sigui per procediment o per selecció de l'estudiant.	99%	10%	

9	Correcció de la forma del certificat sol·licitada per l'estudiant (legalització, paper)	Assegurar que el document que rep l'estudiant compleix les condicions demanades. Per exemple, evitar que rebí un document només en paper quan ha demanat una legalització.	100%	10%	
10	Correcció dels tràmits de legalització davant les institucions corresponents	Assegurar que les gestions de legalització es realitzen correctament davant dels diferents organismes.	99%	10%	
11	Aplicar el procediment a l'entrega de títols universitaris oficial en el cas d'entrega a persones autoritzades	Assegurar que es segueixen els procediments establerts i es recullen tots els documents necessaris per identificar a la persona autoritzada que ha efectuat la recollida del títol	99%	10%	

El fet que l'empresa adjudicatària incompleixi els nivells de servei especificats anteriorment pot donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions que es determinen a l'apartat R del plec de clàusules particulars, sempre que l'incompliment sigui degut a causes directament i exclusivament imputables a l'empresa adjudicatària o als serveis que tingui contractats. L'empresa adjudicatària en cap cas és responsable ni pot ser penalitzat per l'incompliment dels nivells de servei que siguin conseqüència de l'acció o omissió de tercers aliens a l'empresa adjudicatària, o bé l'increment no planificat per part de la UOC del volum d'activitat que superi més d'un 15% de creixement d'un període (mes natural) respecte el mateix període de l'any anterior.