

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**CONTRATO RELATIVO AL SERVICIO DE ACTIVIDADES DE  
BACKOFFICE**

**EXPEDIENTE:HSE00020/2025**

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

<b>1. Objecte de la contractació</b>	<b>2</b>
<b>2. Objecte del procediment de contractació</b>	<b>2</b>
<b>3. Abast del servei</b>	<b>3</b>
<b>4. Tipus d'activitats</b>	<b>5</b>
<b>5. Volums estimats del servei</b>	<b>6</b>
<b>6. Equip Humà</b>	<b>9</b>
<b>7. Requisits mínims per a la prestació del servei</b>	<b>10</b>
<b>8. Activitats de planificació, control i seguiment del servei per part de la UOC</b>	<b>15</b>
<b>9. Pla de transició i devolució del servei</b>	<b>16</b>
<b>10. Condicions d'execució: Acords de Nivell de Servei i Penalitzacions</b>	<b>17</b>

## 1. Objeto de la contratación

### Antecedentes del servicio

La UOC dispone de diferentes servicios prestados a los estudiantes, entre los cuales hay los servicios relacionados con títulos y certificados, deportes, carné universitario, evaluación, programación, expediente y requisito de acceso, evaluación de estudios previos de reconocimiento académico de la experiencia profesional y de incorporación de acceso.

El objetivo de la UOC los últimos 4 años ha sido identificar actividades de estos servicios que fueran procedimentables con la voluntad de externalizar la gestión, siempre de manera planificada y realizando un seguimiento cuantitativo y cualitativo de la prestación del servicio. De este modo, un número importante de actividades se han externalizado durante los últimos años con bonos resultados y han permitido el cambio de rol de los equipos internos de la UOC, que ya no disponen de perfiles profesionales centrados exclusivamente en la prestación de servicio hacia los estudiantes.

El siguiente paso en este proceso es ampliar el abanico de actividades a externalizar haciendo extensible la mejora en la prestación del servicio al estudiante a un mayor número de ámbitos dentro de la UOC.

- Cultura basada en el “servicio al cliente”.
- Proactivitat en la mejora de la gestión de las actividades encargadas.
- Optimización en la gestión de los recursos destinados a la realización de las diferentes actividades.
- Busca de la excelencia en la prestación del servicio.
- Disponibilidad de indicadores y realización de informes periódicos para la gestión del servicio proporcionado.

Los objetivos del servicio son:

- Dar respuesta a los volúmenes de actividad definidos dentro del alcance del servicio.
- Prestar las diferentes actividades encomendadas con los criterios de calidad y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio fijados por la UOC.
- Ofrecer un servicio personalizado, especialmente en aquellas actividades que tengan salida directa hacia los estudiantes.
- Garantizar la pro actividad, es decir, la anticipación en las posibles problemáticas que se generen fruto del desarrollo del servicio.
- Generar documentación periódica cualitativa y cuantitativa del estado del servicio al equipo de dirección de la UOC.
- Proponer mejoras en la eficiencia de la gestión de las actividades.

### 3. Alcance del servicio

El servicio se fundamenta en la gestión de las diferentes actividades de back office vinculadas a servicios prestados a los estudiantes, entre los cuales hay:

- Servicio de título
- Servicio de certificados
- Servicio de deportes
- Servicio de Carné Universitario
- Servicio de evaluación
- Servicio de programación, expediente y requisitos de acceso
- Servicio de evaluación de estudios previos y de reconocimiento académico de la experiencia profesional
- Servicio de incorporación
- Servicio de acceso

A todos los efectos se entenderá cumplido el servicio con la ejecución de todas las peticiones dirigidas al servicio de actividades de back office durante el periodo de duración del contrato y dentro de los umbrales de ejecución del servicio delimitados por la volumetría estimada del servicio que consta en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Los principales ámbitos de actividades de backoffice que forman parte del alcance del servicio y que tendrá que asumir la empresa adjudicataria son los siguientes:

**Servicio de título:** incluye actividades relacionadas en todo el proceso de emisión y registro de los títulos universitarios, como por ejemplo: validación de los datos personales del documento identificativo y resolución de impactos, aceptación de la solicitud de título y emisión y envío del resguardo digital de título, emisión del certificado sustitutorio del título, entre otros.

**Servicio de certificados:** La UOC ofrece un abanico de documentos y certificados por los estudiantes. La empresa adjudicataria tendrá que realizar actividades relacionadas con la emisión y preparación por el envío de certificados y otros documentos a partir de una solicitud, las cuales pueden tener una tasa asociada o no. Algunas de estas actividades son: gestión de las solicitudes de documentos, personalización de cada documento (atención de las demandas particulares que se incluyen a la solicitud), correcto emisión del documento en el idioma seleccionado (catalán, castellano o inglés), resolución de las consultas de los estudiantes (IRIS), resolución de impactos trámites, revisión del cálculo de notas medianas numéricas a los certificados académicos, entre otros . La emisión de los documentos será por defecto en formato digital.

**Servicio de deportes:** La UOC fomenta la práctica deportiva de la comunidad universitaria participante en los campeonatos universitarios. La empresa adjudicataria tendrá que gestionar actividades relacionadas con este servicio, como la inscripción a un Campeonato de Cataluña Universitario, gestionar una Subvención por desplazamiento para la participación en los campeonatos universitarios, y gestionar peticiones de Campeonatos de España / Europeos / Mundiales / otros peticiones, entre otros.

**Servicio de Carné Universitario:** La UOC emite un carné universitario digital a cada estudiante matriculado a determinadas iniciativas en el semestre en curso. La empresa adjudicataria tendrá que gestionar actividades relacionadas con este servicio, como la gestión de las peticiones personalizadas de altas y bajas.

**Servicio de evaluación:** Incluye actividades relacionadas con la realización de las pruebas finales y exámenes diversos, como por ejemplo: las solicitudes de derecho a examen y la emisión de justificantes de asistencia a actividades de evaluación.

**Servicio de programación, expediente y requisitos de acceso:** Incluye actividades relacionadas con el expediente académico de los estudiantes, como por ejemplo: adaptaciones del expediente académico a un nuevo plan de estudios, solicitud de itinerario académico o mención, solicitud de cambio de tipo asignatura de optativas a libre elección o a la inversa, tramitación de requerimientos de acceso de los expedientes antiguos, elaboración de plantillas para la gestión digital del acceso de extranjeros, gestión del traslado de expedientes, gestión DNI's por titulaciones propias, revisión de cálculo de numéricas, gestión de documentación con firma digital o formato digital (recepción, registro y reclamación), llenar fichas CFGS, y creación de plantillas, modificación de datos personales, entre otros.

**Servicio de evaluación de estudios previos y de reconocimiento académico de la experiencia profesional:** la UOC ofrece el trámite de evaluación de estudios previos (AEP), el cual tienen que solicitar los estudiantes que quieran convalidar los estudios que han cursado en esta universidad o en cualquier otra, y el trámite de Reconocimiento académico de la experiencia profesional (RAEP), que permite que se reconozcan asignaturas, de prácticas u otras, en función de la experiencia profesional demostrada a partir de una serie de evidencias. Incluye actividades como por ejemplo: resolver solicitudes de AEP, creación de cabeceras de determinadas asignaturas cuando se

detectan plantillas nuevas, crear o hacer versiones de plantillas por cada plan de destino de los programas abiertos, gestión de solicitudes que se han gestionado a través del Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos en Telecomunicación de Cataluña (COETIC), gestionar las peticiones de reconocimiento de programas abiertos y de posgrados y másteres hechos a la UOC, gestionar las peticiones de las aportaciones de libre elección, y gestionar las solicitudes de minor, entre otros.

**Servicio de incorporación:** Incluye actividades relacionadas con la gestión de la matrícula de los estudiantes a la UOC y el acceso, como por ejemplo la modificación de la matrícula de titulaciones oficiales, modificación de matrícula a nombre de empresa, gestión de la anulación de matrícula por dejación y renuncia, aplicación de descuentos posteriores a la matrícula (Alumni, Alumni Premium, Empresa asociada, Comunidad), revisión de la documentación y el pago de la tasa de acceso del colectivo de mayores de 40 y 45 años, validación documental relacionada con la exención pago de la matrícula, revisión documental de las Becas Generales, revisión de minors, así como otras gestiones relacionadas con esta como puede ser la configuración de los cursos ofrecidos y la configuración de las asignaturas optativas de PG a las herramientas correspondientes, entre otros.

**Servicio de acceso:** incluye actividades relacionadas con el registro de documentación de acceso a los estudios de Formación Permanente o doctorado.

## 4. Tipo de actividades

Podemos diferenciar entre tres tipologías de actividades a realizar según su temporización, canal de entrada y características.

**Actividades de entrada y salida:** son aquellas actividades que hay que gestionar a partir de la solicitud del propio estudiante y que tienen una salida directa hacia el estudiante, ya sea con la emisión de un documento o con la respuesta escrita a su solicitud. La entrada se diaria y puede estar acotada según la actividad en plazos concretos.

Las actividades de entrada y salida pueden ser, entre otros: solicitud de incorporación de estudios (cursos, máster y posgrado, asignaturas, minors...) para su convalidación, solicitud de derecho a examen por causas justificadas, justificantes de asistencia a pruebas de evaluación (exámenes, presentación de Trabajo Final u otros), inscripción a campeonatos universitarios, solicitudes de subvención para la asistencia a campeonatos universitarios, solicitud de itinerario/mención, solicitud de cambio de prelación, solicitud de traslado de expediente, entrega de documentación para valorar el acceso a estudios (Formación Permanente, Doctorado...), solicitud de modificación de matrícula, renuncia a la dejación de matrícula, solicitud de exención de pago de matrícula por haber solicitud beca, tramitación de descuento por IMV, anulación parcial de matrícula sin motivos justificados, solicitud de certificados académicos, solicitud de programas y planes de estudio, solicitud de validación documento identificativo y resolución de impactos, aceptación de la solicitud de título, envío y resguardo a puerta firma, solicitud de cambio de profesor, solicitud de cambio de idioma de aula CANVAS,

cambio de turno de presentación del Trabajo Final.

**Encargos:** son aquellas actividades que no necesariamente se generan a partir de la solicitud del estudiante. Se realizan por encargo en fechas o períodos determinados compartiendo un listado de registros a gestionar y se tienen que gestionar en un tiempo estipulado por la UOC.

Los encargos pueden ser, entre otros, los siguientes: encargo de resolución de solicitudes de AEP, encargo de creación de cabeceras de plantillas de convalidación de diferentes estudios, encargo de creación y modificación de plantillas de convalidación de diferentes estudios, encargo de ligar y desatar repositorios de solicitudes de convalidaciones, encargo de denegación de repositorios de solicitudes de convalidaciones, encargo de comprobación de posibles versiones, encargo de gestión de solicitudes de COETIC, encargo de aceptación de solicitudes de adaptación, encargo de cierre de expedientes trasladados, encargo de gestión documental de becas, encargo bisiete de asignaturas por solicitud de adaptación, encargo de gestión de altas y bajas de carné.

**Actividades pasivas:** son aquellas actividades que se tienen que ir realizando durante la vigencia del contrato cuando se disponga de disponibilidad y en función de la priorización que establezca la UOC.

Son actividades pasivas la extracción y control de datos de las diferentes actividades y herramientas del servicio, entre otros .

## 5. Volúmenes estimados del servicio

Se adjunta un cuadro con la distribución mensual de las gestiones realizadas por los agentes de las diferentes actividades de enero a diciembre de 2024. No se incluyen actividades como las tareas de coordinación o formaciones del equipo.

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	<th>DICIEMBRE</th> <th>TOTAL PETICIONES ANUALES</th>	DICIEMBRE	TOTAL PETICIONES ANUALES
Peticiones	Peticiones	Peticiones	Peticiones	Peticiones	Peticiones	Peticiones	Peticiones	Peticiones	Peticiones	Peticiones	Peticiones	Peticiones	14780
AEP	2112	1377	248	104	2588	2163	1215	169	117	171	1975	2541	
EVALUACIÓN	356	196	36	8	6	218	337	12	7	0	0	0	1176
CERTIFICADOS ACADÉMICOS	188	395	383	224	213	221	572	212	297	306	152	86	3249
DEPORTES	12	26	21	1	0	1	2	1	1	6	2	2	75
EXPEDIENTE	237	45	14	0	1	0	53	1	83	49	18	26	527
MATRÍCULA	1688	609	796	536	482	343	473	342	683	888	728	1132	8700

PROGRAMAS	159	190	272	136	169	110	322	130	164	166	70	34	1922
RAEP	0	17	0	33	5	34	12	0	0	0	18	8	127
REQUISITOS De ACCESO	164	614	337	81	158	131	233	17	43	79	47	59	1963
SERVICIOS DE CAMPUS	378	415	285	148	131	120	3	3	260	33	11	2	1789
TÍTULOS	835	4991	1321	692	438	3125	4595	1506	820	680	318	2317	21638
<b>TOTAL</b>	<b>6129</b>	<b>8875</b>	<b>3713</b>	<b>1963</b>	<b>4191</b>	<b>6466</b>	<b>7817</b>	<b>2393</b>	<b>2475</b>	<b>2378</b>	<b>3339</b>	<b>6207</b>	<b>55946</b>

S'adjunta lo volumen de horas de dedicación de agentes desde enero a diciembre de 2024, añadiendo horas de coordinación y tiempos estimados de formación y refuerzo de procedimientos a los agentes.

SERVICIO	GENER	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIEMBR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL HORAS 2024
	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas	
AEP	252,4	145,71	31,25	9,22	298,02	227,84	123,21	21,76	10,07	21,37	244,5	290,88	1676,23
EVALUACIÓ N	14,76	14,6	1,15	0,26	0,2	7,24	17,61	0,53	0,23	0	0	0	56,58
CERTIFICA DOS ACADÉMIC OS	17,92	31,73	28,35	16,52	15,89	17,14	42,6	16,33	21,91	22,45	11,85	6	248,69
DEPORTES	0,84	1,82	1,47	0,07	0	0,07	0,14	0,07	0,07	0,07	0,4	0,13	5,21
EXPEDIENT E	16,59	3,27	0,98	0	0,07	0	3,71	0,13	5,81	3,27	1,2	1,73	36,76
MATRÍCULA	86,49	40,28	49,58	32,5	29,41	15,15	20,44	18,96	37,37	83,01	70,44	62,97	546,6
PROGRAMA S	119,25	142,5	204	102	126,75	82,5	241,5	97,5	123	124,5	52,5	25,5	1441,5
RAEP	0	1,36	0	2,64	0,4	2,72	0,96	0	0	0	1,5	0,67	10,25
REQUISITO S De ACCESO	33,23	141,7	61,33	8,8	16,33	14,03	22,95	1,98	3	5,08	2,63	12,3	323,36
SERVICIOS DE CAMPUS	31,5	34,58	22,59	12,16	10,92	9,99	0,25	0,25	21	2,27	0,77	0,14	146,42
TÍTULOS	35,78	180,87	50,32	24,88	16,13	151,73	137,87	50,17	29,4	24,87	11,63	113,28	826,93
COORDINACIÓN	168	160	168	152	168	160	184	160	160	184	160	160	1984
FORMACIÓ N AGENTES Y REFUERZO CONSIGNE S	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	192
													7494,53

A continuación se facilita el aumento estimado de horas de dedicación atendiendo al crecimiento esperado de diferentes trámites. El aumento estimado de horas se ha calculado aplicando un coeficiente de crecimiento basado en las actividades que han tenido un crecimiento del volumen de actividad según el comportamiento observado durante el primer semestre de 2025. Estos datos tienen que servir como orientación del

mínimo de horas necesarias para dar cobertura a las actividades principales del servicio:

SERVICIO	GENER	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL HORAS ACTIVIDAD PREVISTAS
AEP	441,70	254,99	54,69	16,14	521,54	398,72	215,62	38,08	17,62	37,40	427,88	509,04	2.933,40
EVALUACIÓN	26,57	26,28	10,00	10,00	10,00	14,48	24,65	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	171,98
CERTIFICADOS ACADÉMICOS	30,46	53,94	39,69	23,13	22,25	24,00	72,42	22,86	30,67	31,43	16,59	8,40	375,84
DEPORTES	0,92	2,00	1,62	0,08	0,08	0,08	0,15	0,08	0,08	0,44	0,14	0,14	5,81
EXPEDIENTE	19,08	3,76	1,13	0	0,08	0	4,27	0,15	6,68	3,76	1,38	1,99	42,28
MATRÍCULA	112,44	52,36	64,45	42,25	38,23	24,24	32,70	24,65	48,58	107,91	112,70	100,75	761,26
PROGRAMAS	155,03	185,25	265,20	117,30	145,76	107,25	313,95	126,75	141,45	143,18	60,38	29,33	1.790,81
RAEP	0	1,36	0	2,64	0,4	2,72	0,96	0	0	0	1,5	0,67	10,25
REQUISITOS De ACCESO	59,81	255,06	92,00	10,56	19,60	16,84	27,54	2,38	3,60	6,10	3,16	22,14	518,77
SERVICIOS DE CAMPUS	47,25	51,87	33,89	12,16	10,92	9,99	0,25	0,25	31,50	3,41	0,77	0,14	202,39
TÍTULOS	50,09	289,39	70,45	32,34	20,97	242,77	234,38	75,26	41,16	32,33	15,12	158,59	1.262,85
FORMACIÓN AGENTES Y REFUERZO CONSIGNES	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	300
COORDINACIÓN	168	160	168	152	168	160	184	160	160	184	160	160	1984
													10.359,65

## 6. Equipo Humano

Para poder prestar el servicio objeto de contratación, la empresa adjudicataria tiene que disponer de un equipo de personas suficiente y mínimo según el establecido al apartado 7.1 del presente pliego y al apartado P del Cuadro de Características del PCP (un responsable del servicio, un coordinador/a y tres gestores) que garantice la correcta ejecución del contrato y el logro de los acuerdos de nivel de servicio (en adelante MÁS BIEN) establecidos en su punto 10.

Esta suficiencia pasa, necesariamente, para disponer de un equipo de personas estable durante el periodo de vigencia del contrato y por la capacidad de disponer de un equipo de apoyo eventual que tiene que cubrir necesidades puntuales y estacionales vinculadas en el calendario académico de la Universidad. Por lo tanto, se requiere por parte de la empresa adjudicataria la puesta en disposición de un equipo de trabajo

flexible para poder dar respuesta a los picos de actividad - (fundamentalmente los meses de enero, febrero, mayo, junio, julio, noviembre y diciembre) y para establecer planes de acción que se activen en caso de volúmenes determinados de peticiones pendientes de gestionar.

El equipo de trabajo tiene que estar conformado por profesionales con las siguientes características:

- Alta capacidad organizativa del trabajo a realizar para dar salida a la actividad establecida en los plazos comprometidos.
- Rigurosidad, orden y pulcritud con el tratamiento de la documentación derivada de las actividades a gestionar.
- Pro actividad, es decir, tiene que tener iniciativa y responsabilidad, y también tiene que ser capaz de prever o detectar los problemas para ser más eficiente.
- Capacidad de solucionar los problemas posando énfasis en las causas y no en las consecuencias derivadas.
- Alto nivel de conocimiento gramatical y ortográfico de los idiomas de relación con los estudiantes. Fundamentalmente serían catalán, castellano (alto nivel hablado y escrito -catalán nivel C1 y disponer de algún miembro del equipo con C2 o superior) e inglés (al menos nivel B2)
- Alto nivel de empatía, es decir, posarse a la piel del estudiante, y actuar siempre con respeto y profesionalidad.
- Alta capacidad de trabajo en equipo.

La empresa adjudicataria tiene que dimensionar adecuadamente el equipo para responder satisfactoriamente a las necesidades de la UOC y a la vez dar cumplimiento a los acuerdos de nivel de servicio, teniendo presente la temporalidad de la carga de trabajo, los periodos de formación para la incorporación de nuevos gestores en los picos de actividad y la curva de aprendizaje de los gestores.

Esto supone que el número de gestores y su distribución horaria tiene que ser adecuada para el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio cuantitativos y los conocimientos y capacidades de los gestores tienen que ser adecuados para el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio cualitativos.

## 7. Requisitos mínimos para la prestación del servicio

La empresa adjudicataria tiene que asumir las actividades establecidas en el presente pliego y tiene que disponer de capacidad suficiente para poder dimensionar sus recursos humanos y técnicos para adaptarse a necesidades futuras.

### 7.1. Organización de los recursos y horario

El horario en el cual se contempla ofrecer el servicio es de 8:00 a 17:00 de lunes a viernes laborables, si bien puede exigirse cierta flexibilidad horaria, en momentos de acumulación temporal de peticiones, para poder dar salida a las actividades solicitadas sin arriesgar los plazos establecidos por los MÁS BIEN, mediante acuerdo con la

empresa adjudicataria sobre esta variación horaria temporal.

En estos últimos casos, podrá extenderse el horario hasta las 19 horas o a fines de semana y festivos. Los recursos destinados en cada franja horaria se tienen que adaptar a las actividades previstas en el momento del calendario académico concreto.

El servicio se prestará desde las dependencias de la empresa adjudicataria, que será la que decida las condiciones de trabajo en remoto.

La organización de los recursos consta de las figuras siguientes:

- Responsable del servicio: titulación universitaria (Grado, Licenciado o Ingeniero Superior)

El servicio tiene que tener un jefe visible, por parte de la empresa adjudicataria, con quien el responsable del contrato designado por la UOC se pueda relacionar para cuestiones de la actividad diaria y el estado general del servicio. Las funciones que se le atribuyen serán:

- Garantizar el seguimiento y control de los acuerdos de nivel de servicio por medio de la explotación de los datos y la elaboración de informes.
- Coordinación y organización de todo el equipo de trabajo por el desempeño de los acuerdos de nivel de servicio.
- Hará falta que atienda a las demandas de priorización de actividad llevadas a cabo por la UOC y organice el equipo de trabajo por el desempeño de estas demandas.
- Garantizar que el equipo de trabajo dispone de la capacitación necesaria y de la información necesaria para ejecutar el servicio correctamente.
- Llevar a cabo un seguimiento de la planificación del servicio y reportar e informar ante cualquier desviación, previendo posibles medidas para corregirla.
- Reportar e informar en la UOC de cualquier incidencia que impide la prestación.
- Capacidad para proponer mejoras y cambios en el seguimiento y la ejecución general del servicio.

- Coordinador: titulación universitaria (Grado, Licenciado o Ingeniero Superior)

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

- Hace falta que conozca ampliamente el contenido de las diferentes actividades y la

organización del servicio por medio de un control y un seguimiento de los indicadores.

- Tiene que poder gestionar las actividades encargadas compaginando sus funciones con las tareas propias de un gestor.
  - Llevar a cabo explotaciones de datos y elaborar informes periódicos de seguimiento de la actividad.
  - Coordinarse con el equipo de gestores para organizar la actividad diaria.
  - Llevar a cabo un seguimiento cualitativo del servicio realizando las auditorías que sean necesarias y elaborando informes de mejora del servicio.
  - Encargarse de la formación y capacitación inicial de los nuevos agentes del servicio, así como de las novedades que se puedan introducir en el servicio.
  - Capacidad para proponer mejoras y cambios en los circuitos y procedimientos, así como plantear las dudas generales que puedan surgir al respecto de estos.
- Gestores (mínimo de 3) -

Son personas encargadas de ejecutar las actividades contempladas en este pliego. Las funciones que se le atribuyen serán:

- Realizar las actividades encargadas siguiendo los procedimientos establecidos en cada caso y respetando los estándares establecidos.
- Tienen que tener una alta capacidad de trabajo en equipo para garantizar dar salida a la actividad planificada.
- Informar a los responsable o coordinador de cualquier incidencia que impide la correcta prestación del servicio.
- Capacidad para reportar al responsable/coordinador posibles mejoras y cambios en los circuitos y procedimientos, así como sus carencias de formación.

Para garantizar que las personas que se incorporan de nuevo al servicio disponen de los permisos a las aplicaciones de la UOC necesarios para poder realizar su tarea, la empresa adjudicataria tiene que informar de datos personales consistentes en nombre cumplido, NIF y fecha de nacimiento a la UOC con 3 días de antelación a su incorporación.

En cualquier caso, se descartarán los perfiles que no estén calificados de acuerdo con los criterios de solvencia técnica requeridos al perfil de personal, del apartado P del cuadro de características del Pliego de Cláusulas Particulares. En estos supuestos, la empresa adjudicataria sustituirá a la/las persona/se que no cumplan los perfiles

establecidos al Pliego de Cláusulas Particulares, en un plazo máximo de siete días laborables a contar de la fecha de la recepción de la notificación, y se incorporarán previa validación por parte de la UOC.

## 7.2. Tecnológicos

El punto de trabajo donde realizar las actividades tiene que disponer de los siguientes requerimientos:

- Ordenador de sobremesa o portátil con conexión a Internet por banda ancha y un monitor con una resolución mínima de 1024x768 píxeles.
- Se requiere que la CPU (ya sea de un ordenador de sobremesa o de un portátil) tenga como mínimo 8 GB de memoria RAM y un procesador como mínimo Intel i3, siendo uno i5 lo más recomendable.

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

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

Sistema Operativo	Navegador
Versiones necesarias	Versiones requeridas
Windows 10 o superior	Internet Explorer o Edge (Última versión) Mozilla Firefox (Última versión) Chrome (Última versión)

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

- **GATO** es la herramienta de gestión académica a través de la cual se gestionan gran diversidades de trámites, desde las diferentes solicitudes de certificados, la aceptación del título oficial, las modificaciones de matrícula, las adaptaciones de expediente, traslado de expediente de la UOC a otras universidades, cierre de expedientes, etc.
- **Lleva Firma:** es la aplicación vinculada al GATO que permite la emisión de documentos digitales con firma electrónica.

- **BART** es la aplicación a través de la cual se gestiona el trámite de evaluación de estudios previos y a través del cual se explotan las solicitudes recibidas y se resuelven.
- **GEPAF** es la herramienta a través de la cual se gestiona la hoja personal de pruebas finales de evaluación y la validación de las solicitudes de pruebas virtuales desde el extranjero.
- **Tramitador** herramienta de gestión de los requisitos de acceso de las titulaciones oficiales de la UOC. Esta herramienta valida de manera automática que el estudiante matriculado presente la documentación que acredita los requisitos legales de acceso de manera correcta y dentro del plazo establecido.
- **CAU:** es una solución de integración de servicios de atención que permite toda la gestión de peticiones de diferente naturaleza. Es una aplicación de resolución (CAU) basada en Forms Services de Oráculo que permite interactuar con diferentes niveles de atención, aplicar procedimientos y plantillas de resolución.
- **Carnés:** herramienta de gestión de las solicitudes de altas y bajas de carné de estudiante
- **CUSTO:** herramienta por la gestión de la custodia de títulos oficiales.
- **La Ficha de la Estudiant:** consiste en una aplicación web, que previa identificación del usuario, proporciona datos agrupados procedentes de las diferentes bases de datos de la UOC.
- **Terceros:** base de datos del área de personas (herramienta donde se da de alta los estudiantes y las empresas)
- **Cofros:** herramienta por la gestión de los pagos.
- **HICE:** herramienta por “refacturar” las matrículas con origen GATO.
- **FUSION:** herramienta para descargar las facturas de matrícula en formato pdf.
- **Site de procedimientos y comunicados:** la UOC dispone de un site específico que sirve de contenido de los procedimientos de gestión de las diferentes actividades, así como para compartir informaciones necesarias para llevarlas a cabo y unos espacios de comunicación para resolver dudas.
- **Reports y explotaciones:** la UOC dispone de herramientas de explotación y reporting para extraer datos de la actividad registrada a las diferentes herramientas garantizando un control de la actividad pendiente, su antigüedad, entre otros indicadores.

- **GDD:** herramienta de gestión y expedición de documentos y certificados académicos.

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

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

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

### 7.3. Formación

La empresa adjudicataria es la responsable de garantizar en todo momento que el nivel de capacitación del equipo es el adecuado para la prestación del servicio. La formación inicial es obligatoria y consistirá en l'aprendizaje y familiarización de las herramientas propias de la UOC, para llevar a cabo las tareas objeto del contrato de servicios. Se llevará a cabo a las instalaciones de la empresa adjudicataria, o de manera remota, por parte del personal de la UOC al equipo de coordinación como a los gestores. Ante futuras incorporaciones y refuerzos, la formación irá a cargo del adjudicatario.

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

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

La UOC y la empresa adjudicataria definirán un sistema que permita visualizar el rendimiento de cada uno de los gestores. Tiene que haber, por ambas partes, una evaluación de la actividad de los gestores, tanto a nivel de productividad como de calidad. La mencionada evaluación tiene que ser determinada como positiva por la UOC.

El seguimiento del rendimiento de los gestores persigue dos objetivos:

- La evaluación continuada de los niveles de servicio cualitativos previstos al apartado de ANTES.

- La detección de necesidades de formación. El responsable del servicio y/o los coordinadores tienen que programar formaciones adicionales en caso necesario.

## 8. Actividades de planificación, control y seguimiento del servicio por parte de la UOC

Las actividades de planificación y control tienen que permitir mejorar el servicio objeto de contratación. Se tiene que llevar a cabo un control permanente para contrastar el estado real del servicio con los pactos establecidos a los MÁS BIEN, analizando las desviaciones y aplicando las medidas correctivas necesarias en conformidad con el objeto del contrato

La empresa adjudicataria tiene que elaborar y librar en la UOC obligatoriamente y con periodicidad mensual, un informe relativo al seguimiento del rendimiento de los gestores y a la evolución de la calidad del servicio. El informe se elabora a partir del análisis de una muestra de las actividades realizadas, comprobando su corrección de acuerdo con los MÁS BIEN establecidos.

El objetivo del informe es, pues, detectar necesidades de formación de los gestores y permitir al responsable del servicio por parte de la empresa adjudicataria y a la UOC conocer la evolución de la calidad ofrecida globalmente.

Para la adecuada consecución de los MÁS BIEN cuantitativos, hay que elaborar y hacer seguimiento diario de informes de seguimiento del Servicio. Estos, tienen que contener, como mínimo el análisis de los ítems siguientes:

- Volumen de actividades recibidas y gestiones día a día, tanto de manera temática como de manera global.
- Situación del estado de las gestiones pendientes por actividad y global del servicio para garantizar que estos se ajustan en las planificaciones. En caso de incumplimiento de las previsiones hace falta que este hecho sea notificado al responsable del contrato designado por la UOC.
- Priorización de las actividades a realizar a cada jornada siguiendo las directrices marcadas por la UOC, identificando las demandas urgentes realizadas por los estudiantes en algunos trámites.
- Análisis cualitativo realizado a una muestra de las actividades realizadas.
- Seguimiento de la evolución de los ANTES.

El responsable designado por la UOC y el responsable del servicio, designado por parte de la empresa adjudicataria, con las personas que asignen en cada caso, tienen que hacer una reunión de carácter mensual a las instalaciones de la UOC con los objetivos siguientes:

- Compartir los informes mensuales de ANTES
- Comentar los puntos de mejora, en ambas direcciones (UOC-adjudicataria, adjudicataria- UOC) y establecer las medidas correctivas necesarias (formaciones, nuevas parametrizaciones de las herramientas, creación de nuevos procedimientos o circuitos, mejora de las herramientas y aplicaciones, etc.)
- Analizar el impacto de las medidas aplicadas las semanas anteriores. Revisar la ejecución y el grado de adelanto del Servicio, informar de cambios de organización o tecnológicos del Servicio y establecer las medidas a emprender.

## 9. Pla de transición y devolución del servicio

### Pla de transición

La recepción del servicio por parte de la empresa adjudicataria tiene que incluir un periodo de transición hasta conseguir el desempeño estricto de los acuerdos de nivel de servicio necesarios para la correcta prestación del servicio objeto del contrato. En este sentido, los licitadores tendrán que realizar una propuesta de plan de transición que incorpore los elementos siguientes:

- Definición del marco temporal y los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de transición.
- Planificación detallada de la fase de captura del conocimiento, la duración prevista y su grado de implicación.
- Planificación detallada de la fase de transición propiamente dicha, la duración prevista hasta la estabilización.

### Devolución del servicio

La empresa adjudicataria resto obligado a prestar el servicio de acuerdo con las prescripciones establecidas al Pliego hasta la expiración de la vigencia contractual. En el supuesto de expiración del término contractual con las prórrogas, si se cae, o por motivos de resolución anticipada del contrato, la empresa adjudicataria queda obligado a prestar la máxima colaboración para efectuar el traspaso del servicio a la nueva empresa adjudicataria. En este sentido, la empresa adjudicataria que finaliza su servicio tiene que actualizar toda la documentación, procedimiento y registros de información relativo al mismo, informando de los sistemas utilizados para su desarrollo. Esto mismo tiene que dar un total acceso a la información necesaria para el traspaso con la más extensa colaboración técnica, tanto en la UOC como la nueva adjudicataria, para garantizar la continuidad del servicio sin interrupciones y con los niveles de calidad necesarios. La pérdida de continuidad en el servicio por motivos imputables a la

empresa adjudicataria podrá ser objeto de reclamación de daños y perjuicios por parte de la UOC

También será necesario el retorno en la UOC, en un plazo de 15 días naturales desde la notificación de la finalización del contrato, de todo el material (sobres de la UOC) y toda la documentación (diligencias, devoluciones, etc.) que pueda tener en su custodia y que sea imprescindible para la prestación del servicio con normalidad y sin que pueda crear una interrupción del mismo.

## 10. Condiciones de ejecución: Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones

Para garantizar una adecuada prestación del servicio, se determinan inicialmente los Acuerdos de Nivel de Servicio (MÁS BIEN), definidos en base a la aplicación de los procedimientos establecidos por cada una de las actividades y, consultables en el site mencionado en el apartado 7.2. Los MÁS BIEN definidos son los siguientes:

### MÁS BIEN cuantitativos

Para garantizar una adecuada prestación del servicio, se determinan inicialmente los Acuerdos de Nivel de Servicio (MÁS BIEN), definidos en base a la aplicación de los procedimientos establecidos por cada una de las actividades y consultables en el site mencionado en el apartado 7.2. En concreto, los MÁS BIEN definidos son los siguientes:

#### 1. Tiempo de gestión de las solicitudes de trámites entradas por los estudiantes: aceptación y resolución del trámite

MÁS BIEN Tiempo de gestión: 95 %≤48 horas

#### 2. Tiempo de gestión de las solicitudes de emisión de documentos: aceptación, generación y envío del documento

MÁS BIEN Tiempo de gestión: 95 %≤48 horas

#### 3. Tiempo de gestión de los trámites relacionados con evaluación: aceptación de la solicitud y resolución del trámite

MÁS BIEN Tiempo de gestión: 95 %≤24 horas

#### 4. Tiempo de gestión de los trámites relacionados con programación, expediente y requisitos de acceso: aceptación de la solicitud y resolución del trámite

MÁS BIEN Tiempo de gestión: 95 %≤24 horas

**5. Tiempo de gestión de los trámites relacionados con evaluación de estudios previos y de reconocimiento académico de la experiencia profesional**

MÁS BIEN Tiempo de gestión: 95 %≤48 horas

**6. Tiempo de gestión de los trámites relacionados con matrícula**

MÁS BIEN Tiempo de gestión: 95 %≤24 horas

**7. Tiempo de gestión de los Encargos**

Tiempo de gestión de las actividades consideradas como encargo realizadas durante el mes en curso

MÁS BIEN Tiempo de gestión: 75 %≤72 horas

**MÁS BIEN cualitativos\*:**

**8. Correcto aplicación del procedimiento establecido**

- a. Aplicación de todos los pasos necesarios del procedimiento
- b. Revisión de consulta y/u observaciones a la solicitud si se tercia
- c. Validación de documentos si se tercia
- d. Aplicación correcto de las plantillas de respuestas a los estudiantes

MÁS BIEN Correcto gestión ≥ 98 % de la muestra observada\*\*

**9. Corrección del contenido del documento emitido, trámite o gestión realizada**

- a. La información contenida es correcto
- b. Personalización de la respuesta

MÁS BIEN Correcto gestión ≥ 98 % de la muestra observada

**10. Corrección en la forma del documento emitido, trámite o gestión realizada**

- a. Uso correcto de formato en Papel o digital
- b. Cada elemento está al lugar y en la forma que corresponde
- c. Uso de la tipografía adecuada, si se tercia

MÁS BIEN Correcto gestión ≥ 99 % de la muestra observada

**11. Corrección en el idioma utilizado por el estudiante (o en el que se pide el documento sí se procede)**

- a. Correcta adecuación del idioma utilizado por el estudiante
- b. Corrección ortográfica

MÁS BIEN Correcto gestión ≥ 99 % de la muestra observada

\*En función del trámite o gestión analizada podrán aplicarse todos o algunos de los MÁS BIEN detallados segundo proceda.

\*\* La muestra observada tendrá que ser seleccionada de manera aleatoria y ha contener como mínimo tres ámbitos de actividad diferentes. Se tendrán en cuenta tanto las actividades valoradas por el adjudicatario como por la UOC. **MÁS BIEN - Mesa resumen y pes de las penalizaciones**

		Descripción	Valor	Pes	
<b>Cuantitativos</b>	1	Tiempo de gestión de las solicitudes de trámites entradas por los estudiantes: aceptación y resolución del trámite	≥95%	5%	50%
	2	Tiempo de gestión de las solicitudes de emisión de documentos: aceptación, generación y envío del documento	≥95%	10%	
	3	Tiempo de gestión de los trámites relacionados con evaluación: aceptación de la solicitud y resolución del trámite	≥95%	10%	
	4	Tiempo de gestión de los trámites relacionados con programación, expediente y requisitos de acceso: aceptación de la solicitud y resolución del trámite	≥95%	5%	
	5	Tiempo de gestión de los trámites relacionados con evaluación de estudios previos y de reconocimiento académico de la experiencia profesional	≥95%	5%	
	6	Tiempo de gestión de los trámites relacionados con matrícula	≥95%	10%	
	7	Tiempo de gestión de los encargos	≥75%	5%	

<b>Cualitativos</b>	8	Correcto aplicación del procedimiento establecido	≥98%	15%	50%
	9	Corrección del contenido del documento emitido, trámite o gestión realizada	≥98%	15%	
	10	Corrección en la forma del documento emitido, trámite o gestión realizada	≥99%	10%	
	11	Corrección en el idioma utilizado por el estudiante (o en el que se pide el documento si se tercia)	≥99%	10%	

El hecho que la empresa adjudicataria incumpla los niveles de servicio especificados anteriormente puede dar lugar a la aplicación de las penalizaciones que se determinan en el apartado AF del Pliego de Cláusulas Particulares, siempre que el incumplimiento sea debido a causas directamente y exclusivamente imputables a la empresa adjudicataria o a los servicios que tenga contratados, excepto en caso de fuerza mayor o . la empresa adjudicataria en ningún caso es responsable ni puede ser penalizada por el incumplimiento de los niveles de servicio que sean consecuencia de la acción u omisión de terceros ajenos a la empresa adjudicataria (previa justificación y validación por parte de la UOC) o bien por el incremento no planificado por parte de la UOC del volumen de actividad que supere más de un 15 % de crecimiento de un periodo (mes natural) respecto el mismo periodo del año anterior.