



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

Francisco Miguel Baena Aroca, secretari per delegació de la Comissió Econòmica i de Recursos Humans del Consell de Govern de la Universitat Politècnica de València,

*Francisco Miguel Baena Aroca, Secretario por delegación de la Comisión Económica y de Recursos Humanos del Consejo de Gobierno de la Universitat Politècnica de València,*

**CERTIFIQUE:** Que la Comissió Econòmica i de Recursos Humans del Consell de Govern, en sessió del dia 27 de setembre de 2023, va adoptar l'acord d'aprovar els Programes integrats de Teletreball de serveis i unitats de la Universitat Politècnica de València que, com a part integrant d'aquesta certificació, s'acompanya en 62 fulls, numerats, signats i segellats.

**CERTIFICO:** *Que la Comisión Económica y de Recursos Humanos del Consejo de Gobierno, en sesión celebrada el día 27 de septiembre de 2023, adoptó el acuerdo de aprobar los Programas integrados de Teletrabajo de servicios y unidades de la Universitat Politècnica de València que, como parte integrante de esta certificación, se acompaña en 62 hojas, numeradas, firmadas y selladas.*

De la qual cosa done fe en València a la data de la signatura, fent constar que la present certificació s'emet amb anterioritat a l'aprovació de l'acta de la sessió en la qual es va adoptar l'acord al fet que aquella es refereix.

*De lo que doy fe en Valencia a la fecha de la firma, haciendo constar que la presente certificación se emite con anterioridad a la aprobación del acta de la sesión en la que se adoptó el acuerdo a que aquella se refiere.*

Firmado por FRANCISCO MIGUEL BAENA  
AROCA - DNI \*\*\*4814\*\* - 28/09/2023  
08:57:04

V. i p. / V<sup>o</sup> B<sup>o</sup>  
El president / El Presidente

Firmado por JOSE PEDRO GARCIA SABATER  
03/10/2023 07:57:42

José Pedro García Sabater



## **ANEXO 1. PROGRAMA INTEGRADO DE TELETRABAJO PARA EL SERVICIO DE SISTEMAS Y REDES DEL ASIC**

El Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) fue aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, y publicado en el Butlletí Oficial de la UPV de 27 de julio de 2022.

En el ámbito subjetivo del mismo se diferencian diferentes regímenes para el Personal Docente e Investigador (PDI), para el Personal Investigador (PI) y para el Personal de Administración y Servicios (PAS). Este último podrá realizar parte de su jornada de trabajo y de sus funciones en modalidad de teletrabajo, de acuerdo con los programas que se autoricen, en las condiciones reguladas en el Reglamento.

Corresponde a los responsables de los centros, departamentos, institutos o servicios (CDIS) o cualquier otra unidad la propuesta de los programas integrados de teletrabajo del PAS, que serán aprobados por la Comisión Económica y de Recursos Humanos del Consejo de Gobierno.

En fecha [...] la Gerencia aprobó el programa-marco de teletrabajo para institutos y servicios de la UPV, de acuerdo con la disposición adicional primera del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la UPV. Esta unidad se ha acogido al mismo, que unifica los siguientes elementos: objetivos del programa; identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas; habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño; medios técnicos necesarios; requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión; duración; plazo de solicitud de adhesión que podrá ser abierto o limitado en el tiempo; metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.

### **1. Denominación del programa:**

Programa integrado de teletrabajo para el Servicio de Sistemas y Redes del ASIC

### **2. Ámbito o alcance.**

Servicio, unidad o instituto:

ASIC - Servicio de Sistemas y Redes de Comunicación

ASIC – Resto de subunidades, excepto Servicio de Aplicaciones

Alcance y limitaciones del programa:

Puede solicitar la adhesión a este programa todo el personal del Área de Sistemas de Información y Comunicaciones que no esté incluido en el ámbito del Programa de Teletrabajo para el Servicio de Aplicaciones del ASIC, aprobado por la Comisión Económica y de Recursos Humanos del Consejo de Gobierno el 27 de julio de 2023, excepto el personal auxiliar de servicios.

### **3. Objetivos del programa.**

Son objetivos del Programa integrado de teletrabajo para el Servicio de Sistemas y Redes del ASIC:

- Transformar la prestación de los servicios universitarios, mediante la consolidación y estímulo del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Replantear las formas de comunicación interna de los CDIS.
- Reorganizar los procesos de trabajo redefiniendo objetivos, priorizando el trabajo orientado a resultados, la evaluación de su cumplimiento y la mejor gestión del tiempo.



- Modernizar la organización del trabajo del personal de los CDIS, haciéndolo más flexible con el principal objetivo de reforzar el trabajo en equipos y el desarrollo de nuevas métricas que permitan mejorar y visualizar las tareas desarrolladas.

#### 4. Descripción de un conjunto congruente de funciones y actividades que se desarrollarán en teletrabajo; calendarización y distribución de cargas de trabajo a lo largo de la duración del programa.

La actividad principal del SSRC consiste en desarrollar, organizar, gestionar y ofrecer a la comunidad universitaria las plataformas de comunicación, servidores corporativos y tecnologías necesarias para poder soportar todos los servicios TIC que sirven de base para el desarrollo e implantación de modernas tecnologías en la docencia, investigación, administración y gestión universitarias.

El SSRC incluye un Centro de Atención a Usuarios (CAU), cuya actividad principal consiste en la recepción de solicitudes e incidencias sobre los servicios y aplicaciones que el ASIC en su conjunto pone a disposición de la comunidad universitaria y, en general, a disposición de toda la sociedad.

Funciones y actividades	
Descripción	Periodo
Recepción, tramitación y resolución de incidencias de los servicios, recibidas a través de la plataforma de ticketing GREGAL.	Todo el año
Recepción, tramitación y resolución de peticiones de cambio en los servicios, infraestructuras o tecnologías, recibidas a través de la plataforma de ticketing GREGAL.	Todo el año
Colaboración en los proyectos de Sistemas de Información definidos en la cartera de proyectos del ASIC	Todo el año
Desarrollo de nuevos servicios o funcionalidades en los servicios existentes	Todo el año
Actualización de la infraestructura tecnológica de la UPV	Todo el año
Establecimiento de planes de mantenimiento preventivos y programados.	Todo el año
Gestión de la seguridad informática de la UPV	Todo el año
Promoción del uso de las herramientas TIC que el ASIC pone a disposición de la UPV	Todo el curso académico
Asesoramiento en el uso de las herramientas TIC que el ASIC pone a disposición de la UPV	Todo el curso académico
Gestión de plataformas docentes online	Todo el año
Elaboración de documentos	Todo el año
Tareas relativas a la prospección de nuevas tecnologías	Todo el año
Atención directa a determinados gestores de las aplicaciones vía Teams	Todo el año
Reuniones de coordinación internas con los compañeros de Sistemas y de Aplicaciones para la implantación de soluciones o la resolución de dudas.	Todo el año
Reuniones con empresas para la exploración de nuevas tecnologías y servicios, validación de soluciones, presentación de productos, etc.	Todo el año
Asesoría a CDIS en la toma de decisiones sobre la automatización de los procesos de las unidades	Todo el año
Elaboración de informes para el ASIC o el equipo de gobierno relativo a la tecnología o a las posibles alternativas de informatización de procesos.	Todo el año

#### 5. Identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas.

La implantación de este programa integrado de teletrabajo:

- Tendrá un impacto positivo en los niveles de productividad y eficiencia. En todo caso deberá contribuir a la mejor organización del trabajo que fundamenta su implantación.
- Mejorará y consolidará el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las tareas habituales de los puestos de trabajo; afianzará la transformación digital y organizativa de los CDIS de



la UPV. Orientará la organización del trabajo hacia el uso de las herramientas de comunicación y colaborativas. Avanzará en la adaptación de las metodologías al entorno científico de la UPV.

- Aumentará el grado de sistematización en los procedimientos gestionados por el Servicio de Sistemas y Redes del ASIC para optimizar el desempeño de su personal, reduciendo plazos, impulsando y mejorando la gestión telemática de los expedientes. Reforzará la práctica de documentar los procesos y que estos estén accesibles en todo momento de manera virtual.
- Posibilitará el correcto uso de los recursos personales y la evaluación del desempeño del personal empleado público, identificando las posibles áreas de mejora. Aumentará la autocritica del personal del Servicio de Sistemas y Redes del ASIC para elevar los estándares de calidad de la gestión.
- Mejorará, actualizará y adecuará a las nuevas tecnologías la información y orientación de los usuarios de los servicios de la UPV y de las entidades públicas y privadas con las que se relaciona el Servicio de Sistemas y Redes del ASIC.
- Impulsará las relaciones de colaboración y cooperación con el resto de administraciones y organismos públicos por medios telemáticos.

#### **6. Habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño.**

- Capacidad de desempeñar las tareas propias del puesto de trabajo de manera autónoma.
- Capacidad para gestionar y reorganizar el tiempo de trabajo.
- Capacidad de liderazgo para la organización de equipos en remoto.
- Conocimiento de la normativa de la UPV reguladora del teletrabajo.
- Conocimiento de los riesgos laborales y de salud asociados al teletrabajo y cómo evitarlos.
- Capacidad para comunicarse de manera efectiva a través de plataformas digitales, tanto las propias de la UPV (Microsoft Teams) como las habituales de entidades/terceros externos a la Universitat con los que se relacione el CDIS respectivo.
- Competencia digital suficiente en aquellas herramientas que posibilitan el teletrabajo: gestión de la cuenta de correo electrónico, arranque remoto de ordenadores, escritorio remoto, desvío de llamadas telefónicas o cualquier otra herramienta que se implante en la unidad.
- Competencia para el uso de las específicas herramientas tecnológicas de colaboración y de gestión empleadas por el CDIS respectivo.
- Responsabilidad en el uso y mantenimiento de las herramientas de ciberseguridad.
- Competencia para utilizar correctamente cualquier otra herramienta tecnológica que pudiera ser necesaria para prestar el servicio de forma adecuada en modalidad de teletrabajo.

#### **7. Medios técnicos necesarios (ofimáticos, de comunicaciones, herramientas ad hoc).**

De acuerdo con el artículo 5.5 del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, el personal de administración y servicios que solicite la adhesión a los programas de teletrabajo que se aprueban en este acuerdo, deberá contar con los siguientes medios técnicos y de comunicación:

- Ordenador doméstico dotado de las medidas de seguridad corporativas y con las aplicaciones necesarias instaladas.
- Conexión a internet.
- Certificado digital de empleado público o personal.
- Línea telefónica fija o móvil.
- Periféricos que permitan la realización de videoconferencias.



El responsable del programa podrá excepcionar al PAS adherido al mismo de la necesidad de contar con certificado digital de empleado público o personal en los casos en los que estime que no requieran acreditación fehaciente de su identidad para el acceso a los sistemas de información o para acreditar su habilitación para la realización de trámites en los procedimientos cuya gestión tengan encomendada.

Además, será necesario contar con los siguientes recursos, que facilitará la UPV:

- Conexión segura de red privada virtual (VPN) con doble factor de autenticación
- MS Office 365
- Desvío de llamadas desde la extensión telefónica de la UPV a un teléfono fijo o móvil durante la parte de la jornada que se desempeñe en teletrabajo, o cliente de teléfono VoIP recomendado por el ASIC instalado y correctamente configurado.

### **8. Requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión.**

Microsoft Teams será la herramienta de comunicación en los CDIS con personal en régimen de teletrabajo. Al comenzar la jornada de trabajo todo el personal iniciará sesión en Teams. Se deberá atender los anuncios y conversaciones que se den en los equipos de trabajo e, igualmente, se atenderán las llamadas y los mensajes personales recibidos a través de la plataforma. Cuando se deba hacer una pausa se reflejará la misma en el estado de Teams, para indicar al resto del equipo esta ausencia. La conexión deberá mantenerse, en cualquier caso, durante el horario de presencia obligada de acuerdo con la jornada que corresponda a cada empleado.

Adicionalmente, se utilizará el correo electrónico y la comunicación telefónica, en las condiciones horarias señaladas en el párrafo anterior.

La conexión vía Teams no excluye la utilización de otros mecanismos de videoconferencia cuando así se requiera; por ejemplo, cuando los interlocutores no pertenezcan a la UPV y utilicen otras herramientas de comunicación.

Las personas responsables del programa de teletrabajo podrán establecer disposiciones adicionales relativas a requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión el personal en modalidad de teletrabajo siempre que tengan como finalidad la equiparación del desempeño de sus tareas al del PAS del CDIS en modalidad de jornada presencial.

### **9. Distribución de jornadas y horarios, ratios de presencialidad/teletrabajo.**

Las jornadas de teletrabajo lo serán por días completos, sin que puedan establecerse jornadas mixtas.

Se garantiza un mínimo de un 50% de presencialidad.

Si no pudiera garantizarse este mínimo de presencialidad, el responsable del CDIS requerirá la incorporación al régimen de jornada presencial del personal necesario para alcanzar dicho porcentaje. Concretamente, en los periodos vacacionales de Navidad, Semana Santa y durante los días de reducción de jornada por festividades locales podrá determinarse la no prestación de servicios en modalidad de teletrabajo, para garantizar la presencialidad en los CDIS.

Por necesidades urgentes del CDIS debidamente justificadas, podrá ser requerida la presencia en el centro de trabajo del personal que preste servicios en la modalidad de teletrabajo. Esta circunstancia no generará un derecho de cambio del día de teletrabajo.



Quando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Distribución		
Jornada	Horario	Ratio P/T (%)
Lunes	Mañanas	76% Presencial
Lunes	Tardes	66% Presencial
Martes	Mañanas	100% Presencial
Martes	Tardes	100% Presencial
Miércoles	Mañanas	78% Presencial
Miércoles	Tardes	66% Presencial
Jueves	Mañanas	80% Presencial
Jueves	Tardes	100% Presencial
Viernes	Mañanas	50% Presencial
Viernes	Tardes	66% Presencial

Días semanales que el personal adherido al programa puede desempeñar en modalidad de teletrabajo: 1. En ningún caso podrá coincidir con el día en que corresponda prolongación vespertina o matinal de la jornada de trabajo para el personal con dedicación exclusiva. Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Día de presencialidad 100%: martes. Si este día coincidiera con un festivo, esta circunstancia no dará lugar al establecimiento de otro día de la semana con un cien por cien de presencialidad.

#### 10. Duración del programa.

Este programa de teletrabajo iniciará su vigencia el día 1 de octubre de 2023, y finalizará el 30 de septiembre de 2024, pudiendo prorrogarse por un año más cuando su evaluación sea positiva.

#### 11. Plazo de solicitud de adhesión.

El PAS podrá solicitar la adhesión al programa durante toda su vigencia.

El personal de nueva incorporación al ámbito de aplicación del programa de teletrabajo no podrá solicitar la adhesión al mismo hasta que hayan transcurrido seis meses de permanencia en el mismo. Motivadamente, cuando la empleada o empleado acredite conocimientos suficientes del funcionamiento de la unidad, el responsable de la unidad, instituto o servicio podrá establecer excepciones a este periodo de carencia.

#### 12. Metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.

La metodología a usar se describe en los siguientes puntos:

Para la resolución de las peticiones de soporte se utilizará la herramienta GREGAL, debiendo abrirse la aplicación al inicio de la jornada para revisar los tickets de incidencias y mantenimiento de las aplicaciones asignadas a cada técnico.

Tras la revisión y cierre de los gregales se registrará el tiempo empleado en la resolución de los mismos.



Para la organización y el seguimiento de los proyectos se utilizará la herramienta JIRA, dentro del proyecto PMO que permitirá:

- Identificar y definir las diferentes tareas a realizar en los proyectos
- Gestionar la documentación necesaria para la realización de los proyectos
- Planificación de las tareas
- Reflejar la evolución y el estado actual de los proyectos

Para el registro de la actividad diaria se utilizará la herramienta Calendario de Office 365, compartido con la Jefatura del Servicio, debiendo hacer las imputaciones del tiempo empleado a cada una de las tareas realizadas durante el día, especificando el trabajo realizado en cada tarea.

El uso de la mensajería instantánea deberá limitarse a los casos que la urgencia de la comunicación esté justificada.

Para validar que se han imputado las horas a la tarea corresponde, durante la noche cada persona recibirá en su correo un listado de las horas y los conceptos asociados a las imputaciones. Pudiendo comprobar a primera hora de la mañana si las imputaciones son correctas y pudiendo completar los datos del día anterior si se olvidaron.

Para la gestión de reuniones se utilizará el calendario del Teams de Office365 de la cuenta corporativa

#### Indicadores de calidad del servicio:

La valoración de la calidad del servicio ofrecido se puede abordar desde dos enfoques:

- **Calidad percibida del servicio ofrecido por el Servicio en su globalidad:** Para este fin se usarán los indicadores de evaluación contemplados en la encuesta Pegasus y por el sistema SQF
- **Satisfacción de los usuarios con la resolución de sus peticiones concretas:** Cada vez que el agente finaliza la tramitación de una petición Gregal, el usuario, pulsando sobre una escala de 1 a 5 estrellas, puede expresar su satisfacción con la gestión concreta que se ha realizado. Por tanto, durante el desarrollo del programa se puede revisar la satisfacción de los usuarios con la atención prestada por cada uno de los agentes e, incluso hacer un benchmarking que compare la percepción de la atención en teletrabajo frente al presencial.

#### Indicadores de actividad:

El indicador de actividad es el del número de horas dedicadas a la realización de tareas, la solución de incidencias y las peticiones de mantenimiento y explotación de los sistemas. Esta actividad se puede recoger desde diversas fuentes:

- Desde la **herramienta de ticketing Gregal** (JIRA ServiceDesk) que soporta la gestión de las peticiones recibidas en el CAU. Se mide el **número de peticiones gestionadas por el agente y el cumplimiento de los niveles de servicio** (ANS).
- Desde la **centralita telefónica IP**, que registra las llamadas atendidas por los agentes del CAU. Se mide el **volumen de llamadas atendido por cada agente** y el tiempo dedicado a las mismas.
- Desde la herramienta Calendario compartido con la Jefatura del Servicio



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

**13. Responsables directos de la coordinación y ejecución del programa.**

Jefe del Servicio de Sistemas y Redes de Comunicación del ASIC



## ANEXO 2. PROGRAMA INTEGRADO DE TELETRABAJO DEL PROGRAMA IDEASUPV

### 1. Denominación del programa:

Programa integrado de teletrabajo del Programa IDEASUPV

### 2. Ámbito o alcance.

Todo el personal de administración y servicios del Programa IDEASUPV

### 3. Objetivos del programa.

Son objetivos del Programa integrado de teletrabajo del Programa IDEASUPV:

- Transformar la prestación de los servicios universitarios, mediante la consolidación y estímulo del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Replantear las formas de comunicación interna de los CDIS.
- Reorganizar los procesos de trabajo redefiniendo objetivos, priorizando el trabajo orientado a resultados, la evaluación de su cumplimiento y la mejor gestión del tiempo.
- Modernizar la organización del trabajo del personal de los CDIS, haciéndolo más flexible con el principal objetivo de reforzar el trabajo en equipos y el desarrollo de nuevas métricas que permitan mejorar y visualizar las tareas desarrolladas.

### 4. Descripción de un conjunto congruente de funciones y actividades que se desarrollarán en teletrabajo; calendarización y distribución de cargas de trabajo a lo largo de la duración del programa.

Funciones y actividades	
Descripción	Período
Diseño de la estrategia de comunicación IDEASUPV: RRSS, webs, correos masivos y medios externos	Calendario continuado a lo largo del curso académico
Gestión servicio atención y asesoramiento al emprendedor a través de Sugar CRM.	Calendario continuado a lo largo del curso académico
Seguimiento de PEGASUS	Calendario continuado a lo largo del curso académico
Enlace con UPVInnovación, Spin UPV y Match UPV.	Calendario continuado a lo largo del curso académico
Atención y asesoramiento de las Spin-Off	Calendario continuado a lo largo del curso académico
Coordinación y gestión de los cursos de Formación IDEAS UPV con el CFP	Calendario continuado a lo largo del curso académico
Gestión de la colaboración con instituciones externas del ecosistema emprendedor CV	Calendario continuado a lo largo del curso académico
Gestión de las convocatorias de Premios y Concursos IDEASUPV.	Calendario continuado a lo largo del curso académico
Gestión Económica del presupuesto integrado	Calendario continuado a lo largo del curso académico
Gestión Económica y Justificación de proyectos europeos y convenios	Calendario continuado a lo largo del curso académico



Funciones y actividades	
Descripción	Período
Contacto y gestión de proveedores.	Calendario continuado a lo largo del curso académico
Gestión de prácticas UPV y contratación de Servipolis	Calendario continuado a lo largo del curso académico
Gestión Logística de Eventos IDEASUPV	Calendario continuado a lo largo del curso académico

### 5. Identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas.

La implantación de este programa integrado de teletrabajo:

- Tendrá un impacto positivo en los niveles de productividad y eficiencia. En todo caso deberá contribuir a la mejor organización del trabajo que fundamenta su implantación.
- Mejorará y consolidará el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las tareas habituales de los puestos de trabajo; afianzará la transformación digital y organizativa de los CDIS de la UPV. Orientará la organización del trabajo hacia el uso de las herramientas de comunicación y colaborativas. Avanzará en la adaptación de las metodologías al entorno científico de la UPV.
- Aumentará el grado de sistematización en los procedimientos gestionados por el Programa IDEASUPV para optimizar el desempeño de su personal, reduciendo plazos, impulsando y mejorando la gestión telemática de los expedientes. Reforzará la práctica de documentar los procesos y que estos estén accesibles en todo momento de manera virtual.
- Posibilitará el correcto uso de los recursos personales y la evaluación del desempeño del personal empleado público, identificando las posibles áreas de mejora. Aumentará la autocritica del personal del Programa IDEASUPV para elevar los estándares de calidad de la gestión.
- Mejorará, actualizará y adecuará a las nuevas tecnologías la información y orientación de los usuarios de los servicios de la UPV y de las entidades públicas y privadas con las que se relaciona el Programa IDEASUPV.
- Impulsará las relaciones de colaboración y cooperación con el resto de administraciones y organismos públicos por medios telemáticos.

### 6. Habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño.

- Capacidad de desempeñar las tareas propias del puesto de trabajo de manera autónoma.
- Capacidad para gestionar y reorganizar el tiempo de trabajo.
- Capacidad de liderazgo para la organización de equipos en remoto.
- Conocimiento de la normativa de la UPV reguladora del teletrabajo.
- Conocimiento de los riesgos laborales y de salud asociados al teletrabajo y cómo evitarlos.
- Capacidad para comunicarse de manera efectiva a través de plataformas digitales, tanto las propias de la UPV (Microsoft Teams) como las habituales de entidades/terceros externos a la Universitat con los que se relacione el CDIS respectivo.
- Competencia digital suficiente en aquellas herramientas que posibilitan el teletrabajo: gestión de la cuenta de correo electrónico, arranque remoto de ordenadores, escritorio remoto, desvío de llamadas telefónicas o cualquier otra herramienta que se implante en la unidad.
- Competencia para el uso de las específicas herramientas tecnológicas de colaboración y de gestión empleadas por el CDIS respectivo.
- Responsabilidad en el uso y mantenimiento de las herramientas de ciberseguridad.



- Competencia para utilizar correctamente cualquier otra herramienta tecnológica que pudiera ser necesaria para prestar el servicio de forma adecuada en modalidad de teletrabajo.

## **7. Medios técnicos necesarios (ofimáticos, de comunicaciones, herramientas ad hoc).**

De acuerdo con el artículo 5.5 del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, el personal de administración y servicios que solicite la adhesión a los programas de teletrabajo que se aprueban en este acuerdo, deberá contar con los siguientes medios técnicos y de comunicación:

- Ordenador doméstico dotado de las medidas de seguridad corporativas y con las aplicaciones necesarias instaladas.
- Conexión a internet.
- Certificado digital de empleado público o personal.
- Línea telefónica fija o móvil.
- Periféricos que permitan la realización de videoconferencias.

El responsable del programa podrá excepcionar al PAS adherido al mismo de la necesidad de contar con certificado digital de empleado público o personal en los casos en los que estime que no requieran acreditación fehaciente de su identidad para el acceso a los sistemas de información o para acreditar su habilitación para la realización de trámites en los procedimientos cuya gestión tengan encomendada.

Además, será necesario contar con los siguientes recursos, que facilitará la UPV:

- Conexión segura de red privada virtual (VPN) con doble factor de autenticación
- MS Office 365
- Desvío de llamadas desde la extensión telefónica de la UPV a un teléfono fijo o móvil durante la parte de la jornada que se desempeñe en teletrabajo, o cliente de teléfono VoIP recomendado por el ASIC instalado y correctamente configurado.

## **8. Requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión.**

Microsoft Teams será la herramienta de comunicación en los CDIS con personal en régimen de teletrabajo. Al comenzar la jornada de trabajo todo el personal iniciará sesión en Teams. Se deberá atender los anuncios y conversaciones que se den en los equipos de trabajo e, igualmente, se atenderán las llamadas y los mensajes personales recibidos a través de la plataforma. Cuando se deba hacer una pausa se reflejará la misma en el estado de Teams, para indicar al resto del equipo esta ausencia. La conexión deberá mantenerse, en cualquier caso, durante el horario de presencia obligada de acuerdo con la jornada que corresponda a cada empleado.

Adicionalmente, se utilizará el correo electrónico y la comunicación telefónica, en las condiciones horarias señaladas en el párrafo anterior.

La conexión vía Teams no excluye la utilización de otros mecanismos de videoconferencia cuando así se requiera; por ejemplo, cuando los interlocutores no pertenezcan a la UPV y utilicen otras herramientas de comunicación.

Las personas responsables del programa de teletrabajo podrán establecer disposiciones adicionales relativas a requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión el personal en modalidad de teletrabajo siempre



que tengan como finalidad la equiparación del desempeño de sus tareas al del PAS del CDIS en modalidad de jornada presencial.

#### 9. Distribución de jornadas y horarios, ratios de presencialidad/teletrabajo.

Las jornadas de teletrabajo lo serán por días completos, sin que puedan establecerse jornadas mixtas.

Se garantiza un mínimo de un 50% de presencialidad.

Si no pudiera garantizarse este mínimo de presencialidad, el responsable del CDIS requerirá la incorporación al régimen de jornada presencial del personal necesario para alcanzar dicho porcentaje. Concretamente, en los periodos vacacionales de Navidad, Semana Santa y durante los días de reducción de jornada por festividades locales podrá determinarse la no prestación de servicios en modalidad de teletrabajo, para garantizar la presencialidad en los CDIS.

Por necesidades urgentes del CDIS debidamente justificadas, podrá ser requerida la presencia en el centro de trabajo del personal que preste servicios en la modalidad de teletrabajo. Esta circunstancia no generará un derecho de cambio del día de teletrabajo.

Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Distribución		
Jornada	Horario	Ratio P/T (%)
Lunes y martes (Técnicos/as)	08:30-15:00	100%/0%
Lunes y martes (Administrativas)	08:00-15:00	100%/0%
Miércoles y jueves (Técnicos/as)	08:00-15:00	50%/50%
Viernes (Técnicos/as)	08:00-15:00	100%/0%
Miércoles, jueves y viernes	08:00-15:00	66%/33% en turno rotativo semanal

Días semanales que el personal adherido al programa puede desempeñar en modalidad de teletrabajo: 1. En ningún caso podrá coincidir con el día en que corresponda prolongación vespertina o matinal de la jornada de trabajo para el personal con dedicación exclusiva. Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Día de presencialidad 100%: lunes y martes. Si alguno de estos días coincidiera con un festivo, esta circunstancia no dará lugar al establecimiento de otro día de la semana con un cien por cien de presencialidad.

#### 10. Duración del programa.

Este programa de teletrabajo iniciará su vigencia el día 1 de octubre de 2023, y finalizará el 30 de septiembre de 2024, pudiendo prorrogarse por un año más cuando su evaluación sea positiva.

#### 11. Plazo de solicitud de adhesión.

El PAS podrá solicitar la adhesión al programa durante toda su vigencia.



El personal de nueva incorporación al ámbito de aplicación del programa de teletrabajo no podrá solicitar la adhesión al mismo hasta que hayan transcurrido seis meses de permanencia en el mismo. Motivadamente, cuando la empleada o empleado acredite conocimientos suficientes del funcionamiento de la unidad, el responsable del programa podrá establecer excepciones a este periodo de carencia.

## **12. Metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.**

El programa de teletrabajo se evaluará de acuerdo con las siguientes metodologías:

- Evolución de la satisfacción de los usuarios con el servicio (unidad o descriptor de encuesta Pegasus) tanto en media como en porcentaje de satisfacción.
- Análisis de las SQFs, y su relación con la implantación del teletrabajo

En el proceso de evaluación, se procurará distinguir entre los resultados obtenidos en régimen de presencialidad y en régimen de teletrabajo.

## **13. Responsables directos de la coordinación y ejecución del programa.**

Directora del Área de Emprendimiento y Programa IDEASUPV



### ANEXO 3. PROGRAMA INTEGRADO DE TELETRABAJO DE OFICINA DE ACCIÓN INTERNACIONAL (OAI)

#### 1. Denominación del programa:

Programa integrado de teletrabajo de Oficina de Acción Internacional (OAI)

#### 2. Ámbito o alcance.

Todo el personal de administración y servicios de la Oficina de Acción Internacional.

#### 3. Objetivos del programa.

Son objetivos del Programa integrado de teletrabajo de la Oficina de Acción Internacional:

- Transformar la prestación de los servicios universitarios, mediante la consolidación y estímulo del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Replantear las formas de comunicación interna de los CDIS.
- Reorganizar los procesos de trabajo redefiniendo objetivos, priorizando el trabajo orientado a resultados, la evaluación de su cumplimiento y la mejor gestión del tiempo.
- Modernizar la organización del trabajo del personal de los CDIS, haciéndolo más flexible con el principal objetivo de reforzar el trabajo en equipos y el desarrollo de nuevas métricas que permitan mejorar y visualizar las tareas desarrolladas.

#### 4. Descripción de un conjunto congruente de funciones y actividades que se desarrollarán en teletrabajo; calendarización y distribución de cargas de trabajo a lo largo de la duración del programa.

Funciones y actividades	
Descripción	Periodo
<ul style="list-style-type: none"><li>- Convocatorias con financiación pública derivadas, fundamentalmente, del programa Erasmus+<ul style="list-style-type: none"><li>- Difusión e información de convocatorias o iniciativas con financiación pública, en el ámbito de la movilidad internacional, educación superior y el fortalecimiento institucional.</li><li>- Acción Clave KA107, actualmente KA171 del programa Erasmus+</li><li>- Acción Clave KA2 y sus diferentes subprogramas (Erasmus+)</li><li>- Otros proyectos europeos</li></ul></li></ul>	Las diferentes convocatorias del programa Erasmus+ se dan durante el primer cuatrimestre del año. Aunque hay algún subprograma cuyo periodo de presentación es durante el 2º semestre.



Funciones y actividades	
Descripción	Periodo
<ul style="list-style-type: none"><li>- Apoyo a usuarios (PDI) en la solicitud, gestión y justificación de proyectos financiados a través de convocatorias públicas<ul style="list-style-type: none"><li>- Apoyo en la formulación y validación de solicitudes para realizar proyectos financiados a través de convocatorias públicas Erasmus+ Acción Clave 171 y Acción Clave 2 con sus diferentes subprogramas.</li><li>- Tramitación de la apertura y cierre de claves específicas.</li><li>- Asesoramiento durante la ejecución de los proyectos y seguimiento de la gestión económico-presupuestaria de los proyectos</li><li>- Revisión previa a la justificación final de los proyectos ejecutados</li></ul></li></ul>	<p>Fundamentalmente, durante el primer cuatrimestre, a excepción de algún subprograma cuyo periodo de presentación es durante el cuatrimestre 3º</p> <p>Durante todo el año</p> <p>Durante todo el año</p> <p>Durante todo el año en función del calendario de cada proyecto</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Negociación, elaboración y gestión de Convenios Internacionales relativos a las funciones asignadas al Servicio.<ul style="list-style-type: none"><li>- Información, negociación y formalización de acuerdos internacionales de carácter institucional</li><li>- Desarrollo, planificación y ejecución de las actividades del programa Study Abroad</li><li>- Seguimiento y ejecución de las actividades de movilidad del programa europeo Erasmus+ KA 171</li><li>- Información y apoyo logístico a los participantes de programas bajo convenios para estudios de posgrado</li><li>- Tramitación de la apertura y cierre de claves específicas, así como la conciliación de ingresos de convenios y proyectos.</li><li>- Atención a los profesores participantes y a los estudiantes recibidos por los convenios y proyectos subvencionados</li><li>- Seguimiento de ingresos y contabilización en las claves específicas de los cursos asociados a acuerdos internacionales.</li><li>- Gestión del pago de ayudas y matrículas de alumnos y personal asociados a programas de acuerdos internacionales.</li></ul></li></ul>	<p>Durante todo el año</p> <p>Durante todo el año Con dos periodos mas intensos, el 2º y 4º trimestre del año</p> <p>Durante todo el año se está recibiendo a participantes de los diferentes proyectos y programas</p> <p>Durante todo el año con más intensidad en el tercer y cuarto trimestre.</p> <p>Durante todo el año</p> <p>Durante todo el año</p> <p>Primer y cuarto cuatrimestre</p> <p>Fundamentalmente primer y cuarto cuatrimestre</p>



Funciones y actividades	
Descripción	Periodo
<ul style="list-style-type: none"><li>– Elaboración de las propuestas de pago por prestación de servicios académicos en los cursos asociados al programa Study Abroad</li></ul>	Noviembre - diciembre y junio - julio

## 5. Identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas.

La implantación de este programa integrado de teletrabajo:

- Tendrá un impacto positivo en los niveles de productividad y eficiencia. En todo caso deberá contribuir a la mejor organización del trabajo que fundamenta su implantación.
- Mejorará y consolidará el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las tareas habituales de los puestos de trabajo; afianzará la transformación digital y organizativa de los CDIS de la UPV. Orientará la organización del trabajo hacia el uso de las herramientas de comunicación y colaborativas. Avanzará en la adaptación de las metodologías al entorno científico de la UPV.
- Aumentará el grado de sistematización en los procedimientos gestionados por la Oficina de Acción Internacional para optimizar el desempeño de su personal, reduciendo plazos, impulsando y mejorando la gestión telemática de los expedientes. Reforzará la práctica de documentar los procesos y que estos estén accesibles en todo momento de manera virtual.
- Posibilitará el correcto uso de los recursos personales y la evaluación del desempeño del personal empleado público, identificando las posibles áreas de mejora. Aumentará la autocritica del personal de la Oficina de Acción Internacional para elevar los estándares de calidad de la gestión.
- Mejorará, actualizará y adecuará a las nuevas tecnologías la información y orientación de los usuarios de los servicios de la UPV y de las entidades públicas y privadas con las que se relaciona la Oficina de Acción Internacional.
- Impulsará las relaciones de colaboración y cooperación con el resto de administraciones y organismos públicos por medios telemáticos.

## 6. Habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño.

- Capacidad de desempeñar las tareas propias del puesto de trabajo de manera autónoma.
- Capacidad para gestionar y reorganizar el tiempo de trabajo.
- Capacidad de liderazgo para la organización de equipos en remoto.
- Conocimiento de la normativa de la UPV reguladora del teletrabajo.
- Conocimiento de los riesgos laborales y de salud asociados al teletrabajo y cómo evitarlos.
- Capacidad para comunicarse de manera efectiva a través de plataformas digitales, tanto las propias de la UPV (Microsoft Teams) como las habituales de entidades/terceros externos a la Universitat con los que se relacione el CDIS respectivo.
- Competencia digital suficiente en aquellas herramientas que posibilitan el teletrabajo: gestión de la cuenta de correo electrónico, arranque remoto de ordenadores, escritorio remoto, desvío de llamadas telefónicas o cualquier otra herramienta que se implante en la unidad.
- Competencia para el uso de las específicas herramientas tecnológicas de colaboración y de gestión empleadas por el CDIS respectivo.
- Responsabilidad en el uso y mantenimiento de las herramientas de ciberseguridad.
- Competencia para utilizar correctamente cualquier otra herramienta tecnológica que pudiera ser necesaria para prestar el servicio de forma adecuada en modalidad de teletrabajo.



## **7. Medios técnicos necesarios (ofimáticos, de comunicaciones, herramientas ad hoc).**

De acuerdo con el artículo 5.5 del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, el personal de administración y servicios que solicite la adhesión a los programas de teletrabajo que se aprueban en este acuerdo, deberá contar con los siguientes medios técnicos y de comunicación:

- Ordenador doméstico dotado de las medidas de seguridad corporativas y con las aplicaciones necesarias instaladas.
- Conexión a internet.
- Certificado digital de empleado público o personal.
- Línea telefónica fija o móvil.
- Periféricos que permitan la realización de videoconferencias.

El responsable del programa podrá excepcionar al PAS adherido al mismo de la necesidad de contar con certificado digital de empleado público o personal en los casos en los que estime que no requieran acreditación fehaciente de su identidad para el acceso a los sistemas de información o para acreditar su habilitación para la realización de trámites en los procedimientos cuya gestión tengan encomendada.

Además, será necesario contar con los siguientes recursos, que facilitará la UPV:

- Conexión segura de red privada virtual (VPN) con doble factor de autenticación
- MS Office 365
- Desvío de llamadas desde la extensión telefónica de la UPV a un teléfono fijo o móvil durante la parte de la jornada que se desempeñe en teletrabajo, o cliente de teléfono VoIP recomendado por el ASIC instalado y correctamente configurado.

## **8. Requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión.**

Microsoft Teams será la herramienta de comunicación en los CDIS con personal en régimen de teletrabajo. Al comenzar la jornada de trabajo todo el personal iniciará sesión en Teams. Se deberá atender los anuncios y conversaciones que se den en los equipos de trabajo e, igualmente, se atenderán las llamadas y los mensajes personales recibidos a través de la plataforma. Cuando se deba hacer una pausa se reflejará la misma en el estado de Teams, para indicar al resto del equipo esta ausencia. La conexión deberá mantenerse, en cualquier caso, durante el horario de presencia obligada de acuerdo con la jornada que corresponda a cada empleado.

Adicionalmente, se utilizará el correo electrónico y la comunicación telefónica, en las condiciones horarias señaladas en el párrafo anterior.

La conexión vía Teams no excluye la utilización de otros mecanismos de videoconferencia cuando así se requiera; por ejemplo, cuando los interlocutores no pertenezcan a la UPV y utilicen otras herramientas de comunicación.

Las personas responsables del programa de teletrabajo podrán establecer disposiciones adicionales relativas a requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión el personal en modalidad de teletrabajo siempre que tengan como finalidad la equiparación del desempeño de sus tareas al del PAS del CDIS en modalidad de jornada presencial.



## 9. Distribución de jornadas y horarios, ratios de presencialidad/teletrabajo.

Las jornadas de teletrabajo lo serán por días completos, sin que puedan establecerse jornadas mixtas.

Se garantiza un mínimo de un 50% de presencialidad.

Si no pudiera garantizarse este mínimo de presencialidad, el responsable del CDIS requerirá la incorporación al régimen de jornada presencial del personal necesario para alcanzar dicho porcentaje. Concretamente, en los periodos vacacionales de Navidad, Semana Santa y durante los días de reducción de jornada por festividades locales podrá determinarse la no prestación de servicios en modalidad de teletrabajo, para garantizar la presencialidad en los CDIS.

Por necesidades urgentes del CDIS debidamente justificadas, podrá ser requerida la presencia en el centro de trabajo del personal que preste servicios en la modalidad de teletrabajo. Esta circunstancia no generará un derecho de cambio del día de teletrabajo.

Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Distribución		
Jornada	Horario	Ratio P/T (%)
Lunes, martes, jueves y viernes	De 8 a 15h (+ 2,5 en su caso)	60%/40%
Miércoles	De 8 a 15h (+2,5 en su caso)	100%/0%

Días semanales que el personal adherido al programa puede desempeñar en modalidad de teletrabajo: 1. En ningún caso podrá coincidir con el día en que corresponda prolongación vespertina o matinal de la jornada de trabajo para el personal con dedicación exclusiva. Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Día de presencialidad 100%: miércoles. Si este día coincidiera con un festivo, esta circunstancia no dará lugar al establecimiento de otro día de la semana con un cien por cien de presencialidad.

## 10. Duración del programa.

Este programa de teletrabajo iniciará su vigencia el día 1 de octubre de 2023, y finalizará el 30 de septiembre de 2024, pudiendo prorrogarse por un año más cuando su evaluación sea positiva.

## 11. Plazo de solicitud de adhesión.

El PAS podrá solicitar la adhesión al programa durante toda su vigencia.

El personal de nueva incorporación al ámbito de aplicación del programa de teletrabajo no podrá solicitar la adhesión al mismo hasta que hayan transcurrido seis meses de permanencia en el mismo. Motivadamente, cuando la empleada o empleado acredite conocimientos suficientes del funcionamiento de la unidad, el responsable del programa podrá establecer excepciones a este periodo de carencia.

## 12. Metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.

El programa de teletrabajo se evaluará de acuerdo con las siguientes metodologías:



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

- Evolución de la satisfacción de los usuarios con el servicio (unidad o descriptor de encuesta Pegasus) tanto en media como en porcentaje de satisfacción.
- Análisis de las SQFs, y su relación con la implantación del teletrabajo
- Evolución de la satisfacción media (estrellas Jira)

En el proceso de evaluación, se procurará distinguir entre los resultados obtenidos en régimen de presencialidad y en régimen de teletrabajo.

**13. Responsables directos de la coordinación y ejecución del programa.**

Jefe del Servicio de la Oficina de Acción Internacional.



#### **ANEXO 4. PROGRAMA INTEGRADO DE TELETRABAJO DEL SERVICIO JURÍDICO**

El Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) fue aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, y publicado en el Butlletí Oficial de la UPV de 27 de julio de 2022.

En el ámbito subjetivo del mismo se diferencian diferentes regímenes para el Personal Docente e Investigador (PDI), para el Personal Investigador (PI) y para el Personal de Administración y Servicios (PAS). Este último podrá realizar parte de su jornada de trabajo y de sus funciones en modalidad de teletrabajo, de acuerdo con los programas que se autoricen, en las condiciones reguladas en el Reglamento.

Corresponde a los responsables de los centros, departamentos, institutos o servicios (CDIS) o cualquier otra unidad la propuesta de los programas integrados de teletrabajo del PAS, que serán aprobados por la Comisión Económica y de Recursos Humanos del Consejo de Gobierno.

En fecha 5 de septiembre de 2023 la Gerencia aprobó el programa-marco de teletrabajo para institutos y servicios de la UPV, de acuerdo con la disposición adicional primera del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la UPV. Según el apartado segundo de su parte dispositiva, esta unidad se ha acogido al mismo, que unifica los siguientes elementos: objetivos del programa; identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas; habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño; medios técnicos necesarios; requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión; duración; plazo de solicitud de adhesión que podrá ser abierto o limitado en el tiempo; metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.

##### **1. Denominación del programa:**

Programa integrado de teletrabajo del Servicio Jurídico

##### **2. Ámbito o alcance.**

Servicio, unidad o instituto: Servicio Jurídico

Alcance y limitaciones del programa: letradas y todo el equipo de gestión del Servicio Jurídico (todo el PAS).

##### **3. Objetivos del programa.**

Son objetivos del Programa integrado de teletrabajo del Servicio Jurídico:

- Transformar la prestación de los servicios universitarios, mediante la consolidación y estímulo del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Replantear las formas de comunicación interna de los CDIS.
- Reorganizar los procesos de trabajo redefiniendo objetivos, priorizando el trabajo orientado a resultados, la evaluación de su cumplimiento y la mejor gestión del tiempo.
- Modernizar la organización del trabajo del personal de los CDIS, haciéndolo más flexible con el principal objetivo de reforzar el trabajo en equipos y el desarrollo de nuevas métricas que permitan mejorar y visualizar las tareas desarrolladas.



**4. Descripción de un conjunto congruente de funciones y actividades que se desarrollarán en teletrabajo; calendarización y distribución de cargas de trabajo a lo largo de la duración del programa.**

<b>Funciones y actividades</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Periodo</b>
Interposición y defensa en vía judicial: tramitación y defensa o interposición, ante los juzgados y tribunales de lo contencioso-administrativo, social, civil y mercantil (LexNet).	Anual
Propuesta de interposición y de resolución de recursos y reclamaciones en vía administrativa: Instrucción de expedientes de propuesta de interposición y de resolución de recursos y reclamaciones en vía administrativa, así como en materia de profesorado, cuya interposición se derive de las diversas convocatorias de profesorado (funcionario y contratado - CRUPV). Revisión de oficio.	Anual
Preparación, tramitación y seguimiento de los requerimientos realizados por entidades y organismos públicos.	Anual
Gestión de impagados procedentes del SGI, en relación al artículo 83.1 de la LOU	Anual
Gestión y tramitación de expedientes de asesoramiento jurídico.	Anual
Información, seguimiento, difusión normativa y elaboración de estudios. Actualización y mantenimiento página web.	Anual

**5. Identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas.**

La implantación de este programa integrado de teletrabajo:

- Tendrá un impacto positivo en los niveles de productividad y eficiencia. En todo caso deberá contribuir a la mejor organización del trabajo que fundamenta su implantación.
- Mejorará y consolidará el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las tareas habituales de los puestos de trabajo; afianzará la transformación digital y organizativa de los CDIS de la UPV. Orientará la organización del trabajo hacia el uso de las herramientas de comunicación y colaborativas. Avanzará en la adaptación de las metodologías al entorno científico de la UPV.
- Aumentará el grado de sistematización en los procedimientos gestionados por el Servicio Jurídico para optimizar el desempeño de su personal, reduciendo plazos, impulsando y mejorando la gestión telemática de los expedientes. Reforzaré la práctica de documentar los procesos y que estos estén accesibles en todo momento de manera virtual.
- Posibilitará el correcto uso de los recursos personales y la evaluación del desempeño del personal empleado público, identificando las posibles áreas de mejora. Aumentará la autocritica del personal del Servicio Jurídico para elevar los estándares de calidad de la gestión.
- Mejorará, actualizará y adecuará a las nuevas tecnologías la información y orientación de los usuarios de los servicios de la UPV y de las entidades públicas y privadas con las que se relaciona el Servicio Jurídico.
- Impulsará las relaciones de colaboración y cooperación con el resto de administraciones y organismos públicos por medios telemáticos.

**6. Habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño.**

- Capacidad de desempeñar las tareas propias del puesto de trabajo de manera autónoma.
- Capacidad para gestionar y reorganizar el tiempo de trabajo.
- Capacidad de liderazgo para la organización de equipos en remoto.
- Conocimiento de la normativa de la UPV reguladora del teletrabajo.



- Conocimiento de los riesgos laborales y de salud asociados al teletrabajo y cómo evitarlos.
- Capacidad para comunicarse de manera efectiva a través de plataformas digitales, tanto las propias de la UPV (Microsoft Teams) como las habituales de entidades/terceros externos a la Universitat con los que se relacione el CDIS respectivo.
- Competencia digital suficiente en aquellas herramientas que posibilitan el teletrabajo: gestión de la cuenta de correo electrónico, arranque remoto de ordenadores, escritorio remoto, desvío de llamadas telefónicas o cualquier otra herramienta que se implante en la unidad.
- Competencia para el uso de las específicas herramientas tecnológicas de colaboración y de gestión empleadas por el CDIS respectivo.
- Responsabilidad en el uso y mantenimiento de las herramientas de ciberseguridad.
- Competencia para utilizar correctamente cualquier otra herramienta tecnológica que pudiera ser necesaria para prestar el servicio de forma adecuada en modalidad de teletrabajo.

### **7. Medios técnicos necesarios (ofimáticos, de comunicaciones, herramientas ad hoc).**

De acuerdo con el artículo 5.5 del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, el personal de administración y servicios que solicite la adhesión a los programas de teletrabajo que se aprueban en este acuerdo, deberá contar con los siguientes medios técnicos y de comunicación:

- Ordenador doméstico dotado de las medidas de seguridad corporativas y con las aplicaciones necesarias instaladas.
- Conexión a internet.
- Certificado digital de empleado público o personal.
- Línea telefónica fija o móvil.
- Periféricos que permitan la realización de videoconferencias.

El responsable del programa podrá excepcionar al PAS adherido al mismo de la necesidad de contar con certificado digital de empleado público o personal en los casos en los que estime que no requieran acreditación fehaciente de su identidad para el acceso a los sistemas de información o para acreditar su habilitación para la realización de trámites en los procedimientos cuya gestión tengan encomendada.

Además, será necesario contar con los siguientes recursos, que facilitará la UPV:

- Conexión segura de red privada virtual (VPN) con doble factor de autenticación
- MS Office 365
- Desvío de llamadas desde la extensión telefónica de la UPV a un teléfono fijo o móvil durante la parte de la jornada que se desempeñe en teletrabajo, o cliente de teléfono VoIP recomendado por el ASIC instalado y correctamente configurado.

### **8. Requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión.**

Microsoft Teams será la herramienta de comunicación en los CDIS con personal en régimen de teletrabajo. Al comenzar la jornada de trabajo todo el personal iniciará sesión en Teams. Se deberá atender los anuncios y conversaciones que se den en los equipos de trabajo e, igualmente, se atenderán las llamadas y los mensajes personales recibidos a través de la plataforma. Cuando se deba hacer una pausa se reflejará la misma en el estado de Teams, para indicar al resto del equipo esta ausencia. La conexión deberá mantenerse, en cualquier caso, durante el horario de presencia obligada de acuerdo con la jornada que corresponda a cada empleado.



Adicionalmente, se utilizará el correo electrónico y la comunicación telefónica, en las condiciones horarias señaladas en el párrafo anterior.

La conexión vía Teams no excluye la utilización de otros mecanismos de videoconferencia cuando así se requiera; por ejemplo, cuando los interlocutores no pertenezcan a la UPV y utilicen otras herramientas de comunicación.

Las personas responsables del programa de teletrabajo podrán establecer disposiciones adicionales relativas a requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión el personal en modalidad de teletrabajo siempre que tengan como finalidad la equiparación del desempeño de sus tareas al del PAS del CDIS en modalidad de jornada presencial.

### 9. Distribución de jornadas y horarios, ratios de presencialidad/teletrabajo.

Las jornadas de teletrabajo lo serán por días completos, sin que puedan establecerse jornadas mixtas.

Se garantiza un mínimo de un 50% de presencialidad.

Si no pudiera garantizarse este mínimo de presencialidad, el responsable del CDIS requerirá la incorporación al régimen de jornada presencial del personal necesario para alcanzar dicho porcentaje. Concretamente, en los periodos vacacionales de Navidad, Semana Santa y durante los días de reducción de jornada por festividades locales podrá determinarse la no prestación de servicios en modalidad de teletrabajo, para garantizar la presencialidad en los CDIS.

Por necesidades urgentes del CDIS debidamente justificadas, podrá ser requerida la presencia en el centro de trabajo del personal que preste servicios en la modalidad de teletrabajo. Esta circunstancia no generará un derecho de cambio del día de teletrabajo.

Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Distribución		
Jornada	Horario	Ratio P/T (%)
Lunes	8 a 15 h.	100%/0%
Martes	8 a 15 h + 2.30 h.	100%/0%
Miércoles	8 a 15 h.	71,5%/28,5%
Jueves	8 a 15 h.	71,5%/28,5%
Viernes	8 a 15 h.	85,8%/14,2%

Días semanales que el personal adherido al programa puede desempeñar en modalidad de teletrabajo: 1. En ningún caso podrá coincidir con el día en que corresponda prolongación vespertina o matinal de la jornada de trabajo para el personal con dedicación exclusiva. Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Día de presencialidad 100%: lunes y martes. Si este día coincidiera con un festivo, esta circunstancia no dará lugar al establecimiento de otro día de la semana con un cien por cien de presencialidad.



#### **10. Duración del programa.**

Este programa de teletrabajo iniciará su vigencia el día 1 de octubre de 2023, y finalizará el 30 de septiembre de 2024, pudiendo prorrogarse por un año más cuando su evaluación sea positiva.

#### **11. Plazo de solicitud de adhesión.**

El PAS podrá solicitar la adhesión al programa durante toda su vigencia.

El personal de nueva incorporación al ámbito de aplicación del programa de teletrabajo no podrá solicitar la adhesión al mismo hasta que hayan transcurrido seis meses de permanencia en el mismo. Motivadamente, cuando la empleada o empleado acredite conocimientos suficientes del funcionamiento de la unidad, el responsable del programa podrá establecer excepciones a este periodo de carencia.

#### **12. Metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.**

El programa de teletrabajo se evaluará de acuerdo con las siguientes metodologías:

- Evolución de la satisfacción de los usuarios con el servicio (unidad o descriptor de encuesta Pegasus) tanto en media como en porcentaje de satisfacción.
- Evolución de la satisfacción media (estrellas Jira)

En el proceso de evaluación, se procurará distinguir entre los resultados obtenidos en régimen de presencialidad y en régimen de teletrabajo.

#### **13. Responsables directos de la coordinación y ejecución del programa.**

Jefa del Servicio Jurídico



## **ANEXO 5. PROGRAMA INTEGRADO DE TELETRABAJO DEL CENTRO DE FORMACIÓN PERMANENTE**

El Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) fue aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, y publicado en el Butlletí Oficial de la UPV de 27 de julio de 2022.

En el ámbito subjetivo del mismo se diferencian diferentes regímenes para el Personal Docente e Investigador (PDI), para el Personal Investigador (PI) y para el Personal de Administración y Servicios (PAS). Este último podrá realizar parte de su jornada de trabajo y de sus funciones en modalidad de teletrabajo, de acuerdo con los programas que se autoricen, en las condiciones reguladas en el Reglamento.

Corresponde a los responsables de los centros, departamentos, institutos o servicios (CDIS) o cualquier otra unidad la propuesta de los programas integrados de teletrabajo del PAS, que serán aprobados por la Comisión Económica y de Recursos Humanos del Consejo de Gobierno.

En fecha 5 de septiembre de 2023 la Gerencia aprobó el programa-marco de teletrabajo para institutos y servicios de la UPV, de acuerdo con la disposición adicional primera del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la UPV. Según el apartado segundo de su parte dispositiva, esta unidad se ha acogido al mismo, que unifica los siguientes elementos: objetivos del programa; identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas; habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño; medios técnicos necesarios; requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión; duración; plazo de solicitud de adhesión que podrá ser abierto o limitado en el tiempo; metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.

### **1. Denominación del programa:**

Programa integrado de teletrabajo del Centro de Formación Permanente

### **2. Ámbito o alcance.**

Servicio, unidad o instituto: Centro de Formación Permanente

Alcance y limitaciones del programa: podrá adherirse al Programa integrado de teletrabajo del CFP el PAS adscrito al mismo siempre que desempeñe puestos cuyas tareas puedan desarrollarse mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación fuera de las instalaciones de la UPV, sin menoscabo del desarrollo de las actividades de formación presenciales gestionadas por el Centro de Formación Permanente.

### **3. Objetivos del programa.**

Son objetivos del Programa integrado de teletrabajo del Centro de Formación Permanente:

- Transformar la prestación de los servicios universitarios, mediante la consolidación y estímulo del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Replantear las formas de comunicación interna de los CDIS.
- Reorganizar los procesos de trabajo redefiniendo objetivos, priorizando el trabajo orientado a resultados, la evaluación de su cumplimiento y la mejor gestión del tiempo.
- Modernizar la organización del trabajo del personal de los CDIS, haciéndolo más flexible con el principal objetivo de reforzar el trabajo en equipos y el desarrollo de nuevas métricas que permitan mejorar y visualizar las tareas desarrolladas.



4. Descripción de un conjunto congruente de funciones y actividades que se desarrollarán en teletrabajo; calendarización y distribución de cargas de trabajo a lo largo de la duración del programa.

Funciones y actividades	
Descripción	Periodo
<p>Funciones técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Coordinar y supervisar el trabajo del <b>personal asignado a su unidad</b> de inferior categoría.</li><li>– <b>Atender y prestar apoyo técnico</b> a los profesores de la UPV que organicen y participen en programas de formación permanente ofertados y/o demandados.</li><li>– <b>Detectar las necesidades de formación</b> permanente de la UPV adaptada a las necesidades reales de mercado y acorde con los requerimientos de los distintos grupos de interés que se ven afectados por la misma.</li><li>– <b>Organizar actividades de formación permanente</b> (títulos propios, formación específica y jornadas) ofertados para el público en general.</li><li>– <b>Promover la organización de cursos de formación permanente a medida</b> para empresas e instituciones y dar soporte en la elaboración de los acuerdos asociados.</li><li>– <b>Colaborar en la atención y seguimiento de los alumnos</b> matriculados en los cursos de formación permanente ofertados por la UPV.</li><li>– <b>Potenciar la promoción de actividades de formación permanente</b> acordes a la demanda a través del proceso de marketing.</li><li>– Asesorar, formar y dar <b>soporte a los docentes de la UPV en las nuevas tecnologías</b> y uso de herramientas de autor propias de la UPV <b>para la producción de materiales a distancia</b> en el marco de la formación permanente.</li><li>– Realizar <b>asesoramiento pedagógico en estructuras de contenido y metodologías didácticas</b> a docentes de la UPV y facilitar la labor del profesor en el proceso de producción</li></ul>	<p>De septiembre a julio (todo el periodo).</p> <p>Se deberá <b>realizar de forma presencial</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>Atención a grupos de interés que quieran ser atendidos de forma presencial.</b></li><li>– <b>Viajes</b> y desplazamientos (a eventos presenciales como las ferias, por ejemplo) necesarios para el ejercicio de sus funciones o el impulso de la formación permanente de la UPV.</li><li>– El <b>soporte presencial a las aulas</b> gestionadas por el centro.</li><li>– <b>Cursos de formación presenciales.</b></li></ul>



Funciones y actividades	
Descripción	Periodo
<p>y diseño de los cursos en el marco de la formación permanente.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Colaborar y <b>asesorar en el diseño de entornos virtuales de aprendizaje</b> y de los materiales multimedia educativos en el marco de la formación permanente.</li><li>- <b>Apoyo en la organización y coordinación de reuniones, cursos, congresos, seminarios y jornadas técnicas</b> relacionados con la formación permanente.</li><li>- Tener iniciativa para la <b>creación de mejora e innovación en la Unidad (incluidos los sistemas de información)</b> e implicarse activamente en los programas de mejora continua e innovación que establezca la Universitat.</li><li>- Apoyar a la <b>preparación de la documentación</b> que sea requerida para la realización de las tareas anteriores, así como los <b>manuales y ayudas</b>.</li></ul>	
<p><u>Funciones administrativas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Atender a los alumnos inscritos y potenciales</b> en los cursos de formación permanente de la Universitat Politècnica de València.</li><li>- Dar <b>soporte administrativo a los profesores</b> de la Universitat Politècnica de València que organicen y participen principalmente programas de Formación Específica.</li><li>- <b>Colaborar en el desarrollo del sistema de información</b> de soporte al desarrollo de la Formación permanente de la Universitat Politècnica de València.</li><li>- <b>Colaborar en la administración, planificación y coordinación logística de las aulas</b> de formación del Centro de Formación Permanente.</li><li>- <b>Colaborar en la administración, planificación y coordinación de la certificación y evaluación de la calidad</b> de los cursos de Formación permanente.</li><li>- <b>Gestión administrativa, económica y presupuestaria</b> de la oferta de formación permanente de la Universitat Politècnica de Valencia, así como del CFP.</li></ul>	<p>De septiembre a julio (todo el periodo).</p> <p>Se deberá <b>realizar de forma presencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Atención a grupos de interés que quieran ser atendidos de forma presencial.</b></li><li>- <b>Trámites que obliguen la gestión presencial</b> (como algunos procesos de gestión económica del gasto).</li><li>- <b>Presencia en la ventanilla de atención física</b> en el horario en el que esté abierta.</li><li>- <b>Desplazamientos dentro de la UPV a eventos presenciales</b> como las ferias, necesarios para el ejercicio de sus funciones o el impulso de la formación permanente de la UPV.</li><li>- <b>Cursos de formación presenciales.</b></li></ul>



## 5. Identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas.

La implantación de este programa integrado de teletrabajo:

- Tendrá un impacto positivo en los niveles de productividad y eficiencia. En todo caso deberá contribuir a la mejor organización del trabajo que fundamenta su implantación.
- Mejorará y consolidará el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las tareas habituales de los puestos de trabajo; afianzará la transformación digital y organizativa de los CDIS de la UPV. Orientará la organización del trabajo hacia el uso de las herramientas de comunicación y colaborativas. Avanzará en la adaptación de las metodologías al entorno científico de la UPV.
- Aumentará el grado de sistematización en los procedimientos gestionados por el Centro de Formación Permanente para optimizar el desempeño de su personal, reduciendo plazos, impulsando y mejorando la gestión telemática de los expedientes. Reforzará la práctica de documentar los procesos y que estos estén accesibles en todo momento de manera virtual.
- Posibilitará el correcto uso de los recursos personales y la evaluación del desempeño del personal empleado público, identificando las posibles áreas de mejora. Aumentará la autocrítica del personal del Centro de Formación Permanente para elevar los estándares de calidad de la gestión.
- Mejorará, actualizará y adecuará a las nuevas tecnologías la información y orientación de los usuarios de los servicios de la UPV y de las entidades públicas y privadas con las que se relaciona el personal del Centro de Formación Permanente.
- Impulsará las relaciones de colaboración y cooperación con el resto de administraciones y organismos públicos por medios telemáticos.

## 6. Habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño.

- Capacidad de desempeñar las tareas propias del puesto de trabajo de manera autónoma.
- Capacidad para gestionar y reorganizar el tiempo de trabajo.
- Capacidad de liderazgo para la organización de equipos en remoto.
- Conocimiento de la normativa de la UPV reguladora del teletrabajo.
- Conocimiento de los riesgos laborales y de salud asociados al teletrabajo y cómo evitarlos.
- Capacidad para comunicarse de manera efectiva a través de plataformas digitales, tanto las propias de la UPV (Microsoft Teams) como las habituales de entidades/terceros externos a la Universitat con los que se relacione el CDIS respectivo.
- Competencia digital suficiente en aquellas herramientas que posibilitan el teletrabajo: gestión de la cuenta de correo electrónico, arranque remoto de ordenadores, escritorio remoto, desvío de llamadas telefónicas o cualquier otra herramienta que se implante en la unidad.
- Competencia para el uso de las específicas herramientas tecnológicas de colaboración y de gestión empleadas por el CDIS respectivo.
- Responsabilidad en el uso y mantenimiento de las herramientas de ciberseguridad.
- Competencia para utilizar correctamente cualquier otra herramienta tecnológica que pudiera ser necesaria para prestar el servicio de forma adecuada en modalidad de teletrabajo.

## 7. Medios técnicos necesarios (ofimáticos, de comunicaciones, herramientas ad hoc).

De acuerdo con el artículo 5.5 del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, el personal de administración y servicios que solicite la adhesión a los programas de teletrabajo que se aprueban en este acuerdo, deberá contar con los siguientes medios técnicos y de comunicación:



- Ordenador domèstic dotado de las medidas de seguridad corporativas y con las aplicaciones necesarias instaladas.
- Conexi3n a internet.
- Certificado digital de empleado pùblico o personal.
- Lnea telef3nica fija o m3vil.
- Perifèricos que permitan la realizaci3n de videoconferencias.

El responsable del programa podr1 excepcionar al PAS adherido al mismo de la necesidad de contar con certificado digital de empleado pùblico o personal en los casos en los que estime que no requieran acreditaci3n fehaciente de su identidad para el acceso a los sistemas de informaci3n o para acreditar su habilitaci3n para la realizaci3n de tr1mites en los procedimientos cuya gesti3n tengan encomendada.

Adem1s, ser1 necesario contar con los siguientes recursos, que facilitar1 la UPV:

- Conexi3n segura de red privada virtual (VPN) con doble factor de autenticaci3n
- MS Office 365
- Desv1o de llamadas desde la extensi3n telef3nica de la UPV a un telèfono fijo o m3vil durante la parte de la jornada que se desempe1e en teletrabajo, o cliente de telèfono VoIP recomendado por el ASIC instalado y correctamente configurado.

## **8. Requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexi3n.**

Microsoft Teams ser1 la herramienta de comunicaci3n en los CDIS con personal en règimen de teletrabajo. Al comenzar la jornada de trabajo todo el personal iniciar1 sesi3n en Teams. Se deber1 atender los anuncios y conversaciones que se den en los equipos de trabajo e, igualmente, se atender1n las llamadas y los mensajes personales recibidos a travès de la plataforma. Cuando se deba hacer una pausa se reflejar1 la misma en el estado de Teams, para indicar al resto del equipo esta ausencia. La conexi3n deber1 mantenerse, en cualquier caso, durante el horario de presencia obligada de acuerdo con la jornada que corresponda a cada empleado.

Adicionalmente, se utilizar1 el correo electr3nico y la comunicaci3n telef3nica, en las condiciones horarias se1aladas en el p1rrafo anterior.

La conexi3n v1a Teams no excluye la utilizaci3n de otros mecanismos de videoconferencia cuando as1 se requiera; por ejemplo, cuando los interlocutores no pertenezcan a la UPV y utilicen otras herramientas de comunicaci3n.

Las personas responsables del programa de teletrabajo podr1n establecer disposiciones adicionales relativas a requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexi3n el personal en modalidad de teletrabajo siempre que tengan como finalidad la equiparaci3n del desempe1o de sus tareas al del PAS del CDIS en modalidad de jornada presencial.

## **9. Distribuci3n de jornadas y horarios, ratios de presencialidad/teletrabajo.**

Las jornadas de teletrabajo lo ser1n por d1as completos, sin que puedan establecerse jornadas mixtas.

Se garantiza un m1nimo de un 50% de presencialidad.

Si no pudiera garantizarse este m1nimo de presencialidad, el responsable del CDIS requerir1 la incorporaci3n al règimen de jornada presencial del personal necesario para alcanzar dicho porcentaje. Concretamente, en



los periodos vacacionales de Navidad, Semana Santa y durante los días de reducción de jornada por festividades locales podrá determinarse la no prestación de servicios en modalidad de teletrabajo, para garantizar la presencialidad en los CDIS.

Por necesidades urgentes del CDIS debidamente justificadas, podrá ser requerida la presencia en el centro de trabajo del personal que preste servicios en la modalidad de teletrabajo. Esta circunstancia no generará un derecho de cambio del día de teletrabajo.

Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Jornada	Distribución	
	Horario general	Ratio P/T (%)
Lunes	9 a 14h+2	80%/20%
Martes	9 a 14h+2 + posible tarde	100%/0%
Miércoles	9 a 14h+2	50%/50%
Jueves	9 a 14h+2 + posible tarde	50%/50%
Viernes	9 a 14h+2	80%/20%

Días semanales que el personal adherido al programa puede desempeñar en modalidad de teletrabajo: 1. En ningún caso podrá coincidir con el día en que corresponda prolongación vespertina o matinal de la jornada de trabajo para el personal con dedicación exclusiva. Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana. Se propondrán el miércoles y jueves como días de teletrabajo, repartidos de forma que, en la medida de lo posible, todos los grupos de trabajo tengan de forma presencial al menos una persona durante toda la semana.

Día de presencialidad 100%: martes. Si este día coincidiera con un festivo, esta circunstancia no dará lugar al establecimiento de otro día de la semana con un cien por cien de presencialidad.

## 10. Duración del programa.

Este programa de teletrabajo iniciará su vigencia el día 1 de octubre de 2023, y finalizará el 30 de septiembre de 2024, pudiendo prorrogarse por un año más cuando su evaluación sea positiva.

## 11. Plazo de solicitud de adhesión.

El PAS podrá solicitar la adhesión al programa durante toda su vigencia.

El personal de nueva incorporación al ámbito de aplicación del programa de teletrabajo no podrá solicitar la adhesión al mismo hasta que hayan transcurrido seis meses de permanencia en el mismo. Motivadamente, cuando la empleada o empleado acredite conocimientos suficientes del funcionamiento de la unidad, el responsable del programa podrá establecer excepciones a este periodo de carencia.

## 12. Metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.

El programa de teletrabajo se evaluará de acuerdo con las siguientes metodologías:

- Análisis de las SQFs, y su relación con la implantación del teletrabajo



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

- Evolución de los indicadores de rendimiento (Jira)

En el proceso de evaluación, se procurará distinguir entre los resultados obtenidos en régimen de presencialidad y en régimen de teletrabajo.

### **13. Responsables directos de la coordinación y ejecución del programa.**

Director del Área de Formación Permanente



## **ANEXO 6. PROGRAMA INTEGRADO DE TELETRABAJO DEL SERVICIO DE NORMATIVA E INSPECCIÓN**

El Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) fue aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, y publicado en el Butlletí Oficial de la UPV de 27 de julio de 2022.

En el ámbito subjetivo del mismo se diferencian diferentes regímenes para el Personal Docente e Investigador (PDI), para el Personal Investigador (PI) y para el Personal de Administración y Servicios (PAS). Este último podrá realizar parte de su jornada de trabajo y de sus funciones en modalidad de teletrabajo, de acuerdo con los programas que se autoricen, en las condiciones reguladas en el Reglamento.

Corresponde a los responsables de los centros, departamentos, institutos o servicios (CDIS) o cualquier otra unidad la propuesta de los programas integrados de teletrabajo del PAS, que serán aprobados por la Comisión Económica y de Recursos Humanos del Consejo de Gobierno.

En fecha 5 de septiembre de 2023 la Gerencia aprobó el programa-marco de teletrabajo para institutos y servicios de la UPV, de acuerdo con la disposición adicional primera del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la UPV. Según el apartado segundo de su parte dispositiva, esta unidad se ha acogido al mismo, que unifica los siguientes elementos: objetivos del programa; identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas; habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño; medios técnicos necesarios; requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión; duración; plazo de solicitud de adhesión que podrá ser abierto o limitado en el tiempo; metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.

### **1. Denominación del programa:**

Programa integrado de teletrabajo del Servicio de Normativa e Inspección

### **2. Ámbito o alcance.**

- Servicio: Servicio de Normativa e Inspección

- Alcance y limitaciones del programa: todo el personal de administración y servicios del Servicio de Normativa e Inspección podrá acogerse con carácter voluntario a este Programa de teletrabajo.

### **3. Objetivos del programa.**

Son objetivos del Programa integrado de teletrabajo del Servicio de Normativa e Inspección:

- Transformar la prestación de los servicios universitarios, mediante la consolidación y estímulo del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Replantear las formas de comunicación interna de los CDIS.
- Reorganizar los procesos de trabajo redefiniendo objetivos, priorizando el trabajo orientado a resultados, la evaluación de su cumplimiento y la mejor gestión del tiempo.
- Modernizar la organización del trabajo del personal de los CDIS, haciéndolo más flexible con el principal objetivo de reforzar el trabajo en equipos y el desarrollo de nuevas métricas que permitan mejorar y visualizar las tareas desarrolladas.



**4. Descripción de un conjunto congruente de funciones y actividades que se desarrollarán en teletrabajo; calendarización y distribución de cargas de trabajo a lo largo de la duración del programa.**

Funciones y actividades	
Descripción	Periodo
Asistencia técnica, jurídica y administrativa a la Secretaría General.	Anual/durante toda la vigencia del programa
Gestionar la publicación del Butlletí Oficial de la Universitat Politècnica de València (BOUPV)	Anual/durante toda la vigencia del programa
Gestionar el proceso de elaboración y aprobación de normativas internas de carácter general	Anual/durante toda la vigencia del programa
Organizar y desarrollar los procesos electorales regulados por el Reglamento de Régimen Electoral	Anual/durante toda la vigencia del programa
Revisión de legalidad de acuerdos, convenios y contratos de derecho privado	Anual/durante toda la vigencia del programa
Tramitación y propuesta de resolución de procedimientos administrativos de revisión de oficio de actos administrativos nulos, reclamaciones de responsabilidad patrimonial y de los procedimientos disciplinarios de los miembros de la comunidad universitaria	Anual/durante toda la vigencia del programa

**5. Identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas.**

La implantación de este programa integrado de teletrabajo:

- Tendrá un impacto positivo en los niveles de productividad y eficiencia. En todo caso deberá contribuir a la mejor organización del trabajo que fundamenta su implantación.
- Mejorará y consolidará el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las tareas habituales de los puestos de trabajo; afianzará la transformación digital y organizativa de los CDIS de la UPV. Orientará la organización del trabajo hacia el uso de las herramientas de comunicación y colaborativas. Avanzará en la adaptación de las metodologías al entorno científico de la UPV.
- Aumentará el grado de sistematización en los procedimientos gestionados por el Servicio de Normativa e Inspección para optimizar el desempeño de su personal, reduciendo plazos, impulsando y mejorando la gestión telemática de los expedientes. Reforzará la práctica de documentar los procesos y que estos estén accesibles en todo momento de manera virtual.
- Posibilitará el correcto uso de los recursos personales y la evaluación del desempeño del personal empleado público, identificando las posibles áreas de mejora. Aumentará la autocrítica del personal del Servicio de Normativa e Inspección para elevar los estándares de calidad de la gestión.
- Mejorará, actualizará y adecuará a las nuevas tecnologías la información y orientación de los usuarios de los servicios de la UPV y de las entidades públicas y privadas con las que se relaciona el Servicio de Normativa e Inspección
- Impulsará las relaciones de colaboración y cooperación con el resto de administraciones y organismos públicos por medios telemáticos.

**6. Habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño.**

- Capacidad de desempeñar las tareas propias del puesto de trabajo de manera autónoma.
- Capacidad para gestionar y reorganizar el tiempo de trabajo.
- Capacidad de liderazgo para la organización de equipos en remoto.



- Conocimiento de la normativa de la UPV reguladora del teletrabajo.
- Conocimiento de los riesgos laborales y de salud asociados al teletrabajo y cómo evitarlos.
- Capacidad para comunicarse de manera efectiva a través de plataformas digitales, tanto las propias de la UPV (Microsoft Teams) como las habituales de entidades/terceros externos a la Universitat con los que se relacione el CDIS respectivo.
- Competencia digital suficiente en aquellas herramientas que posibilitan el teletrabajo: gestión de la cuenta de correo electrónico, arranque remoto de ordenadores, escritorio remoto, desvío de llamadas telefónicas o cualquier otra herramienta que se implante en la unidad.
- Competencia para el uso de las específicas herramientas tecnológicas de colaboración y de gestión empleadas por el CDIS respectivo.
- Responsabilidad en el uso y mantenimiento de las herramientas de ciberseguridad.
- Competencia para utilizar correctamente cualquier otra herramienta tecnológica que pudiera ser necesaria para prestar el servicio de forma adecuada en modalidad de teletrabajo.

### **7. Medios técnicos necesarios (ofimáticos, de comunicaciones, herramientas ad hoc).**

De acuerdo con el artículo 5.5 del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, el personal de administración y servicios que solicite la adhesión a los programas de teletrabajo que se aprueban en este acuerdo, deberá contar con los siguientes medios técnicos y de comunicación:

- Ordenador doméstico dotado de las medidas de seguridad corporativas y con las aplicaciones necesarias instaladas.
- Conexión a internet.
- Certificado digital de empleado público o personal.
- Línea telefónica fija o móvil.
- Periféricos que permitan la realización de videoconferencias.

El responsable del programa podrá excepcionar al PAS adherido al mismo de la necesidad de contar con certificado digital de empleado público o personal en los casos en los que estime que no requieran acreditación fehaciente de su identidad para el acceso a los sistemas de información o para acreditar su habilitación para la realización de trámites en los procedimientos cuya gestión tengan encomendada.

Además, será necesario contar con los siguientes recursos, que facilitará la UPV:

- Conexión segura de red privada virtual (VPN) con doble factor de autenticación
- MS Office 365
- Desvío de llamadas desde la extensión telefónica de la UPV a un teléfono fijo o móvil durante la parte de la jornada que se desempeñe en teletrabajo, o cliente de teléfono VoIP recomendado por el ASIC instalado y correctamente configurado.

### **8. Requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión.**

Microsoft Teams será la herramienta de comunicación en los CDIS con personal en régimen de teletrabajo. Al comenzar la jornada de trabajo todo el personal iniciará sesión en Teams. Se deberá atender los anuncios y conversaciones que se den en los equipos de trabajo e, igualmente, se atenderán las llamadas y los mensajes personales recibidos a través de la plataforma. Cuando se deba hacer una pausa se reflejará la misma en el estado de Teams, para indicar al resto del equipo esta ausencia. La conexión deberá mantenerse,



en cualquier caso, durante el horario de presencia obligada de acuerdo con la jornada que corresponda a cada empleado.

Adicionalmente, se utilizará el correo electrónico y la comunicación telefónica, en las condiciones horarias señaladas en el párrafo anterior.

La conexión vía Teams no excluye la utilización de otros mecanismos de videoconferencia cuando así se requiera; por ejemplo, cuando los interlocutores no pertenezcan a la UPV y utilicen otras herramientas de comunicación.

Las personas responsables del programa de teletrabajo podrán establecer disposiciones adicionales relativas a requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión el personal en modalidad de teletrabajo siempre que tengan como finalidad la equiparación del desempeño de sus tareas al del PAS del CDIS en modalidad de jornada presencial.

### 9. Distribución de jornadas y horarios, ratios de presencialidad/teletrabajo.

Las jornadas de teletrabajo lo serán por días completos, sin que puedan establecerse jornadas mixtas.

Se garantiza un mínimo de un 50% de presencialidad.

Si no pudiera garantizarse este mínimo de presencialidad, el responsable del CDIS requerirá la incorporación al régimen de jornada presencial del personal necesario para alcanzar dicho porcentaje. Concretamente, en los periodos vacacionales de Navidad, Semana Santa y durante los días de reducción de jornada por festividades locales podrá determinarse la no prestación de servicios en modalidad de teletrabajo, para garantizar la presencialidad en los CDIS.

Por necesidades urgentes del CDIS debidamente justificadas, podrá ser requerida la presencia en el centro de trabajo del personal que preste servicios en la modalidad de teletrabajo. Esta circunstancia no generará un derecho de cambio del día de teletrabajo.

Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Distribución		
Jornada	Horario	Ratio P/T (%)
Lunes	9 a 14h+2	60%/40%
Martes	9 a 14h+4h 30m)	100%/0%
Miércoles	9 a 14h+2)	60%/40%
Jueves	9 a 14h+2	60%/40%
Viernes	9 a 14h+2	60%/40%

En el Servicio de Normativa e Inspección, los tiempos de interconexión a través de los mecanismos indicados en el **apartado 8** serán los siguientes para el personal en jornada de teletrabajo:

- Franja obligatoria de conexión: de 9 a 14 horas
- Franja flexible de conexión: de 7:30 a 9 horas y de 14 a 20 horas

Días semanales que el personal adherido al programa puede desempeñar en modalidad de teletrabajo: 1. En ningún caso podrá coincidir con el día en que corresponda prolongación vespertina o matinal de la jornada de



trabajo para el personal con dedicación exclusiva. Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Día de presencialidad 100%: martes. Si este día coincidiera con un festivo, esta circunstancia no dará lugar al establecimiento de otro día de la semana con un cien por cien de presencialidad.

#### **10. Duración del programa.**

Este programa de teletrabajo iniciará su vigencia el día 1 de octubre de 2023, y finalizará el 30 de septiembre de 2024, pudiendo prorrogarse por un año más cuando su evaluación sea positiva.

#### **11. Plazo de solicitud de adhesión.**

El PAS podrá solicitar la adhesión al programa durante toda su vigencia.

El personal de nueva incorporación al ámbito de aplicación del programa de teletrabajo no podrá solicitar la adhesión al mismo hasta que hayan transcurrido seis meses de permanencia en el mismo. Motivadamente, cuando la empleada o empleado acredite conocimientos suficientes del funcionamiento de la unidad, el responsable del programa podrá establecer excepciones a este periodo de carencia.

#### **12. Metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.**

El programa de teletrabajo se evaluará de acuerdo con las siguientes metodologías:

- Evolución de la satisfacción de los usuarios con el servicio (unidad o descriptor de encuesta Pegasus) tanto en media como en porcentaje de satisfacción.
- Análisis de las SQFs, y su relación con la implantación del teletrabajo
- Evolución de los indicadores de rendimiento (Jira)
- Evolución de la satisfacción media (estrellas Jira)

En el proceso de evaluación, se procurará distinguir entre los resultados obtenidos en régimen de presencialidad y en régimen de teletrabajo.

Adicionalmente a los indicadores establecidos con carácter general, se establecen los siguientes:

- Análisis del cumplimiento de los objetivos establecidos, en función de necesidades, en reunión periódica semanal.
- Resultados de los Indicadores establecidos para el análisis del cumplimiento de los plazos.

#### **13. Responsables directos de la coordinación y ejecución del programa.**

Jefa del Servicio de Normativa e Inspección



## **ANEXO 7. PROGRAMA INTEGRADO DE TELETRABAJO DEL SERVICIO DE TESORERÍA Y GESTIÓN TRIBUTARIA**

El Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) fue aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, y publicado en el Butlletí Oficial de la UPV de 27 de julio de 2022.

En el ámbito subjetivo del mismo se diferencian diferentes regímenes para el Personal Docente e Investigador (PDI), para el Personal Investigador (PI) y para el Personal de Administración y Servicios (PAS). Este último podrá realizar parte de su jornada de trabajo y de sus funciones en modalidad de teletrabajo, de acuerdo con los programas que se autoricen, en las condiciones reguladas en el Reglamento.

Corresponde a los responsables de los centros, departamentos, institutos o servicios (CDIS) o cualquier otra unidad la propuesta de los programas integrados de teletrabajo del PAS, que serán aprobados por la Comisión Económica y de Recursos Humanos del Consejo de Gobierno.

En fecha 5 de septiembre de 2023 la Gerencia aprobó el programa-marco de teletrabajo para institutos y servicios de la UPV, de acuerdo con la disposición adicional primera del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la UPV. Según el apartado segundo de su parte dispositiva, esta unidad se ha acogido al mismo, que unifica los siguientes elementos: objetivos del programa; identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas; habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño; medios técnicos necesarios; requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión; duración; plazo de solicitud de adhesión que podrá ser abierto o limitado en el tiempo; metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa

### **1. Denominación del programa:**

Programa integrado de teletrabajo del Servicio de Tesorería y Gestión Tributaria

### **2. Ámbito o alcance.**

Servicio, unidad o instituto: Servicio de Tesorería y Gestión tributaria

Alcance y limitaciones del programa: puede adherirse al programa todo el PAS del Servicio.

### **3. Objetivos del programa.**

Son objetivos del Programa integrado de teletrabajo del Servicio de Tesorería y Gestión Tributaria

- Transformar la prestación de los servicios universitarios, mediante la consolidación y estímulo del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Replantear las formas de comunicación interna de los CDIS.
- Reorganizar los procesos de trabajo redefiniendo objetivos, priorizando el trabajo orientado a resultados, la evaluación de su cumplimiento y la mejor gestión del tiempo.
- Modernizar la organización del trabajo del personal de los CDIS, haciéndolo más flexible con el principal objetivo de reforzar el trabajo en equipos y el desarrollo de nuevas métricas que permitan mejorar y visualizar las tareas desarrolladas.



**4. Descripción de un conjunto congruente de funciones y actividades que se desarrollarán en teletrabajo; calendarización y distribución de cargas de trabajo a lo largo de la duración del programa.**

Funciones y actividades	
Descripción	Periodo
Realización de documentos contables de gasto asociados a la tramitación de pagos a cuentas extranjeras	Todo el año
Preparación de certificados bancarios y asientos contables asociados a justificaciones	Todo el año
Realización de los documentos contables asociados a pagos	Todo el año
Preparación de transferencias bancarias	Todo el año
Realización de los documentos contables de ingreso	Todo el año
Conciliación bancaria de ingresos y gastos	Todo el año
Contestación a consultas y solicitudes realizadas por correo electrónico u otros medios	Todo el año
Tramitación de reintegros e ingresos indebidos y realización de los documentos contables asociados	Todo el año
Gestión contable del inventario	Todo el año
Tramitación de las solicitudes de avales bancarios	Todo el año
Realización de los documentos asociados a operaciones no presupuestarias	Todo el año
Preparación de la documentación asociada a los requerimientos de información de la AEAT y otros entes públicos	Todo el año
Tramitación de las declaraciones tributarias	Todo el año
Preparación de los informes y cuadros requeridos al servicio para la elaboración de las cuentas anuales	De enero a abril

**5. Identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas.**

La implantación de este programa integrado de teletrabajo:

- Tendrá un impacto positivo en los niveles de productividad y eficiencia. En todo caso deberá contribuir a la mejor organización del trabajo que fundamenta su implantación.
- Mejorará y consolidará el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las tareas habituales de los puestos de trabajo; afianzará la transformación digital y organizativa de los CDIS de la UPV. Orientará la organización del trabajo hacia el uso de las herramientas de comunicación y colaborativas. Avanzará en la adaptación de las metodologías al entorno científico de la UPV.
- Aumentará el grado de sistematización en los procedimientos gestionados por el Servicio de Tesorería y Gestión Tributaria para optimizar el desempeño de su personal, reduciendo plazos, impulsando y mejorando la gestión telemática de los expedientes. Reforzaré la práctica de documentar los procesos y que estos estén accesibles en todo momento de manera virtual.



- Posibilitará el correcto uso de los recursos personales y la evaluación del desempeño del personal empleado público, identificando las posibles áreas de mejora. Aumentará la autocrítica del personal del Servicio de Tesorería y Gestión Tributaria para elevar los estándares de calidad de la gestión.
- Mejorará, actualizará y adecuará a las nuevas tecnologías la información y orientación de los usuarios de los servicios de la UPV y de las entidades públicas y privadas con las que se relaciona el Servicio de Tesorería y Gestión Tributaria
- Impulsará las relaciones de colaboración y cooperación con el resto de administraciones y organismos públicos por medios telemáticos.

#### **6. Habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño.**

- Capacidad de desempeñar las tareas propias del puesto de trabajo de manera autónoma.
- Capacidad para gestionar y reorganizar el tiempo de trabajo.
- Capacidad de liderazgo para la organización de equipos en remoto.
- Conocimiento de la normativa de la UPV reguladora del teletrabajo.
- Conocimiento de los riesgos laborales y de salud asociados al teletrabajo y cómo evitarlos.
- Capacidad para comunicarse de manera efectiva a través de plataformas digitales, tanto las propias de la UPV (Microsoft Teams) como las habituales de entidades/terceros externos a la Universitat con los que se relacione el CDIS respectivo.
- Competencia digital suficiente en aquellas herramientas que posibilitan el teletrabajo: gestión de la cuenta de correo electrónico, arranque remoto de ordenadores, escritorio remoto, desvío de llamadas telefónicas o cualquier otra herramienta que se implante en la unidad.
- Competencia para el uso de las específicas herramientas tecnológicas de colaboración y de gestión empleadas por el CDIS respectivo.
- Responsabilidad en el uso y mantenimiento de las herramientas de ciberseguridad.
- Competencia para utilizar correctamente cualquier otra herramienta tecnológica que pudiera ser necesaria para prestar el servicio de forma adecuada en modalidad de teletrabajo.

#### **7. Medios técnicos necesarios (ofimáticos, de comunicaciones, herramientas ad hoc).**

De acuerdo con el artículo 5.5 del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, el personal de administración y servicios que solicite la adhesión a los programas de teletrabajo que se aprueban en este acuerdo, deberá contar con los siguientes medios técnicos y de comunicación:

- Ordenador doméstico dotado de las medidas de seguridad corporativas y con las aplicaciones necesarias instaladas.
- Conexión a internet.
- Certificado digital de empleado público o personal.
- Línea telefónica fija o móvil.
- Periféricos que permitan la realización de videoconferencias.

El responsable del programa podrá excepcionar al PAS adherido al mismo de la necesidad de contar con certificado digital de empleado público o personal en los casos en los que estime que no requieran acreditación fehaciente de su identidad para el acceso a los sistemas de información o para acreditar su habilitación para la realización de trámites en los procedimientos cuya gestión tengan encomendada.

Además, será necesario contar con los siguientes recursos, que facilitará la UPV:



- Conexión segura de red privada virtual (VPN) con doble factor de autenticación
- MS Office 365
- Desvío de llamadas desde la extensión telefónica de la UPV a un teléfono fijo o móvil durante la parte de la jornada que se desempeñe en teletrabajo, o cliente de teléfono VoIP recomendado por el ASIC instalado y correctamente configurado.

## **8. Requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión.**

Microsoft Teams será la herramienta de comunicación en los CDIS con personal en régimen de teletrabajo. Al comenzar la jornada de trabajo todo el personal iniciará sesión en Teams. Se deberá atender los anuncios y conversaciones que se den en los equipos de trabajo e, igualmente, se atenderán las llamadas y los mensajes personales recibidos a través de la plataforma. Cuando se deba hacer una pausa se reflejará la misma en el estado de Teams, para indicar al resto del equipo esta ausencia. La conexión deberá mantenerse, en cualquier caso, durante el horario de presencia obligada de acuerdo con la jornada que corresponda a cada empleado.

Adicionalmente, se utilizará el correo electrónico y la comunicación telefónica, en las condiciones horarias señaladas en el párrafo anterior.

La conexión vía Teams no excluye la utilización de otros mecanismos de videoconferencia cuando así se requiera; por ejemplo, cuando los interlocutores no pertenezcan a la UPV y utilicen otras herramientas de comunicación.

Las personas responsables del programa de teletrabajo podrán establecer disposiciones adicionales relativas a requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión el personal en modalidad de teletrabajo siempre que tengan como finalidad la equiparación del desempeño de sus tareas al del PAS del CDIS en modalidad de jornada presencial.

## **9. Distribución de jornadas y horarios, ratios de presencialidad/teletrabajo.**

Las jornadas de teletrabajo lo serán por días completos, sin que puedan establecerse jornadas mixtas.

Se garantiza un mínimo de un 50% de presencialidad.

Si no pudiera garantizarse este mínimo de presencialidad, el responsable del CDIS requerirá la incorporación al régimen de jornada presencial del personal necesario para alcanzar dicho porcentaje. Concretamente, en los periodos vacacionales de Navidad, Semana Santa y durante los días de reducción de jornada por festividades locales podrá determinarse la no prestación de servicios en modalidad de teletrabajo, para garantizar la presencialidad en los CDIS.

Por necesidades urgentes del CDIS debidamente justificadas, podrá ser requerida la presencia en el centro de trabajo del personal que preste servicios en la modalidad de teletrabajo. Esta circunstancia no generará un derecho de cambio del día de teletrabajo.

Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.



Distribución		
Jornada	Horario	Ratio P/T (%)
Lunes	9 a 14h +2	60%/40%
Martes	9 a 14h +2	100%/0%
Miércoles	9 a 14h +2	60%/40%
Jueves	9 a 14h +2	60%/40%
Viernes	9 a 14h +2	60%/40%

Días semanales que el personal adherido al programa puede desempeñar en modalidad de teletrabajo: 1. En ningún caso podrá coincidir con el día en que corresponda prolongación vespertina o matinal de la jornada de trabajo para el personal con dedicación exclusiva. Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Día de presencialidad 100%: martes. Si este día coincidiera con un festivo, esta circunstancia no dará lugar al establecimiento de otro día de la semana con un cien por cien de presencialidad.

#### 10. Duración del programa.

Este programa de teletrabajo iniciará su vigencia el día 1 de octubre de 2023, y finalizará el 30 de septiembre de 2024, pudiendo prorrogarse por un año más cuando su evaluación sea positiva.

#### 11. Plazo de solicitud de adhesión.

El PAS podrá solicitar la adhesión al programa durante toda su vigencia.

El personal de nueva incorporación al ámbito de aplicación del programa de teletrabajo no podrá solicitar la adhesión al mismo hasta que hayan transcurrido seis meses de permanencia en el mismo. Motivadamente, cuando la empleada o empleado acredite conocimientos suficientes del funcionamiento de la unidad, el responsable del programa podrá establecer excepciones a este periodo de carencia.

#### 12. Metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.

El programa de teletrabajo se evaluará de acuerdo con las siguientes metodologías:

- Evolución de la satisfacción de los usuarios con el servicio (unidad o descriptor de encuesta Pegasus) tanto en media como en porcentaje de satisfacción.
- Análisis de las SQFs, y su relación con la implantación del teletrabajo
- Evolución de los indicadores de rendimiento (Jira)
- Evolución de la satisfacción media (estrellas Jira)

En el proceso de evaluación, se procurará distinguir entre los resultados obtenidos en régimen de presencialidad y en régimen de teletrabajo.

#### 13. Responsables directos de la coordinación y ejecución del programa.

Jefa del Servicio de Tesorería y Gestión Tributaria



## **ANEXO 8. PROGRAMA INTEGRADO DE TELETRABAJO DE SERVICIO DE CONTRATACIÓN**

El Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) fue aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, y publicado en el Butlletí Oficial de la UPV de 27 de julio de 2022.

En el ámbito subjetivo del mismo se diferencian diferentes regímenes para el Personal Docente e Investigador (PDI), para el Personal Investigador (PI) y para el Personal de Administración y Servicios (PAS). Este último podrá realizar parte de su jornada de trabajo y de sus funciones en modalidad de teletrabajo, de acuerdo con los programas que se autoricen, en las condiciones reguladas en el Reglamento.

Corresponde a los responsables de los centros, departamentos, institutos o servicios (CDIS) o cualquier otra unidad la propuesta de los programas integrados de teletrabajo del PAS, que serán aprobados por la Comisión Económica y de Recursos Humanos del Consejo de Gobierno.

En fecha 5 de septiembre de 2023 la Gerencia aprobó el programa-marco de teletrabajo para institutos y servicios de la UPV, de acuerdo con la disposición adicional primera del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la UPV. Según el apartado segundo de su parte dispositiva, esta unidad se ha acogido al mismo, que unifica los siguientes elementos: objetivos del programa; identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas; habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño; medios técnicos necesarios; requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión; duración; plazo de solicitud de adhesión que podrá ser abierto o limitado en el tiempo; metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.

### **1. Denominación del programa:**

Programa integrado de teletrabajo del Servicio de Contratación

### **2. Ámbito o alcance.**

Servicio, unidad o instituto: Servicio de Contratación

Alcance y limitaciones del programa: conjunto del PAS que desempeña sus funciones en el ámbito del Servicio de Contratación

### **3. Objetivos del programa.**

Son objetivos del Programa integrado de teletrabajo de Servicio de Contratación:

- Transformar la prestación de los servicios universitarios, mediante la consolidación y estímulo del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Replantear las formas de comunicación interna de los CDIS.
- Reorganizar los procesos de trabajo redefiniendo objetivos, priorizando el trabajo orientado a resultados, la evaluación de su cumplimiento y la mejor gestión del tiempo.
- Modernizar la organización del trabajo del personal de los CDIS, haciéndolo más flexible con el principal objetivo de reforzar el trabajo en equipos y el desarrollo de nuevas métricas que permitan mejorar y visualizar las tareas desarrolladas.



**4. Descripción de un conjunto congruente de funciones y actividades que se desarrollarán en teletrabajo; calendarización y distribución de cargas de trabajo a lo largo de la duración del programa.**

Funciones y actividades	
Descripción	Periodo
ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN	TODO EL AÑO
TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES	TODO EL AÑO

**5. Identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas.**

La implantación de este programa integrado de teletrabajo:

- Tendrá un impacto positivo en los niveles de productividad y eficiencia. En todo caso deberá contribuir a la mejor organización del trabajo que fundamenta su implantación.
- Mejorará y consolidará el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las tareas habituales de los puestos de trabajo; afianzará la transformación digital y organizativa de los CDIS de la UPV. Orientará la organización del trabajo hacia el uso de las herramientas de comunicación y colaborativas. Avanzará en la adaptación de las metodologías al entorno científico de la UPV.
- Aumentará el grado de sistematización en los procedimientos gestionados por el Servicio de Contratación para optimizar el desempeño de su personal, reduciendo plazos, impulsando y mejorando la gestión telemática de los expedientes. Reforzará la práctica de documentar los procesos y que estos estén accesibles en todo momento de manera virtual.
- Posibilitará el correcto uso de los recursos personales y la evaluación del desempeño del personal empleado público, identificando las posibles áreas de mejora. Aumentará la autocritica del personal del Servicio de Contratación para elevar los estándares de calidad de la gestión.
- Mejorará, actualizará y adecuará a las nuevas tecnologías la información y orientación de los usuarios de los servicios de la UPV y de las entidades públicas y privadas con las que se relaciona el Servicio de Contratación.
- Impulsará las relaciones de colaboración y cooperación con el resto de administraciones y organismos públicos por medios telemáticos.

**6. Habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño.**

- Capacidad de desempeñar las tareas propias del puesto de trabajo de manera autónoma.
- Capacidad para gestionar y reorganizar el tiempo de trabajo.
- Capacidad de liderazgo para la organización de equipos en remoto.
- Conocimiento de la normativa de la UPV reguladora del teletrabajo.
- Conocimiento de los riesgos laborales y de salud asociados al teletrabajo y cómo evitarlos.
- Capacidad para comunicarse de manera efectiva a través de plataformas digitales, tanto las propias de la UPV (Microsoft Teams) como las habituales de entidades/terceros externos a la Universitat con los que se relacione el CDIS respectivo.
- Competencia digital suficiente en aquellas herramientas que posibilitan el teletrabajo: gestión de la cuenta de correo electrónico, arranque remoto de ordenadores, escritorio remoto, desvío de llamadas telefónicas o cualquier otra herramienta que se implante en la unidad.
- Competencia para el uso de las específicas herramientas tecnológicas de colaboración y de gestión empleadas por el CDIS respectivo.
- Responsabilidad en el uso y mantenimiento de las herramientas de ciberseguridad.



- Competencia para utilizar correctamente cualquier otra herramienta tecnológica que pudiera ser necesaria para prestar el servicio de forma adecuada en modalidad de teletrabajo.

## **7. Medios técnicos necesarios (ofimáticos, de comunicaciones, herramientas ad hoc).**

De acuerdo con el artículo 5.5 del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, el personal de administración y servicios que solicite la adhesión a los programas de teletrabajo que se aprueban en este acuerdo, deberá contar con los siguientes medios técnicos y de comunicación:

- Ordenador doméstico dotado de las medidas de seguridad corporativas y con las aplicaciones necesarias instaladas.
- Conexión a internet.
- Certificado digital de empleado público o personal.
- Línea telefónica fija o móvil.
- Periféricos que permitan la realización de videoconferencias.

El responsable del programa podrá excepcionar al PAS adherido al mismo de la necesidad de contar con certificado digital de empleado público o personal en los casos en los que estime que no requieran acreditación fehaciente de su identidad para el acceso a los sistemas de información o para acreditar su habilitación para la realización de trámites en los procedimientos cuya gestión tengan encomendada.

Además, será necesario contar con los siguientes recursos, que facilitará la UPV:

- Conexión segura de red privada virtual (VPN) con doble factor de autenticación
- MS Office 365
- Desvío de llamadas desde la extensión telefónica de la UPV a un teléfono fijo o móvil durante la parte de la jornada que se desempeñe en teletrabajo, o cliente de teléfono VoIP recomendado por el ASIC instalado y correctamente configurado.

## **8. Requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión.**

Microsoft Teams será la herramienta de comunicación en los CDIS con personal en régimen de teletrabajo. Al comenzar la jornada de trabajo todo el personal iniciará sesión en Teams. Se deberá atender los anuncios y conversaciones que se den en los equipos de trabajo e, igualmente, se atenderán las llamadas y los mensajes personales recibidos a través de la plataforma. Cuando se deba hacer una pausa se reflejará la misma en el estado de Teams, para indicar al resto del equipo esta ausencia. La conexión deberá mantenerse, en cualquier caso, durante el horario de presencia obligada de acuerdo con la jornada que corresponda a cada empleado.

Adicionalmente, se utilizará el correo electrónico y la comunicación telefónica, en las condiciones horarias señaladas en el párrafo anterior.

La conexión vía Teams no excluye la utilización de otros mecanismos de videoconferencia cuando así se requiera; por ejemplo, cuando los interlocutores no pertenezcan a la UPV y utilicen otras herramientas de comunicación.



Las personas responsables del programa de teletrabajo podrán establecer disposiciones adicionales relativas a requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión el personal en modalidad de teletrabajo siempre que tengan como finalidad la equiparación del desempeño de sus tareas al del PAS del CDIS en modalidad de jornada presencial.

### 9. Distribución de jornadas y horarios, ratios de presencialidad/teletrabajo.

Las jornadas de teletrabajo lo serán por días completos, sin que puedan establecerse jornadas mixtas.

Se garantiza un mínimo de un 50% de presencialidad.

Si no pudiera garantizarse este mínimo de presencialidad, el responsable del CDIS requerirá la incorporación al régimen de jornada presencial del personal necesario para alcanzar dicho porcentaje. Concretamente, en los periodos vacacionales de Navidad, Semana Santa y durante los días de reducción de jornada por festividades locales podrá determinarse la no prestación de servicios en modalidad de teletrabajo, para garantizar la presencialidad en los CDIS.

Por necesidades urgentes del CDIS debidamente justificadas, podrá ser requerida la presencia en el centro de trabajo del personal que preste servicios en la modalidad de teletrabajo. Esta circunstancia no generará un derecho de cambio del día de teletrabajo.

Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Distribución		
Jornada	Horario*	Ratio P/T (%)
Lunes	9 a 14h+2	Mínimo 60%/ máximo 40%
Martes	9 a 14h+4h 30m	100%/0%
Miércoles	9 a 14h+2	Mínimo 60%/ máximo 40%
Jueves	9 a 14h+2	Mínimo 60%/ máximo 40%
Viernes	9 a 14h+2	Mínimo 60%/ máximo 40%

(\*Considerando las especificidades del personal del servicio con resoluciones relativas a este punto).

Días semanales que el personal adherido al programa puede desempeñar en modalidad de teletrabajo: 1. En ningún caso podrá coincidir con el día en que corresponda prolongación vespertina o matinal de la jornada de trabajo para el personal con dedicación exclusiva. Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Día de presencialidad 100%: martes. Si este día coincidiera con un festivo, esta circunstancia no dará lugar al establecimiento de otro día de la semana con un cien por cien de presencialidad.

### 10. Duración del programa.

Este programa de teletrabajo iniciará su vigencia el día 1 de octubre de 2023, y finalizará el 30 de septiembre de 2024, pudiendo prorrogarse por un año más cuando su evaluación sea positiva.

### 11. Plazo de solicitud de adhesión.

El PAS podrá solicitar la adhesión al programa durante toda su vigencia.



El personal de nueva incorporación al ámbito de aplicación del programa de teletrabajo no podrá solicitar la adhesión al mismo hasta que hayan transcurrido seis meses de permanencia en el mismo. Motivadamente, cuando la empleada o empleado acredite conocimientos suficientes del funcionamiento de la unidad, el responsable del programa podrá establecer excepciones a este periodo de carencia.

## **12. Metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.**

El programa de teletrabajo se evaluará de acuerdo con las siguientes metodologías:

- Evolución de la satisfacción de los usuarios con el servicio (unidad o descriptor de encuesta Pegasus) tanto en media como en porcentaje de satisfacción.
- Análisis de las SQFs, y su relación con la implantación del teletrabajo

En el proceso de evaluación, se procurará distinguir entre los resultados obtenidos en régimen de presencialidad y en régimen de teletrabajo.

## **13. Responsables directos de la coordinación y ejecución del programa.**

Jefe del Servicio y Jefa de Sección del Servicio de Contratación



## **ANEXO 9. PROGRAMA INTEGRADO DE TELETRABAJO DEL SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA**

El Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) fue aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, y publicado en el Butlletí Oficial de la UPV de 27 de julio de 2022.

En el ámbito subjetivo del mismo se diferencian diferentes regímenes para el Personal Docente e Investigador (PDI), para el Personal Investigador (PI) y para el Personal de Administración y Servicios (PAS). Este último podrá realizar parte de su jornada de trabajo y de sus funciones en modalidad de teletrabajo, de acuerdo con los programas que se autoricen, en las condiciones reguladas en el Reglamento.

Corresponde a los responsables de los centros, departamentos, institutos o servicios (CDIS) o cualquier otra unidad la propuesta de los programas integrados de teletrabajo del PAS, que serán aprobados por la Comisión Económica y de Recursos Humanos del Consejo de Gobierno.

En fecha 5 de septiembre de 2023 la Gerencia aprobó el programa-marco de teletrabajo para institutos y servicios de la UPV, de acuerdo con la disposición adicional primera del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la UPV. Según el apartado segundo de su parte dispositiva, esta unidad se ha acogido al mismo, que unifica los siguientes elementos: objetivos del programa; identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas; habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño; medios técnicos necesarios; requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión; duración; plazo de solicitud de adhesión que podrá ser abierto o limitado en el tiempo; metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.

### **1. Denominación del programa:**

Programa integrado de teletrabajo del Servicio de Gestión Económica

### **2. Ámbito o alcance.**

Servicio, unidad o instituto: Servicio de Gestión Económica

Alcance y limitaciones del programa: el presente programa será de aplicación a todo el personal del Servicio de Gestión Económica, tanto el personal de servicios centrales como el personal del Servicio que realiza sus funciones en Institutos y Ciudad Politécnica de la Innovación de la UPV.

### **3. Objetivos del programa.**

Son objetivos del Programa integrado de teletrabajo del Servicio de Gestión Económica

- Transformar la prestación de los servicios universitarios, mediante la consolidación y estímulo del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Replantear las formas de comunicación interna de los CDIS.
- Reorganizar los procesos de trabajo redefiniendo objetivos, priorizando el trabajo orientado a resultados, la evaluación de su cumplimiento y la mejor gestión del tiempo.
- Modernizar la organización del trabajo del personal de los CDIS, haciéndolo más flexible con el principal objetivo de reforzar el trabajo en equipos y el desarrollo de nuevas métricas que permitan mejorar y visualizar las tareas desarrolladas.



**4. Descripción de un conjunto congruente de funciones y actividades que se desarrollarán en teletrabajo; calendarización y distribución de cargas de trabajo a lo largo de la duración del programa.**

Funciones y actividades	
Descripción	Periodo
Tramitación de expedientes, procesos administrativos y de gestión económica, utilizando los medios adecuados incluidos los informáticos	Anual
Apoyo de gestión económica a la Investigación, utilizando los programas informáticos establecidos	Anual
Apertura y cierre ejercicio económico	Principio y final año.
Apoyo y gestión administrativa de todos los procesos relacionados con la gestión presupuestaria, económica y tributaria de la Universitat.	Anual
Modificaciones presupuestarias	Anual
Gestión de altas de terceros.	Anual
Gestión de ingresos	Anual
Gestión de gastos	Anual
Justificación ayudas públicas	Anual
Administración de las aplicaciones informáticas de gestión económica.	Anual

**5. Identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas.**

La implantación de este programa integrado de teletrabajo:

- Tendrá un impacto positivo en los niveles de productividad y eficiencia. En todo caso deberá contribuir a la mejor organización del trabajo que fundamenta su implantación.
- Mejorará y consolidará el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las tareas habituales de los puestos de trabajo; afianzará la transformación digital y organizativa de los CDIS de la UPV. Orientará la organización del trabajo hacia el uso de las herramientas de comunicación y colaborativas. Avanzará en la adaptación de las metodologías al entorno científico de la UPV.
- Aumentará el grado de sistematización en los procedimientos gestionados por el Servicio de Gestión Económica para optimizar el desempeño de su personal, reduciendo plazos, impulsando y mejorando la gestión telemática de los expedientes. Reforzará la práctica de documentar los procesos y que estos estén accesibles en todo momento de manera virtual.
- Posibilitará el correcto uso de los recursos personales y la evaluación del desempeño del personal empleado público, identificando las posibles áreas de mejora. Aumentará la autocrítica del personal del Servicio de Gestión Económica para elevar los estándares de calidad de la gestión.
- Mejorará, actualizará y adecuará a las nuevas tecnologías la información y orientación de los usuarios de los servicios de la UPV y de las entidades públicas y privadas con las que se relaciona el Servicio de Gestión Económica.
- Impulsará las relaciones de colaboración y cooperación con el resto de administraciones y organismos públicos por medios telemáticos.

**6. Habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño.**

- Capacidad de desempeñar las tareas propias del puesto de trabajo de manera autónoma.
- Capacidad para gestionar y reorganizar el tiempo de trabajo.



- Capacidad de liderazgo para la organización de equipos en remoto.
- Conocimiento de la normativa de la UPV reguladora del teletrabajo.
- Conocimiento de los riesgos laborales y de salud asociados al teletrabajo y cómo evitarlos.
- Capacidad para comunicarse de manera efectiva a través de plataformas digitales, tanto las propias de la UPV (Microsoft Teams) como las habituales de entidades/terceros externos a la Universitat con los que se relacione el CDIS respectivo.
- Competencia digital suficiente en aquellas herramientas que posibilitan el teletrabajo: gestión de la cuenta de correo electrónico, arranque remoto de ordenadores, escritorio remoto, desvío de llamadas telefónicas o cualquier otra herramienta que se implante en la unidad.
- Competencia para el uso de las específicas herramientas tecnológicas de colaboración y de gestión empleadas por el CDIS respectivo.
- Responsabilidad en el uso y mantenimiento de las herramientas de ciberseguridad.
- Competencia para utilizar correctamente cualquier otra herramienta tecnológica que pudiera ser necesaria para prestar el servicio de forma adecuada en modalidad de teletrabajo.

### **7. Medios técnicos necesarios (ofimáticos, de comunicaciones, herramientas ad hoc).**

De acuerdo con el artículo 5.5 del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, el personal de administración y servicios que solicite la adhesión a los programas de teletrabajo que se aprueban en este acuerdo, deberá contar con los siguientes medios técnicos y de comunicación:

- Ordenador doméstico dotado de las medidas de seguridad corporativas y con las aplicaciones necesarias instaladas.
- Conexión a internet.
- Certificado digital de empleado público o personal.
- Línea telefónica fija o móvil.
- Periféricos que permitan la realización de videoconferencias.

El responsable del programa podrá excepcionar al PAS adherido al mismo de la necesidad de contar con certificado digital de empleado público o personal en los casos en los que estime que no requieran acreditación fehaciente de su identidad para el acceso a los sistemas de información o para acreditar su habilitación para la realización de trámites en los procedimientos cuya gestión tengan encomendada.

Además, será necesario contar con los siguientes recursos, que facilitará la UPV:

- Conexión segura de red privada virtual (VPN) con doble factor de autenticación
- MS Office 365
- Desvío de llamadas desde la extensión telefónica de la UPV a un teléfono fijo o móvil durante la parte de la jornada que se desempeñe en teletrabajo, o cliente de teléfono VoIP recomendado por el ASIC instalado y correctamente configurado.

### **8. Requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión.**

Microsoft Teams será la herramienta de comunicación en los CDIS con personal en régimen de teletrabajo. Al comenzar la jornada de trabajo todo el personal iniciará sesión en Teams. Se deberá atender los anuncios y conversaciones que se den en los equipos de trabajo e, igualmente, se atenderán las llamadas y los mensajes personales recibidos a través de la plataforma. Cuando se deba hacer una pausa se reflejará la misma en el estado de Teams, para indicar al resto del equipo esta ausencia. La conexión deberá mantenerse,



en cualquier caso, durante el horario de presencia obligada de acuerdo con la jornada que corresponda a cada empleado.

Adicionalmente, se utilizará el correo electrónico y la comunicación telefónica, en las condiciones horarias señaladas en el párrafo anterior.

La conexión vía Teams no excluye la utilización de otros mecanismos de videoconferencia cuando así se requiera; por ejemplo, cuando los interlocutores no pertenezcan a la UPV y utilicen otras herramientas de comunicación.

Las personas responsables del programa de teletrabajo podrán establecer disposiciones adicionales relativas a requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión el personal en modalidad de teletrabajo siempre que tengan como finalidad la equiparación del desempeño de sus tareas al del PAS del CDIS en modalidad de jornada presencial.

### 9. Distribución de jornadas y horarios, ratios de presencialidad/teletrabajo.

Las jornadas de teletrabajo lo serán por días completos, sin que puedan establecerse jornadas mixtas.

Se garantiza un mínimo de un 50% de presencialidad.

Si no pudiera garantizarse este mínimo de presencialidad, el responsable del CDIS requerirá la incorporación al régimen de jornada presencial del personal necesario para alcanzar dicho porcentaje. Concretamente, en los periodos vacacionales de Navidad, Semana Santa y durante los días de reducción de jornada por festividades locales podrá determinarse la no prestación de servicios en modalidad de teletrabajo, para garantizar la presencialidad en los CDIS.

Por necesidades urgentes del CDIS debidamente justificadas, podrá ser requerida la presencia en el centro de trabajo del personal que preste servicios en la modalidad de teletrabajo. Esta circunstancia no generará un derecho de cambio del día de teletrabajo.

Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Jornada	Distribución	
	Horario	Ratio P/T (%)
Lunes	9 a 14h+2	50%/50%
Martes	9 a 14h+2	100%/0%
Miércoles	9 a 14h+2	50%/50%
Jueves	9 a 14h+2	100%/0%
Viernes	9 a 14h+2	50%/50%
	Más 2,30 de la tarde de la semana o 30 minutos al día si tiene aprobada jornada continuada.	

Días semanales que el personal adherido al programa puede desempeñar en modalidad de teletrabajo: 1. En ningún caso podrá coincidir con el día en que corresponda prolongación vespertina o matinal de la jornada de trabajo para el personal con dedicación exclusiva. Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.



Día de presencialidad 100%: martes y jueves. Si este día coincidiera con un festivo, esta circunstancia no dará lugar al establecimiento de otro día de la semana con un cien por cien de presencialidad.

#### **10. Duración del programa.**

Este programa de teletrabajo iniciará su vigencia el día 1 de octubre de 2023, y finalizará el 30 de septiembre de 2024, pudiendo prorrogarse por un año más cuando su evaluación sea positiva.

#### **11. Plazo de solicitud de adhesión.**

El PAS podrá solicitar la adhesión al programa durante toda su vigencia.

El personal de nueva incorporación al ámbito de aplicación del programa de teletrabajo no podrá solicitar la adhesión al mismo hasta que hayan transcurrido seis meses de permanencia en el mismo. Motivadamente, cuando la empleada o empleado acredite conocimientos suficientes del funcionamiento de la unidad, el responsable del programa podrá establecer excepciones a este periodo de carencia.

#### **12. Metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.**

El programa de teletrabajo se evaluará de acuerdo con las siguientes metodologías:

- Evolución de la satisfacción de los usuarios con el servicio (unidad o descriptor de encuesta Pegasus) tanto en media como en porcentaje de satisfacción.
- Análisis de las SQFs, y su relación con la implantación del teletrabajo

En el proceso de evaluación, se procurará distinguir entre los resultados obtenidos en régimen de presencialidad y en régimen de teletrabajo.

#### **13. Responsables directos de la coordinación y ejecución del programa.**

Jefa de Servicio de Gestión Económica.



## **ANEXO 10. PROGRAMA INTEGRADO DE TELETRABAJO DEL SERVICIO DE FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO**

El Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) fue aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, y publicado en el Butlletí Oficial de la UPV de 27 de julio de 2022.

En el ámbito subjetivo del mismo se diferencian diferentes regímenes para el Personal Docente e Investigador (PDI), para el Personal Investigador (PI) y para el Personal de Administración y Servicios (PAS). Este último podrá realizar parte de su jornada de trabajo y de sus funciones en modalidad de teletrabajo, de acuerdo con los programas que se autoricen, en las condiciones reguladas en el Reglamento.

Corresponde a los responsables de los centros, departamentos, institutos o servicios (CDIS) o cualquier otra unidad la propuesta de los programas integrados de teletrabajo del PAS, que serán aprobados por la Comisión Económica y de Recursos Humanos del Consejo de Gobierno.

En fecha 5 de septiembre de 2023 la Gerencia aprobó el programa-marco de teletrabajo para institutos y servicios de la UPV, de acuerdo con la disposición adicional primera del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la UPV. Según el apartado segundo de su parte dispositiva, esta unidad se ha acogido al mismo, que unifica los siguientes elementos: objetivos del programa; identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas; habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño; medios técnicos necesarios; requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión; duración; plazo de solicitud de adhesión que podrá ser abierto o limitado en el tiempo; metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa

### **1. Denominación del programa:**

Programa integrado de teletrabajo del Servicio de Financiación y Presupuesto

### **2. Ámbito o alcance.**

Podrá adherirse al Programa integrado de teletrabajo del Servicio de Financiación y Presupuesto el PAS adscrito al mismo.

### **3. Objetivos del programa.**

Son objetivos del Programa integrado de teletrabajo del Servicio de Financiación y Presupuesto

- Transformar la prestación de los servicios universitarios, mediante la consolidación y estímulo del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Replantear las formas de comunicación interna de los CDIS.
- Reorganizar los procesos de trabajo redefiniendo objetivos, priorizando el trabajo orientado a resultados, la evaluación de su cumplimiento y la mejor gestión del tiempo.
- Modernizar la organización del trabajo del personal de los CDIS, haciéndolo más flexible con el principal objetivo de reforzar el trabajo en equipos y el desarrollo de nuevas métricas que permitan mejorar y visualizar las tareas desarrolladas.



**4. Descripción de un conjunto congruente de funciones y actividades que se desarrollarán en teletrabajo; calendarización y distribución de cargas de trabajo a lo largo de la duración del programa.**

Funciones y actividades	
Descripción	Periodo
Tramitación de las modificaciones del presupuesto de la UPV.	Todo el año
Informes presupuestarios y de existencia de crédito, de las ofertas públicas de empleo, las líneas de subvención y ayudas, y de todas aquellas actuaciones de gasto que lo requieran.	Todo el año
Seguimiento de la ejecución presupuestaria de ingresos y gastos de la UPV.	Todo el año
Gestión presupuestaria de las actividades de I+D+i y formación continua: <ul style="list-style-type: none"><li>• Validación Proyectos, Alta nuevos usuarios en la aplicación de gestión económica (Serpis),</li><li>• Validación subvenciones, Validación de facturas de la UPV, gestión de operaciones de ingresos de facturas del módulo FacUPV,</li><li>• Revisión y clasificador de facturas antes de subirlas al SII</li><li>• Validación y carga de transferencias y anticipos presupuestarios.</li><li>• Análisis transferencias desde Fondos de Sostenibilidad a C.E. 50 ó 70 (excepciones) y de anticipos que no se pueden tramitar por GEA</li></ul>	Todo el año
Gestión de transferencias de oficio (nóminas, cierres...)	Todo el año
Gestión de los anticipos presupuestarios de contratos plurianuales de personal investigador financiado por convocatorias estatales, autonómicas, etc.	Todo el año
Gestión de los anticipos presupuestarios plurianuales de las actividades de I+D+i financiadas por organismos públicos y privados.	Todo el año
Obtener y aportar la información en el ámbito presupuestario y de recursos (personal, espacios, etc.) que requiera el portal de transparencia de la Universitat	Todo el año
Gestionar los sistemas de información internos: contabilidad presupuestaria, financiera, analítica, de personal y de información de recursos (Mediterránea).	Todo el año



Funciones y actividades	
Descripción	Periodo
Preparación de los informes y cuadros requeridos al servicio para la elaboración de las cuentas anuales	De enero a abril

## 5. Identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas.

La implantación de este programa integrado de teletrabajo:

- Tendrá un impacto positivo en los niveles de productividad y eficiencia. En todo caso deberá contribuir a la mejor organización del trabajo que fundamenta su implantación.
- Mejorará y consolidará el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las tareas habituales de los puestos de trabajo; afianzará la transformación digital y organizativa de los CDIS de la UPV. Orientará la organización del trabajo hacia el uso de las herramientas de comunicación y colaborativas. Avanzará en la adaptación de las metodologías al entorno científico de la UPV.
- Aumentará el grado de sistematización en los procedimientos gestionados por el Servicio de Financiación y Presupuesto para optimizar el desempeño de su personal, reduciendo plazos, impulsando y mejorando la gestión telemática de los expedientes. Reforzará la práctica de documentar los procesos y que estos estén accesibles en todo momento de manera virtual.
- Posibilitará el correcto uso de los recursos personales y la evaluación del desempeño del personal empleado público, identificando las posibles áreas de mejora. Aumentará la autocritica del personal del Servicio de Financiación y Presupuesto para elevar los estándares de calidad de la gestión.
- Mejorará, actualizará y adecuará a las nuevas tecnologías la información y orientación de los usuarios de los servicios de la UPV y de las entidades públicas y privadas con las que se relaciona el Servicio de Financiación y Presupuesto.
- Impulsará las relaciones de colaboración y cooperación con el resto de administraciones y organismos públicos por medios telemáticos.

## 6. Habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño.

- Capacidad de desempeñar las tareas propias del puesto de trabajo de manera autónoma.
- Capacidad para gestionar y reorganizar el tiempo de trabajo.
- Capacidad de liderazgo para la organización de equipos en remoto.
- Conocimiento de la normativa de la UPV reguladora del teletrabajo.
- Conocimiento de los riesgos laborales y de salud asociados al teletrabajo y cómo evitarlos.
- Capacidad para comunicarse de manera efectiva a través de plataformas digitales, tanto las propias de la UPV (Microsoft Teams) como las habituales de entidades/terceros externos a la Universitat con los que se relacione el CDIS respectivo.
- Competencia digital suficiente en aquellas herramientas que posibilitan el teletrabajo: gestión de la cuenta de correo electrónico, arranque remoto de ordenadores, escritorio remoto, desvío de llamadas telefónicas o cualquier otra herramienta que se implante en la unidad.
- Competencia para el uso de las específicas herramientas tecnológicas de colaboración y de gestión empleadas por el CDIS respectivo.
- Responsabilidad en el uso y mantenimiento de las herramientas de ciberseguridad.
- Competencia para utilizar correctamente cualquier otra herramienta tecnológica que pudiera ser necesaria para prestar el servicio de forma adecuada en modalidad de teletrabajo.



## **7. Medios técnicos necesarios (ofimáticos, de comunicaciones, herramientas ad hoc).**

De acuerdo con el artículo 5.5 del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, el personal de administración y servicios que solicite la adhesión a los programas de teletrabajo que se aprueban en este acuerdo, deberá contar con los siguientes medios técnicos y de comunicación:

- Ordenador doméstico dotado de las medidas de seguridad corporativas y con las aplicaciones necesarias instaladas.
- Conexión a internet.
- Certificado digital de empleado público o personal.
- Línea telefónica fija o móvil.
- Periféricos que permitan la realización de videoconferencias.

El responsable del programa podrá excepcionar al PAS adherido al mismo de la necesidad de contar con certificado digital de empleado público o personal en los casos en los que estime que no requieran acreditación fehaciente de su identidad para el acceso a los sistemas de información o para acreditar su habilitación para la realización de trámites en los procedimientos cuya gestión tengan encomendada.

Además, será necesario contar con los siguientes recursos, que facilitará la UPV:

- Conexión segura de red privada virtual (VPN) con doble factor de autenticación
- MS Office 365
- Desvío de llamadas desde la extensión telefónica de la UPV a un teléfono fijo o móvil durante la parte de la jornada que se desempeñe en teletrabajo, o cliente de teléfono VoIP recomendado por el ASIC instalado y correctamente configurado.

## **8. Requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión.**

Microsoft Teams será la herramienta de comunicación en los CDIS con personal en régimen de teletrabajo. Al comenzar la jornada de trabajo todo el personal iniciará sesión en Teams. Se deberá atender los anuncios y conversaciones que se den en los equipos de trabajo e, igualmente, se atenderán las llamadas y los mensajes personales recibidos a través de la plataforma. Cuando se deba hacer una pausa se reflejará la misma en el estado de Teams, para indicar al resto del equipo esta ausencia. La conexión deberá mantenerse, en cualquier caso, durante el horario de presencia obligada de acuerdo con la jornada que corresponda a cada empleado.

Adicionalmente, se utilizará el correo electrónico y la comunicación telefónica, en las condiciones horarias señaladas en el párrafo anterior.

La conexión vía Teams no excluye la utilización de otros mecanismos de videoconferencia cuando así se requiera; por ejemplo, cuando los interlocutores no pertenezcan a la UPV y utilicen otras herramientas de comunicación.

Las personas responsables del programa de teletrabajo podrán establecer disposiciones adicionales relativas a requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión el personal en modalidad de teletrabajo siempre que tengan como finalidad la equiparación del desempeño de sus tareas al del PAS del CDIS en modalidad de jornada presencial.



## 9. Distribución de jornadas y horarios, ratios de presencialidad/teletrabajo.

Las jornadas de teletrabajo lo serán por días completos, sin que puedan establecerse jornadas mixtas.

Se garantiza un mínimo de un 50% de presencialidad.

Si no pudiera garantizarse este mínimo de presencialidad, el responsable del CDIS requerirá la incorporación al régimen de jornada presencial del personal necesario para alcanzar dicho porcentaje. Concretamente, en los periodos vacacionales de Navidad, Semana Santa y durante los días de reducción de jornada por festividades locales podrá determinarse la no prestación de servicios en modalidad de teletrabajo, para garantizar la presencialidad en los CDIS.

Por necesidades urgentes del CDIS debidamente justificadas, podrá ser requerida la presencia en el centro de trabajo del personal que preste servicios en la modalidad de teletrabajo. Esta circunstancia no generará un derecho de cambio del día de teletrabajo.

Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Distribución		
Jornada	Horario	Ratio P/T (%)
Lunes	9 a 14h +2	60%/40%
Martes	9 a 14h +2	100%/0%
Miércoles	9 a 14h +2	60%/40%
Jueves	9 a 14h +2	60%/40%
Viernes	9 a 14h +2	60%/40%

Días semanales que el personal adherido al programa puede desempeñar en modalidad de teletrabajo: 1. En ningún caso podrá coincidir con el día en que corresponda prolongación vespertina o matinal de la jornada de trabajo para el personal con dedicación exclusiva. Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Día de presencialidad 100%: martes. Si este día coincidiera con un festivo, esta circunstancia no dará lugar al establecimiento de otro día de la semana con un cien por cien de presencialidad.

## 10. Duración del programa.

Este programa de teletrabajo iniciará su vigencia el día 1 de octubre de 2023, y finalizará el 30 de septiembre de 2024, pudiendo prorrogarse por un año más cuando su evaluación sea positiva.

## 11. Plazo de solicitud de adhesión.

El PAS podrá solicitar la adhesión al programa durante toda su vigencia.

El personal de nueva incorporación al ámbito de aplicación del programa de teletrabajo no podrá solicitar la adhesión al mismo hasta que hayan transcurrido seis meses de permanencia en el mismo. Motivadamente,



cuando la empleada o empleado acredite conocimientos suficientes del funcionamiento de la unidad, el responsable del programa podrá establecer excepciones a este periodo de carencia.

## **12. Metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.**

El programa de teletrabajo se evaluará de acuerdo con las siguientes metodologías:

- Evolución de la satisfacción de los usuarios con el servicio (unidad o descriptor de encuesta Pegasus) tanto en media como en porcentaje de satisfacción.
- Análisis de las SQFs, y su relación con la implantación del teletrabajo
- Evolución de los indicadores de rendimiento (Jira)
- Evolución de la satisfacción media (estrellas Jira)

En el proceso de evaluación, se procurará distinguir entre los resultados obtenidos en régimen de presencialidad y en régimen de teletrabajo.

## **13. Responsables directos de la coordinación y ejecución del programa.**

Jefe del Servicio de Financiación y Presupuesto



## **ANEXO 11. PROGRAMA INTEGRADO DE TELETRABAJO DEL SERVICIO DE GESTION DE PERSONAL**

El Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) fue aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, y publicado en el Butlletí Oficial de la UPV de 27 de julio de 2022.

En el ámbito subjetivo del mismo se diferencian diferentes regímenes para el Personal Docente e Investigador (PDI), para el Personal Investigador (PI) y para el Personal de Administración y Servicios (PAS). Este último podrá realizar parte de su jornada de trabajo y de sus funciones en modalidad de teletrabajo, de acuerdo con los programas que se autoricen, en las condiciones reguladas en el Reglamento.

Corresponde a los responsables de los centros, departamentos, institutos o servicios (CDIS) o cualquier otra unidad la propuesta de los programas integrados de teletrabajo del PAS, que serán aprobados por la Comisión Económica y de Recursos Humanos del Consejo de Gobierno.

En fecha 5 de septiembre de 2023 la Gerencia aprobó el programa-marco de teletrabajo para institutos y servicios de la UPV, de acuerdo con la disposición adicional primera del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la UPV. Según el apartado segundo de su parte dispositiva, esta unidad se ha acogido al mismo, que unifica los siguientes elementos: objetivos del programa; identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas; habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño; medios técnicos necesarios; requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión; duración; plazo de solicitud de adhesión que podrá ser abierto o limitado en el tiempo; metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.

### **1. Denominación del programa:**

Programa integrado de teletrabajo del Servicio de Gestión de Personal.

### **2. Ámbito o alcance.**

Podrá adherirse al presente programa todo el personal del Servicio de Gestión de Personal siempre y cuando cumplan los requisitos establecidos en el reglamento de teletrabajo de la UPV.

### **3. Objetivos del programa.**

Son objetivos del Programa integrado de teletrabajo del Servicio de Gestión de Personal:

- Transformar la prestación de los servicios universitarios, mediante la consolidación y estímulo del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Replantear las formas de comunicación interna de los CDIS.
- Reorganizar los procesos de trabajo redefiniendo objetivos, priorizando el trabajo orientado a resultados, la evaluación de su cumplimiento y la mejor gestión del tiempo.
- Modernizar la organización del trabajo del personal de los CDIS, haciéndolo más flexible con el principal objetivo de reforzar el trabajo en equipos y el desarrollo de nuevas métricas que permitan mejorar y visualizar las tareas desarrolladas.



**4. Descripción de un conjunto congruente de funciones y actividades que se desarrollarán en teletrabajo; calendarización y distribución de cargas de trabajo a lo largo de la duración del programa.**

<b>Funciones y actividades</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Periodo</b>
Administración /Gestión de los procesos de personal a través de la aplicación UNIVERSITAS XXI	Todo el año
Administración/Gestión de los procesos incluidos en la aplicación del PORTAL DEL EMPLEADO (permisos, licencias, vacaciones...)	Todo el año
Administración/Gestión de los procesos de personal docente a través de la aplicación GUADALEST.	Todo el año
Administración/Gestión de los procesos de personal de investigación a través de la aplicación informática VERD	Todo el año
Gestión de los procesos selectivos ,de provisión y contratación de todo el personal incluido el asesoramiento a responsables y Tribunales	Todo el año
Atención telemática a los usuarios (atención de consultas peticiones e incidencias...)	Todo el año
Atención telefónica a los usuarios (atención de consultas peticiones e incidencias...) habiéndose establecido la desviación telefónica línea/extensión del personal.	Todo el año
Elaboración de normativas ,informes e instrucciones y otra documentación de cada área de gestión.	Todo el año
Gestión de los expedientes electrónicos y documentación presentados por Registro-Geiser	Todo el año
Táctica firma electrónica GEN-FIRMA	Todo el año
Táctica: gestión expedientes de compatibilidad	Todo el año
Gestión de la comunicación y registro telemático de los contratos en el SEPE-LABORA a través de CONTRATA	Todo el año
Gestión de la documentación relacionada con la gestión económica de las contrataciones/prórrogas y finalizaciones de las contrataciones laborales de investigación.	Todo el año
Realización de certificaciones, hojas de servicios.	Todo el año
Publicación en los diferentes Boletines Oficiales.	Todo el año
Publicación en la página WEB y Sede electrónica.	Todo el año
Administración /Gestión provisión y concursos a través de Bullent.	Todo el año
Administración /gestión de las bolsas de trabajo.	Todo el año
Comunicaciones a los diferentes órganos de representación de personal de las actuaciones que lo requieran en cada área competencial.	Todo el año
Gestión de las modificaciones de las relaciones de puestos de trabajo.	Todo el año
Gestión y archivo de documentación en expediente electrónico.	Todo el año



Funciones y actividades	
Descripción	Periodo
Gestión de los expedientes de retribuciones adicionales del PDI	Mayo/septiembre
Gestión de los expedientes de Evaluación de tramos docentes	Diciembre-marzo
Gestión de los procesos de jubilación	Todo el año con más intensidad entre mayo y diciembre en PDI
Gestión Polisolicitas	Todo el año

### 5. Identificación de la creación de valor o ganancia de productividad o eficiencia previstas.

La implantación de este programa integrado de teletrabajo:

- Tendrá un impacto positivo en los niveles de productividad y eficiencia. En todo caso deberá contribuir a la mejor organización del trabajo que fundamenta su implantación.
- Mejorará y consolidará el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las tareas habituales de los puestos de trabajo; afianzará la transformación digital y organizativa de los CDIS de la UPV. Orientará la organización del trabajo hacia el uso de las herramientas de comunicación y colaborativas. Avanzará en la adaptación de las metodologías al entorno científico de la UPV.
- Aumentará el grado de sistematización en los procedimientos gestionados por el Servicio de Gestión de Personal para optimizar el desempeño de su personal, reduciendo plazos, impulsando y mejorando la gestión telemática de los expedientes. Reforzará la práctica de documentar los procesos y que estos estén accesibles en todo momento de manera virtual.
- Posibilitará el correcto uso de los recursos personales y la evaluación del desempeño del personal empleado público, identificando las posibles áreas de mejora. Aumentará la autocrítica del personal del Servicio de Gestión de Personal para elevar los estándares de calidad de la gestión.
- Mejorará, actualizará y adecuará a las nuevas tecnologías la información y orientación de los usuarios de los servicios de la UPV y de las entidades públicas y privadas con las que se relaciona el Servicio de Gestión de Personal.
- Impulsará las relaciones de colaboración y cooperación con el resto de administraciones y organismos públicos por medios telemáticos.

### 6. Habilidades y competencias del personal necesarias para el adecuado desempeño.

- Capacidad de desempeñar las tareas propias del puesto de trabajo de manera autónoma.
- Capacidad para gestionar y reorganizar el tiempo de trabajo.
- Capacidad de liderazgo para la organización de equipos en remoto.
- Conocimiento de la normativa de la UPV reguladora del teletrabajo.
- Conocimiento de los riesgos laborales y de salud asociados al teletrabajo y cómo evitarlos.
- Capacidad para comunicarse de manera efectiva a través de plataformas digitales, tanto las propias de la UPV (Microsoft Teams) como las habituales de entidades/terceros externos a la Universitat con los que se relacione el CDIS respectivo.
- Competencia digital suficiente en aquellas herramientas que posibilitan el teletrabajo: gestión de la cuenta de correo electrónico, arranque remoto de ordenadores, escritorio remoto, desvío de llamadas telefónicas o cualquier otra herramienta que se implante en la unidad.
- Competencia para el uso de las específicas herramientas tecnológicas de colaboración y de gestión empleadas por el CDIS respectivo.
- Responsabilidad en el uso y mantenimiento de las herramientas de ciberseguridad.



- Competencia para utilizar correctamente cualquier otra herramienta tecnológica que pudiera ser necesaria para prestar el servicio de forma adecuada en modalidad de teletrabajo.

## **7. Medios técnicos necesarios (ofimáticos, de comunicaciones, herramientas ad hoc).**

De acuerdo con el artículo 5.5 del Reglamento de regulación de la modalidad de teletrabajo en la Universitat Politècnica de València (UPV) aprobado por el Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2022, el personal de administración y servicios que solicite la adhesión a los programas de teletrabajo que se aprueban en este acuerdo, deberá contar con los siguientes medios técnicos y de comunicación:

- Ordenador doméstico dotado de las medidas de seguridad corporativas y con las aplicaciones necesarias instaladas.
- Conexión a internet.
- Certificado digital de empleado público o personal.
- Línea telefónica fija o móvil.
- Periféricos que permitan la realización de videoconferencias.

El responsable del programa podrá excepcionar al PAS adherido al mismo de la necesidad de contar con certificado digital de empleado público o personal en los casos en los que estime que no requieran acreditación fehaciente de su identidad para el acceso a los sistemas de información o para acreditar su habilitación para la realización de trámites en los procedimientos cuya gestión tengan encomendada.

Además, será necesario contar con los siguientes recursos, que facilitará la UPV:

- Conexión segura de red privada virtual (VPN) con doble factor de autenticación
- MS Office 365
- Desvío de llamadas desde la extensión telefónica de la UPV a un teléfono fijo o móvil durante la parte de la jornada que se desempeñe en teletrabajo, o cliente de teléfono VoIP recomendado por el ASIC instalado y correctamente configurado.

## **8. Requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión.**

Microsoft Teams será la herramienta de comunicación en los CDIS con personal en régimen de teletrabajo. Al comenzar la jornada de trabajo todo el personal iniciará sesión en Teams. Se deberá atender los anuncios y conversaciones que se den en los equipos de trabajo e, igualmente, se atenderán las llamadas y los mensajes personales recibidos a través de la plataforma. Cuando se deba hacer una pausa se reflejará la misma en el estado de Teams, para indicar al resto del equipo esta ausencia. La conexión deberá mantenerse, en cualquier caso, durante el horario de presencia obligada de acuerdo con la jornada que corresponda a cada empleado.

Adicionalmente, se utilizará el correo electrónico y la comunicación telefónica, en las condiciones horarias señaladas en el párrafo anterior.

La conexión vía Teams no excluye la utilización de otros mecanismos de videoconferencia cuando así se requiera; por ejemplo, cuando los interlocutores no pertenezcan a la UPV y utilicen otras herramientas de comunicación.

Las personas responsables del programa de teletrabajo podrán establecer disposiciones adicionales relativas a requerimientos, tiempos y mecanismos de interconexión el personal en modalidad de teletrabajo siempre



que tengan como finalidad la equiparación del desempeño de sus tareas al del PAS del CDIS en modalidad de jornada presencial.

### 9. Distribución de jornadas y horarios, ratios de presencialidad/teletrabajo.

Las jornadas de teletrabajo lo serán por días completos, sin que puedan establecerse jornadas mixtas.

Se garantiza un mínimo de un 50% de presencialidad.

Si no pudiera garantizarse este mínimo de presencialidad, el responsable del CDIS requerirá la incorporación al régimen de jornada presencial del personal necesario para alcanzar dicho porcentaje. Concretamente, en los periodos vacacionales de Navidad, Semana Santa y durante los días de reducción de jornada por festividades locales podrá determinarse la no prestación de servicios en modalidad de teletrabajo, para garantizar la presencialidad en los CDIS.

Por necesidades urgentes del CDIS debidamente justificadas, podrá ser requerida la presencia en el centro de trabajo del personal que preste servicios en la modalidad de teletrabajo. Esta circunstancia no generará un derecho de cambio del día de teletrabajo.

Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Jornada	Distribución	
	Horario	Ratio P/T (%)
Lunes	9 a 14h+2	60%/40%
Martes	9 a 14h+4h 30m	100%/0%
Miércoles	9 a 14h+2	60%/40%
Jueves	9 a 14h+2	60%/40%
Viernes	9 a 14h+2	60%/40%

Días semanales que el personal adherido al programa puede desempeñar en modalidad de teletrabajo: 1. En ningún caso podrá coincidir con el día en que corresponda prolongación vespertina o matinal de la jornada de trabajo para el personal con dedicación exclusiva. Cuando el día de teletrabajo sea festivo o se tome como día de asunto propio, vacación o similar, no se podrá trasladar el día de teletrabajo a otro día de la semana.

Día de presencialidad 100%: martes. Si este día coincidiera con un festivo, esta circunstancia no dará lugar al establecimiento de otro día de la semana con un cien por cien de presencialidad.

### 10. Duración del programa.

Este programa de teletrabajo iniciará su vigencia el día 1 de octubre de 2023, y finalizará el 30 de septiembre de 2024, pudiendo prorrogarse por un año más cuando su evaluación sea positiva.

### 11. Plazo de solicitud de adhesión.

El PAS podrá solicitar la adhesión al programa durante toda su vigencia.

El personal de nueva incorporación al ámbito de aplicación del programa de teletrabajo no podrá solicitar la adhesión al mismo hasta que hayan transcurrido seis meses de permanencia en el mismo. Motivadamente,



cuando la empleada o empleado acredite conocimientos suficientes del funcionamiento de la unidad, el responsable del programa podrá establecer excepciones a este periodo de carencia.

## **12. Metodología, alcance e indicadores de evaluación del programa.**

El programa de teletrabajo se evaluará de acuerdo con las siguientes metodologías:

- Evolución de la satisfacción de los usuarios con el servicio (unidad o descriptor de encuesta Pegasus) tanto en media como en porcentaje de satisfacción.
- Análisis de las SQFs, y su relación con la implantación del teletrabajo
- Evolución de los indicadores de rendimiento (Jira)
- Evolución de la satisfacción media (estrellas Jira)

En el proceso de evaluación, se procurará distinguir entre los resultados obtenidos en régimen de presencialidad y en régimen de teletrabajo.

## **13. Responsables directos de la coordinación y ejecución del programa.**

Jefa del Servicio de Gestión de Personal.