



**VICERRECTORADO DE
INNOVACIÓN**

MEMORIA CURSO 2012-2013

Migración del correo a la nube@UCM

El procedimiento de migración de las 180.000 cuentas de correo comienza en noviembre de 2012 con los estudiantes y finaliza en marzo de 2013 con las cuentas de actividad y el colectivo PAS. Desmontaje de la infraestructura anterior.

Adicionalmente fue necesaria la implementación y configuración de la infraestructura y el software para la validación web mediante Single Sign On (SSO) Complutense para el acceso al correo y el entorno colaborativo y la gestión de identidad. Posteriormente se fueron integrando el resto de las aplicaciones por los otros departamentos de los SSII.

Extensión de uso de la plataforma Lync y Office 365

De forma paralela, en noviembre de 2012, se inician los preparativos para el despliegue de Lync en la UCM. Este proceso se finalizará durante el curso 2013/2014 con la incorporación de la nueva infraestructura de computación, almacenamiento y copia de seguridad.

Elaboración de los pliegos de prescripciones técnicas

- Mantenimiento de los sistemas críticos HP de la UCM: computación, almacenamiento y copias de respaldo. Procedimientos P-21/12 y P-31/13 finalizados y cuyo contrato termina el 31 de diciembre de 2013.
- Renovación de la infraestructura de computación, almacenamiento y copias de respaldo. Procedimiento P-22/13 en fase de adjudicación provisional.
- Mantenimiento y gestión de la infraestructura de red y su renovación tecnológica. Procedimiento P-36/13 reanudado y se espera que finalice antes del 1 de noviembre de 2013.
- Virtualización de los sistemas SAP. Proceso finalizado y adjudicado.

Suministro de elementos de infraestructura a otros departamentos

- Infraestructura, incluyendo la base de datos Oracle 11g, para la nueva versión de la aplicación de Gestión Académica.
- Infraestructura para la nueva WEB institucional.
- Infraestructura para el nuevo Portal del Investigador.
- Infraestructura para el nuevo proyecto de Eprints.
- Infraestructura para el portal omeka de la biblioteca de la UCM.
- Infraestructura para el nuevo portal de Administración Electrónica.
- Infraestructura para el gestor de FAQ.

Actividades de monitorización y red

- Segunda convocatoria de ampliación de cobertura WiFi. 16 centros y 64 puntos de acceso solicitados.
- Instalación de fibras monomodo troncales (CEI).
- Convenio entre las tres Universidades: UCM, UPM y UNED.
- Convenio con la empresa Orange.
- Fase beta del acceso remoto a través de VPN SSL (galería.ucm.es).
- Informes sobre el CSIC y la EOI con propuestas alternativas.
- Preparación del despliegue de la nueva telefonía IP.
- Asunción de toda la monitorización de sistemas por parte la UCM, tras la primera fase de formación.

Tareas cotidianas

- Gestión de listas de distribución y envío de mensajes.
- Acceso a la red WiFi: Escuela de Verano, congresos y profesores invitados.
- Auditorías de SAP.
- Incidentes de seguridad.
- Sustitución de equipos de red averiados.
- Recolocación de equipamiento de red.
- Ajustes en la monitorización de sistemas y gestión de las alarmas.
- Proyectos de cableado.
- Proyectos de infraestructuras en CPD y Rectorado.
- Soporte de incidencias a través de SITIO (6.065 durante el curso).

ÁREA DE APOYO AL USUARIO

El 1 de julio de 2012 entró en funcionamiento el nuevo “Modelo de atención al personal de la UCM por parte de los Servicios Informáticos”, como resultado de la puesta en marcha de las líneas de actuación aprobadas por Consejo de Gobierno el 7 de febrero de 2012, y comunicado por el Vicerrector de Innovación a finales de mayo de 2012 (29 de mayo de 2012)

Las principales líneas de dicho modelo de atención son:

- Puesta en marcha de la aplicación web SITIO (Sistema de Incidencias para Tecnologías de la Información Online) <http://sitio.ucm.es>
- Implantación de las Oficinas para Tecnologías de la Información (Oficinas para TI) como primer nivel de atención informática de cara al usuario.
- Creación de un Centro de Atención de Usuarios (CAU) con personal interno propio, capaz de atender incidencias y/o canalizar a los departamentos de atención de segundo nivel. Dentro del CAU existe un servicio básico de información telefónica para cuestiones relacionadas con Servicios Informáticos (4750).

Con ello se sustituye el modelo de atención a usuarios basado en un servicio externalizado de apertura telefónica de incidencias a través del teléfono 4774 para los Servicios Informáticos y que supuso ahorro de un de 579.673,50€ (coste del servicio en el año 2011).

El usuario puede solicitar atención técnica abriendo incidencia en SITIO y contactar con las Oficinas para TI. Las peticiones que no pueden resolverse en el primer nivel de atención a usuarios (CAU y Oficinas para TI) se escalan a los departamentos informáticos especializados y competentes para su resolución, optimizando de esta forma los recursos técnicos existentes.

A lo largo del curso 2012-13, el Área de Apoyo al Usuario ha realizado las siguientes tareas:

- Consolidación del modelo de atención al usuario con Oficinas para TI y CAU como primer nivel de soporte, tras la primera etapa de formación y adaptación. Desde el inicio del curso las Oficinas para TI han actuado como primer nivel de atención al usuario PDI en cuestiones relacionadas con el Campus Virtual.
- Consolidación de SITIO como punto de entrada de Incidencias para los Servicios Informáticos de la UCM:
 - Integración en el sistema de Single Sign On (SSO) Complutense.
 - Ampliación de servicios ofertados.
 - Avances significativos en la programación de la aplicación SITIO para la sustitución de la aplicación de gestión REMEDY.
- Participación en la implantación de la nube@UCM:
 - Colaboración en el diseño del plan de actuación para la migración de servicios y cuentas de los entornos @PDI y @PAS.

- Atención y resolución de problemas relacionados con la configuración y uso en los puestos de trabajo de PDI y PAS.
- Generación de documentación técnica para usuarios en el nuevo sistema de información de los Servicios Informáticos: <http://faq.ucm.es>
- Generación de materiales e impartición de cursos de formación:
 - Para Técnicos especialistas de aulas informáticas de centros, cursos de formación sobre la nube @ucm para estudiantes (3 sesiones).
 - Para personal PDI (27 sesiones en centros con 567 asistentes).
- Participación en el proyecto de implantación en la UCM de un sistema de telefonía basado en voz sobre IP (VoIP), que supondrá una modernización tecnológica a la vez que un considerable ahorro en la facturación telefónica.
 - Elaboración del pliego de prescripciones técnicas para el concurso de VoIP.
 - Supervisión y coordinación de la instalación de la infraestructura para VoIP.
- Puesta en marcha de un nivel de atención básica a estudiantes en temas relacionados con el acceso a Servicios TI, basado en:
 - Primer nivel de atención desde las aulas informáticas de los centros, con actuaciones de coordinación y formación por parte del Área de Apoyo al Usuario.
 - Segundo nivel de atención de peticiones canalizadas a través de incidencias desde las aulas informáticas de los centros, con atención directa o escalado a departamentos informáticos de segundo nivel para su resolución.
- Formación para personal técnico de aulas informáticas de la UCM en colaboración con la Unidad de Formación.
 - Diseño de formación sobre atención a estudiantes en aulas informáticas. Se impartieron 3 cursos en el mes de julio con la asistencia de 50 personas.
 - Diseño e impartición de la formación de uso de correo @UCM para estudiantes. Se impartieron 4 cursos en el mes de octubre, con asistencia de 52 personas.
 - Diseño de planes de formación 2013-2015:
 - Aplicaciones web y en la nube de uso en el entorno de aulas informáticas de la UCM.
 - Gestión y administración de equipos con Windows 7 y aplicaciones en el entorno de aulas informáticas.
- Generación de información técnica de interés para los usuarios en cuestiones como la configuración de equipos y accesorios móviles para utilizar la conexión Wifi, la VPN, etc.
- Participación en proyectos multimedia UCM:
 - Colaboración en diseño de infraestructura para emisión en streaming de actos institucionales.
 - Colaboración en diseño de proyectos de servicios multimedia a docencia como Husso Digital con fondos CEI, de reciente puesta en marcha.

- Instalación de un aula de telepresencia, con cargo a fondos del CEI, de próxima apertura.
- Participación en nuevos servicios para docencia e investigación como la instalación y puesta en marcha en el entorno UCM de aplicación XOLOMON.
- Colaboración en nuevos proyectos como la implantación de Lync para la comunidad universitaria en el curso 2013-14.

En cuanto a los datos de atención al usuario del periodo que nos ocupa, es importante resaltar que sólo se dispone de datos registrados como incidencia por SITIO, no pudiendo cuantificar las atenciones realizadas a través de llamadas telefónicas, correo electrónico o visitas a dependencias de Oficinas para TI o de otros departamentos.

Desde el 1 de octubre al 30 de junio, el Área de Apoyo al Usuario ha recibido 16.239 incidencias, lo que supone el 54,9% de las incidencias totales de los Servicios Informáticos (29.564 recibidas en el mismo periodo).

En lo referente a las incidencias de Apoyo al Usuario, el 33,3% de las mismas se han atendido en la Oficinas para TI y el resto en otros departamentos de Apoyo al Usuario.

Destacar que este año ha sido importante el incremento de la demanda de atención relacionada con la migración del sistema de correo, así como con Campus Virtual ya que de las 1.730 incidencias relacionadas con Campus Virtual desde el Área de Apoyo al Usuario, y mayoritariamente desde las Oficinas para TI, se han atendido 1.009 incidencias, lo que supone el 58,32% de estas peticiones.

Administración Electrónica

El objetivo principal del grupo de trabajo durante este curso académico ha sido el análisis y diseño de una solución para la sustitución de la actual plataforma de Administración Electrónica y Registro Presencial, cuyo desarrollo, mantenimiento y soporte corresponde a Telefónica hasta el día 15 de octubre de 2013.

Tras un estudio en profundidad de las herramientas disponibles, se han tomado las siguientes decisiones:

- Con respecto al Registro Presencial, se ha decidido dar continuidad al software que se tiene en Telefónica, por ser el más común en las administraciones, pero en su versión más actual (SIGEM 3.0). De este modo, se asegura que el traspaso de información de la plataforma actual a la nueva será viable 100% sin pérdida de información de los asientos registrales. Para ello se tiene ya disponible la plataforma en nuestras instalaciones y tras la migración de los datos se procederá a su puesta en funcionamiento en septiembre de 2013.
- En cuanto al Registro Electrónico y el Gestor de Expedientes, se ha decidido que la solución TIWORKS de la empresa TELVENT es la más adecuada para su implantación en la UCM y en ella se están implementando los procedimientos, como es el caso de la Instancia General. La entrada en producción está prevista para octubre de 2013.
- Aunque actualmente no existe la funcionalidad de Archivo Electrónico en la solución de Telefónica, se va a utilizar la herramienta SIGEM 3.0 para esta finalidad, poniéndose en producción para octubre de 2013 .

En paralelo con estas actuaciones, también se ha trabajado en otro elemento íntimamente relacionado como es el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) para definir los requisitos necesarios que deben cumplir los sistemas de información de las administraciones públicas para habilitar el intercambio de información entre ellas.

Gestión Académica

Las tareas realizadas este curso para el soporte de la aplicación GEA han sido:

- Coordinación de las tareas de migración a la nueva infraestructura de Oracle 11g.
- Adaptación del portal UCMnet a la validación en rama única de LDAP.
- Elaboración de descargas a la carta para otros departamentos.
- Coordinación con OCU para la instalación de nuevas versiones y anticipados.
- Atención a las incidencias.
- Elaboración de estadísticas para las diversas peticiones de la UCM.
- Monitorización y aviso de errores en la ejecución de tareas de ejecución planificada periódica

Durante los dos primeros trimestres del curso se han realizado una serie de cursos de formación en Java que han permitido contar con los conocimientos necesarios para la realización de la aplicación de Preinscripción para el Distrito Único de Madrid. Dicha aplicación ha sido diseñada, desarrollada, instalada, configurada y probada íntegramente por personal de los SSII y ha permitido el desarrollo de la fase de junio (más de 40.000 preinscripciones) sin ningún tipo de problemas desde las seis universidades madrileñas.

También se ha desarrollado y puesto en producción la aplicación de control presupuestario de Másteres Oficiales.

Se han adaptado a la nueva imagen corporativa las aplicaciones de preinscripción en Títulos Propios, Másteres y Doctorado, GEA y Moveon (Erasmus).

Como consecuencia de los cambios en las normativas, han sido necesarias modificaciones para adaptar las aplicaciones de gestión de Tesis doctorales en META, preinscripciones y admisión en Másteres y Doctorado.

Se ha realizado la coordinación del grupo de trabajo que ha realizado el análisis de requerimiento para la incorporación de la gestión de Tesis doctorales en GEA, elaborando el Pliego de Preinscripciones técnicas para su contratación.

Tarjeta chip

El cambio más destacable en cuanto a la tarjeta electrónica de estudiantes, ha sido la modificación de la “dirección de entrega” de manera que éstas se distribuyen a las secretarías de los centros en los que están matriculados los interesados en vez de a su dirección particular, enviando un correo electrónico para informarles que tienen a su disposición la tarjeta para ser recogida.

Se ha realizado una campaña orientada al PDI para la solicitud de la tarjeta electrónica, mediante el envío de correos electrónicos en los que se comunica a la comunidad universitaria docente la forma de solicitud de la misma, a la vez que se ha potenciado el uso de la tarjeta de personal, mediante la incorporación de los certificados AP que usan los tramitadores de la plataforma de Administración Electrónica.

Se ha desarrollado una aplicación que facilita el control de la recepción de la tarjeta en la Unidad Técnica de Administración OnLine (UTAOL), de forma que se registra la recepción de las tarjetas cuando son emitidas una vez estampadas por la entidad financiera.

El número de tarjetas de personal solicitadas desde julio de 2012 hasta julio de 2013 es de 2.324, mientras que el de estudiantes es de 27.799.

Recursos Humanos

Desde octubre de 2012 se ha contratado el mantenimiento de la aplicación Atlas con un nuevo proveedor de servicios (IECISA) con una reducción de costes y efectivos externos de un 50 %.

Con el apoyo puntual de consultores expertos se han ido implantando nuevos módulos y funcionalidades con un bajo coste mediante la administración de recursos, permitiendo la formación de nuestro personal. Entre los desarrollos cabe destacar:

- CONTRAT@. Envío automático de contratos al SEPE.
- CERTIFIC@. Envío de cotizaciones a la Seguridad Social para jubilaciones (en fase de pruebas de usuario).
- Implantación del módulo de Selección y Provisión. Concursos de traslados PAS funcionario (en fase de pruebas de usuario).
- Soporte a la realización de nuevas RPT's. Implantación de variantes de plan.
- Implementación de colaboradores honoríficos. Análisis y diseño (en fase de implementación).
- Implementación de web services para servir los documentos de certificados de la renta en función del colectivo necesarios para la administración electrónica (en fase de pruebas de usuario).
- Aplicación RD 20/2012: nuevo sistema de aplicación de complementos IT's y salarios garantizados.
- Desarrollo para valoración de puestos de trabajo, empleados y valoración de RPT's .

En la página del Autoservicio del Empleado se ha hecho la adaptación a la nueva imagen corporativa, se ha mejorado el acceso y se ha añadido una página de información técnica.

Dentro del soporte habitual a las incidencias y cambios legislativos, durante este curso se han realizado las modificaciones de la nómina para eliminar las pagas extras de diciembre, las jornadas adicionales, realizar nuevos cálculos de complemento adicional PDI (supresión y restablecimiento posterior) y realizar el Anticipo Paga adicional complemento específico PDI. Modificaciones legislativas relacionadas con el SISTEMA RED de la Seguridad Social: afiliación y cotización.

Gestión Económica

Debido a las restricciones presupuestarias que han afectado al ejercicio 2012 no se han abordados nuevos proyectos por parte de la Dirección Financiera y algunos iniciados se han quedado en suspenso como el caso del CANOA, que después de haber instalado la infraestructura técnica no se ha finalizado la fase de requerimientos funcionales. Por lo tanto ha sido un año de consolidación del cambio de versión de SAP a 6.0 realizado a finales de año 2011 y de aplicación de cambios legales (IVA, , libro de bienes de inversión, etc.) que se han sucedido a lo largo del año.

Se abordó a finales de año la migración de la versión de SAGE – Tesorería XRT que databa del año 2005 y sobre SQL Server 2000, ambos discontinuados por los fabricantes, siendo sustituida por la versión 3.2 sobre base de datos SQL Server 2008.

Calidad, DataWareHouse y nuevos desarrollos

Dentro del apoyo prestado al Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad, durante este curso se ha realizado la modificación del proceso de Evaluación de la Calidad Docente (Programa DOCENTIA), cambiando el cálculo de las distintas dimensiones que intervienen en el proceso. Dando soporte a la Oficina para la Calidad a lo largo de la convocatoria.

Se ha desarrollado un web service, con una serie de funcionalidades que son utilizadas por un programa desarrollado a través de un PIMCD. Dicho programa consiste en la captura de las respuestas a encuestas emitidas mediante mandos o teléfonos móviles. Una vez capturados estos datos y mediante la utilización del web services, se incorporan a la base de datos de DOCENTIA.

También ha sido necesario modificar la captura de datos y potenciar el alcance del proceso de evaluación del Programa VERIFICA.

En el último trimestre, se ha comenzado con la configuración de la Infraestructura necesaria para empezar a crear el nuevo DataWareHouse. Con ello se persigue, no sólo seguir manteniendo el flujo de datos de los sistemas de información que utiliza la Universidad, sino la creación de una herramienta de inteligencia empresarial, inteligencia de negocios o BI (Business Intelligence) que permita la explotación conjunta de los datos de las distintas fuentes de las que se nutre. Esta actividad sustituirá a la herramienta externa de Inteligencia Institucional.

El personal de los SSII que da soporte al Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad, ha recibido formación en SSIS y SSAS para desarrollar las nuevas funcionalidades del BI.

También durante este curso, se ha desarrollado y puesto en producción íntegramente por personal de los SSII el nuevo Portal del Investigador (PI), que sustituye a la aplicación externa ACINCO. Para el acceso se ha desarrollado el mismo sistema de Single Sign On (SSO) Complutense.

Los módulos que lo integran son:

- Curriculum. En él se detalla la parte académica y la parte de producción científica del PDI, con importación de bibliografía de WOK, DIALNET y Microsoft Academic. Homologación de la generación del CVN-FECYT.
- Personal Externo. El módulo se nutre de los datos de Recursos Humanos y del PDI que incorporan las secciones de personal de Centros, Departamentos y Centros Adscritos. Esta información posteriormente es utilizada por el módulo de Currículum y las aplicaciones de Gestión Académica y Gestión de Identidad .

La implantación del Portal del Investigador se ha realizado cumpliendo con el compromiso adquirido por el Vicerrector de Innovación ante la comunidad científica de que la migración de los datos que estaban en la aplicación ACINCO sería automática y completa.

También durante este curso se han desarrollado las siguientes aplicaciones:

- Programa para la Inspección de Servicios. En dicho programa se han incorporado los expedientes que estaban almacenados en la antigua aplicación, para evitar pérdidas de información y se han creado las funcionalidades necesarias para la gestión de los expedientes que tramita la Inspección de Servicios.
- Programa de la Guía de Espacios. Desarrollado con las funcionalidades requeridas por la OTG (Oficina Técnica de Gerencia). Se trata de una página web en la que se capturan todos los datos relacionados con los Centros, Edificios y Espacios que pueden ser susceptibles de ser alquilados. Posteriormente, esta información se trasladará a la web institucional para que

puedan ser visualizados por las empresas o personas que quieran solicitar información para realizar un alquiler .

Adicionalmente se ha dado soporte y mantenimiento a las aplicaciones e incidencias de: Admisión en Colegios Mayores, Gestión de Instalaciones Deportivas, Archivo, Publicaciones, Unidad de Acción Social, Unidad de Formación, COIE, Unidad de Control. Asesoría Jurídica. EVALOS, Museos, Protocolo, Convenios, Venias, Nombramientos, Tribunales, Autorizaciones y GUAI (Gestión Universitaria Ayuda a la Investigación).

Se ha hecho la adaptación a la nueva imagen corporativa de las páginas web y las modificaciones necesarias en las páginas web y programas Windows para la validación a la rama única de LDAP.

Web Institucional

Durante este curso se ha llevado a cabo la implantación del nuevo sistema WEB UCM para la página web Institucional, compuesta por un sistema de navegación público, un sistema de navegación privada y un gestor de contenidos propio. Todo ello ha sido desarrollado e implementado íntegramente por personal de los SSII. En febrero de 2013 se puso en producción el nuevo entorno con la web de los servicios centrales y de todas las Facultades.

Adicionalmente se ha realizado la implementación para la incorporación a la Web Institucional de CAIs, Institutos Universitarios, Clínicas y Hospitales, Escuelas de Especialización, Titulaciones, Cursos y Escuela Complutense de Verano, Grupos de Investigación, Proyectos de Innovación, Proyectos de Investigación Congresos y Jornadas y Órganos de Representación.

En el mes de julio de 2013 se ha llevado a cabo la incorporación de la Biblioteca (Central y Bibliotecas de Centros) al sistema WEB Institucional, con los desarrollos necesarios para adaptar las funcionalidades requeridas por la BUC.

Sobre esta nueva plataforma, se han desarrollado las herramientas necesarias para el mantenimiento de la Agenda Institucional en la web y se ha desarrollado el Escritorio Personal dirigido a los miembros de la comunidad universitaria.

Adicionalmente, se ha dado soporte, incluyendo desarrollos propios, al Vicerrectorado de Alumnos mediante la programación de la aplicación para acogerse a pago fraccionado y la consulta de admisión del curso 2013. También se ha dado soporte a la Unidad de Gestión de Contenidos mediante el desarrollo de aplicaciones de gestión, así como mediante la atención y distribución de las incidencias generadas por los usuarios de la web.

Implementación del Single Sign On

Se ha implementado el sistema de Single Sign On (SSO) Complutense para la navegación validada en la Web y en el comienzo del nuevo curso estará totalmente implantado para el acceso al Campus Virtual de estudiantes y profesores.

Sistema de streaming institucional

Se ha implementado el sistema de Streaming UCM para la retransmisión en directo vía Web y grabación de actos institucionales. Tras un estudio de las soluciones para cubrir la retransmisión en alta calidad y la cobertura a un elevado número de usuarios, en los próximos meses se renovarían los servidores propios, mejorando la calidad y conectividad, y se adoptará, para las retransmisiones masivas, la emisión mediante la red de Youtube, que ya está funcionando de forma piloto.

Biblioteca y Repositorio Digital Complutense

A lo largo del curso se ha procedido a la migración de aplicaciones de la Biblioteca de la Universidad Complutense a nuevos servidores y sistemas controlados por personal del Área. Así mismo, se han sustituido algunas aplicaciones (como estadísticas e informes) para adaptarlos al software y licencias actuales, mejorando el funcionamiento y control de los mismos.

En el segundo trimestre se implementó la plataforma de Exposiciones Virtuales Complutenses para la publicación online de exposiciones temporales y permanentes.

Se ha implementado el nuevo Eprints Complutense con sistema de evaluación, integrado en el proyecto de Repositorio Digital Complutense.

Guía de espacios

A lo largo del tercer trimestre se ha desarrollado la plataforma online “Guía para el Alquiler de Espacios UCM”, en colaboración con Sistemas de Información, para la presentación de los espacios susceptibles de ser alquilados en la UCM.

En el mes de junio se finalizó el proyecto piloto de Gestión de Espacios UCM, que permite la gestión integral de edificios y espacios abiertos de la Universidad, mediante una plataforma de superposición de capas y GIS.

Campus Virtual

Desarrollo del Aplicativo para Consulta de la matrícula y asignaturas de Campus Virtual de Alumnos para los Técnicos de Aula.

Evaluación de plataformas para Cursos Abiertos Online Masivos (MOOC) y estudio de su implantación en la UCM.

Integración de funcionalidades para la plataforma SAKAI.

Desarrollo de la incorporación de contenidos de Complumedia a Campus Virtual de forma automática.

BIBLIOTECA

Las acciones desarrolladas por la Biblioteca (en adelante BUC) durante el curso académico 2012-2013 han estado encaminadas a garantizar la calidad del servicio mediante la mejora y el incremento del apoyo al aprendizaje, la docencia y la investigación, teniendo en cuenta los principios de eficiencia y de economía. Dichas acciones han sido las siguientes:

Recursos Humanos

Durante este curso académico no se han producido cambios en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) de la Biblioteca, aunque se han realizado dos concursos internos de traslado para personal funcionario, de 19 plazas (el primero) y de 25 (el segundo) de niveles 22, 18 y 14. El concurso ha sido sin coste alguno, al tratarse de puestos base y no orgánicos.

El total de efectivos de personal ha disminuido en relación con el curso anterior al haberse producido 6 jubilaciones y haber continuado con la tasa cero de reposición de efectivos.

Además, durante este curso se han seguido realizando los trabajos técnicos necesarios previos al proceso de modificación y actualización de la RPT, con el fin de que ésta se base en criterios de racionalidad y simplificación de la estructura administrativa. Asimismo, se ha continuado desarrollando la formación del personal bibliotecario, orientándola al desempeño del trabajo y fomentando la formación virtual.

Organización y calidad

Han funcionado con regularidad los órganos de gobierno colegiados de la Biblioteca. Durante el curso académico la Junta de Directores se ha reunido en 5 ocasiones y la Comisión de Biblioteca en 2. También se han reunido diferentes comisiones técnicas, como la de Recursos de Información, subcomisión de Sala y Préstamo y demás grupos de trabajo.

A finales de 2012 se formó un *Grupo de Trabajo para el Estudio de la Estructura de la BUC*, con el objetivo de elaborar un informe sobre la situación actual de la Biblioteca y formular una serie de propuestas, dentro del *Plan de Eficiencia de la UCM (2011)*, para trasladar a la Comisión de Estructuras de la UCM.

Se han iniciado los trabajos para la redacción del *Plan Estratégico de la BUC 2013-2016* que cuenta con 5 líneas estratégicas relativas a los siguientes ámbitos: usuarios y servicios; organización y gestión; colecciones, recursos de información y patrimonio; innovación tecnológica e infraestructura digital y alianzas, cooperación y transferencia a la sociedad.

Como viene siendo habitual desde 2003 se han realizado las encuestas sobre el servicio de biblioteca a los usuarios (estudiantes y profesores). Han contestado 3.273 estudiantes y 675 profesores y la valoración global que han hecho del servicio de biblioteca ha sido positiva. Así, sobre 10, los profesores han dado una valoración de 8'5 y los alumnos de 6'9.

Financiación e infraestructuras

Para contribuir al equilibrio presupuestario de 2013, siguiendo las pautas señaladas en el *Plan de Eficiencia de la UCM*, la BUC ha contado con un presupuesto menor que el del curso anterior. El presupuesto de la BUC ha sido de 766.905'78 €, cantidad a la que se suma la que las distintas facultades invierten en las bibliotecas de sus centros.

En infraestructuras, el hecho más destacado es el amueblamiento y equipamiento de la sala destinada a Derecho de la Biblioteca María Zambrano, así como la mejora y adecuación de la sala destinada a Filología. Una vez trasladados parte de los fondos de ambas facultades a la Biblioteca María Zambrano, para el curso próximo empezarán a funcionar los servicios bibliotecarios. Estas acciones, realizadas dentro del *Campus de Excelencia Internacional Campus de Moncloa*, persiguen la reducción de puntos de servicio, la ampliación del libre acceso, la flexibilidad de los espacios y la integración y sinergias entre ambas bibliotecas de centro.

También se han realizado algunas obras menores en las bibliotecas de las facultades de Farmacia, Medicina y CC. de la Información.

Colecciones

Durante este curso uno de los objetivos en los que se ha trabajado ha sido en la definición de una colección sostenible de recursos de información. Por ello, se ha realizado un estudio y evaluación de la colección electrónica de la UCM para llegar a establecer la colección nuclear que satisfaga las necesidades básicas para el desarrollo de la labor docente e investigadora. Tanto en la compra directa, como dentro del Consorcio Madroño, se han realizado negociaciones con grandes grupos editoriales, como *Elsevier*, *Springer* e *IEEE*, para obtener mejores precios. Con todas estas acciones se ha logrado una clara contención del gasto.

Entre los objetivos que se han comenzado a desarrollar en este curso hay que destacar, la promoción y marketing de las colecciones y servicios de la BUC, la capitalización de las oportunidades tecnológicas para difusión del patrimonio bibliográfico, el diseño de un plan de compra centralizada de manuales para estudiantes y el estudio de la preservación de las colecciones digitales a medio y largo plazo..

Apoyo al aprendizaje, docencia e investigación:

Como actividades de apoyo al aprendizaje se han llevado a cabo 538 cursos de formación de usuarios a los que han asistido un total de 9.580 alumnos. Algunos de estos cursos, especialmente los de carácter general, se han enmarcado dentro de la *Semana de Bienvenida*, a principios del curso académico.

En periodo de exámenes se ha seguido realizando las correspondientes aperturas extraordinarias, concentrándose especialmente, debido a su gran capacidad, en la Biblioteca María Zambrano que ofrece 1.500 puestos de lectura.

Ha habido una notable mejora de los servicios de préstamo mediante la automatización de algunos procesos, como la extensión de los sistemas de autopréstamo y radiofrecuencia y generalización de la petición “en línea” de documentos de depósito en el catálogo *Cisne* y del localizador electrónico de documentos en las estanterías.

En cuanto a docencia e investigación, durante el curso la BUC ha realizado una apuesta decidida por el acceso abierto a la producción científica, así se ha seguido trabajando en el repositorio institucional UCM en acceso abierto (*E-Prints Complutense*) incorporando, además de las tesis doctorales, cada vez en mayor medida, aquellos trabajos que expresan la actividad investigadora de la UCM.

Además se ha trabajado en la difusión de *Summon*. Esta herramienta, denominada por la Biblioteca, *BUCea*, es innovadora y permite buscar simultáneamente en multitud de recursos, tanto en formato impreso como electrónico, mediante una única consulta. Contiene más de 60 millones de documentos electrónicos en texto completo, tales como artículos de revista, libros electrónicos y

capítulos de libros, contenidos en la mayoría de las bases de datos y colecciones electrónicas suscritas por la BUC, así como los documentos incluidos en el catálogo *Cisne*, en *E-Prints Complutense* y en el *Portal de Revistas Científicas Complutenses*.

Biblioteca y sociedad

Durante este curso se han finalizado dos proyectos de cooperación al desarrollo en los que participaba la BUC junto a las universidades de Haití (Universidad del Estado de Haití) y de Bolivia (la Universidad Indígena Quechua Casimiro Huanca). Ambos proyectos, pertenecientes a la convocatoria de la Agencia Española de Cooperación Internacional al Desarrollo (AECID).

Establecimiento de alianzas internas y externas. Cooperación

Desde la BUC se han seguido estableciendo alianzas con el personal docente e investigador de algunas facultades, especialmente del área de Humanidades y CC. Sociales (Filología -proyecto Dialogyca- y Ciencias de la Documentación, mediante la participación en master y conferencias en cursos de grado). Asimismo, la BUC ha colaborado con el Vicerrectorado de Extensión Cultural, mediante su participación en distintas actividades de la *III Semana Complutense de la Letras* y en exposiciones. Destaca, especialmente, la exposición “Preparando la Biblia Políglota Complutense: los Libros del Saber”, (24 de abril-30 de junio de 2013) en el marco de los eventos de los 500 años de la Biblia Políglota Complutense y comisariada por la profesora Elisa Ruiz García.

También se han mantenido las colaboraciones con los Servicios Informáticos, con los Vicerrectorados de Investigación (adquisición de *InCites*) y Postgrado (depósito de tesis doctorales en *E-Prints Complutense*), Servicio de Publicaciones (*Portal de Revistas Científicas*) y la Editorial Complutense.

En cuanto a cooperación se han mantenido y ampliado los convenios de cooperación nacionales: REBIUN, MADROÑO, AECID (nuevo convenio firmado el 5 de noviembre de 2012) Dialnet, FESABID y SEDIC, e internacionales: IFLA, LIBER y UNICA.

La UCM a través de su biblioteca ha tenido una participación activa tanto en proyectos internacionales de preservación y digitalización: *HathiTrust*, *The European Library*, *Google* (se ha iniciado la segunda fase de digitalización prevista en el convenio UCM/Google) y *Biblioteca Digital Mundial* (Proyecto de la UNESCO y de la Biblioteca del Congreso de los EE.UU), como nacionales (*Hispana* del Ministerio de Cultura, *E-Ciencia* de la Comunidad de Madrid). Todos estos proyectos permiten una mayor visibilidad del patrimonio bibliográfico de la Universidad.

Patrimonio Bibliográfico

Durante este curso se han trasladado los fondos antiguos, que aún quedaban pendientes de centralizar, del Departamento de Historia del Derecho de la Facultad de Derecho y los del siglo XIX de la Facultad de Filología a la Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” y se han seguido desarrollando actividades de difusión del patrimonio bibliográfico sobre todo a través de exposiciones realizadas principalmente en la mencionada Biblioteca.