



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

MEMORIA CURSO ACADÉMICO 2019-2020

GERENCIA

Las principales actuaciones y hechos reseñables en el ámbito de la Gerencia, agrupadas por Vicegerencias son las que se destacan a continuación:

En el **Área de Transformación Digital**, a lo largo del curso 2019/20, se han implantado nuevos desarrollos para la tramitación electrónica de diversos procedimientos. Entre ellos figuran la firma electrónica de documentos, a través del Portafirmas, un sistema de comunicaciones/notificaciones entre las diferentes unidades y órganos de la UCM y con los interesados, y la emisión y firma de Certificados/Diplomas por lotes.

También se ha procedido al desarrollo de diversos procedimientos. En el Área de Estudiantes se ha desarrollado la tramitación automática de Certificados de Grado, de Certificados de Reconocimiento de Créditos Optativos y de diplomas en diversas actividades formativas. En el Área de PDI se puede destacar el desarrollo la presentación telemática de solicitudes en procesos selectivos de Personal Docente, de solicitudes en procesos selectivos de Personal Investigador, de obtención por vía telemática de Certificados de Docencia de Campus Virtual. Y en el Área de PAS se ha puesto en explotación la solicitud por vía telemática de participación en procesos selectivos de PAS funcionario y Laboral.

En diciembre de 2019 se produjo la integración en la **Plataforma GEISER** (Gestión integrada de servicios de registro), que permite, además de la distribución documental entre Unidades, la interconexión con los Registros externos a través de la plataforma del Sistema de Interconexión de Registros (SIR). Se trata de una solución que permite cumplir con la obligación de contar con un registro electrónico y eliminar el movimiento de papel, establecida en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Se ha continuado trabajando, asimismo, en la gestión de la identidad Electrónica. En este contexto, se ha desarrollado una **campaña de expedición masiva de Certificados de Firma Electrónica** para el personal de la UCM, alcanzándose la cifra de ----- certificados de firma expedidos, con el fin de generalizar la firma electrónica en procedimientos como la firma de Actas Académicas, prórrogas de contratos, y otros.

En el ámbito de los **Servicios Informáticos**, desde el mes de octubre de 2020, se reorganizó la estructura de dirección de los Servicios Informáticos, con objeto de dar el impulso de la administración electrónica en la UCM mediante la creación de un área específica, que junto al resto de áreas dan soporte TIC a la Comunidad Universitaria, a la infraestructura y a los procesos de gestión.

Entre las actuaciones realizadas, merece destacarse en primer lugar la adaptación de las infraestructuras y procedimientos de acceso a los puestos de trabajo para dar continuidad en la medida de lo posible a aquellos procesos de gestión que así lo permitieran, el soporte a los usuarios y el refuerzo del campus virtual para la realización de exámenes y evaluaciones de manera no presencial.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

Desde el Área de Gobierno de Tecnologías de la Información, se ha puesto en producción la nueva aplicación de Gestión del Mantenimiento Correctivo para todos los Centros de la UCM, la configuración de los puestos de trabajo para el acceso remoto, así como el apoyo a la Campaña de entrega e instalación de certificados digitales al Profesorado.

Durante este curso académico, en el Área de Administración Electrónica, se han incrementado los procedimientos electrónicos disponibles y casi se ha triplicado la presentación telemática de trámites a través de la Sede respecto el curso anterior, alcanzando más de 47.800 solicitudes. Se está dando servicio, a través del Portafirmas, para la firma de los contratos en el proceso de emisión de Certificados de Empleado Público. En este período se han enviado 3.394 contratos. Además, se ha extendido el uso del Portafirmas en los distintos servicios/cargos y desde otras aplicaciones, entre ellas cabe destacar que se han firmado 16.516 actas electrónicas del sistema de Gestión Académica, siete veces más que el curso anterior. Se han emitido de forma automática, y distribuido a través de la Sede Electrónica más de 25.000 certificados/diplomas/comunicaciones.

En la infraestructura central de sistemas se han creado más de 50 servidores virtuales destinados en su mayoría a reforzar el Campus Virtual y los exámenes online. También es de destacar la puesta en producción este curso del nuevo servidor de cálculo científico (Brigit) y la realización de un proyecto piloto de backup en la nube pública integrado con el sistema de copias de seguridad actualmente en producción.

En la infraestructura de seguridad destaca la sustitución del cortafuegos de Internet y del equipamiento de balanceo de carga para ofrecer mayor redundancia, capacidad y rendimiento. Se dio de alta un nuevo servicio VPN, “pasillo”, en la infraestructura de cortafuegos para permitir el acceso a los puestos de trabajo del PAS, facilitando así el teletrabajo. También se han implantado múltiples políticas globales de red, aprobadas por el Comité de Seguridad, con el objetivo de mejorar la seguridad perimetral y minimizar, en la medida de lo posible, la exposición a los ataques de Internet y se ha reforzado la coordinación con RedIRIS para mejorar su mitigación.

En la infraestructura de red se han instalado este curso 137 nuevas antenas WiFi en diferentes Centros de la UCM y 122 puntos en la red cableada (fibra y cobre) a pesar de las limitaciones del confinamiento.

Las necesidades sobrevenidas como resultado del confinamiento a causa de la COVID19 han hecho que se requiriera reforzar la infraestructura e intensificar el servicio que se presta a la comunidad universitaria en el curso 2019/20 para conseguir que el campus virtual, que empezó el curso siendo una herramienta voluntaria de uso complementario a la docencia presencial (hasta el 15 de marzo), se haya convertido en la herramienta imprescindible para continuar la docencia en la modalidad no presencial requerida por las circunstancias derivadas del estado de alarma sanitaria.

Para poder afrontar las necesidades demandadas durante el curso, fue necesario reforzar la infraestructura del entorno de producción de Campus Virtual a partir del 16 de marzo. Además, dado lo peculiar del calendario académico de este curso, se ha tenido que instalar un entorno adicional para poder comenzar el curso 2020/21, de modo que puedan llevarse a cabo las tareas de final de curso 2019/20 y del 2020/21 en paralelo. Así, se ha pasado de 3 entornos y 16 servidores que había a fecha 15 de marzo a 8 entornos y 56 servidores a fecha 4 de septiembre.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

El reto de la docencia en línea también exigió renegociar el servicio de Videoconferencia integrada en el Campus Virtual con Blackboard Collaborate con el fin de poder atender la creciente demanda. De tener un uso prácticamente testimonial hasta principios de marzo de 2020 se han creado 69.218 salas en las que han tenido un total de 911.212 participantes acumulados. Además, se han utilizado otras aplicaciones de videoconferencias como Google Meet, que han dado un total de 69.736.218 participantes en reuniones virtuales en el periodo que nos ocupa.

Durante este periodo en el Área de Desarrollo Software se ha abordado y finalizado el desarrollo de algunas aplicaciones con carácter de urgencia. Entre ellas cabe destacar el sistema de control de seguimiento de pruebas PCR para COVID-19, así como la adaptación y soporte al proceso de admisión de distrito único (ADMDUM).

Desde el área de Software Corporativo cabe destacar como acciones principales la adaptación de procedimientos a la nueva situación COVID-19 en sus múltiples facetas, que han permitido facilitar el distanciamiento en la realización de exámenes, atención online en vez de presencial, etc., relacionados con procesos de EvAU en GEA, gestión de prácticas externas GIPE, análisis para el apoyo a la docencia presencial reducida, modificación de convocatorias de examen, procesos de matrícula y automatrícula, firma electrónica de actas, Docencia, Innova, fichajes para control de presencia, gestión y solicitudes de anticipos de nómina, etc.

En la Dirección de la **Oficina de la Gerencia**, dentro de la situación de emergencia sanitaria como consecuencia del COVID 19, se han elaborado todos los protocolos de medidas preventivas y organizativas de los edificios en los que se encuentran ubicados los servicios centrales de la UCM. Así mismo, y con el fin de adoptar las medidas preventivas adecuadas para la protección de las personas y evitar los riesgos de contagio, se ha realizado a través del Servicio de Administración de Servicios Centrales la compra centralizada de material de protección individual y colectivo para toda la Universidad (mascarillas, geles hidroalcohólicos, guantes). Desde este Servicio también se han gestionado las desinfecciones especializadas de todos aquellos espacios que lo han requerido tras la detección de casos positivos en los edificios.

Como en cursos anteriores se ha gestionado el presupuesto de gastos de los Servicios Centrales que se ha visto afectado de manera importante por el gasto que ha supuesto la compra de material y la adopción de medidas en la lucha contra la pandemia.

Los ingresos obtenidos por la gestión de los alquileres de espacios que realiza la Oficina de la Gerencia, es decir los alquileres simultáneos de espacios correspondientes a más de un Centro gestor, han sido durante el curso 2019/2020 un total de **691.095,38 €sin IVA**.

A pesar de la crisis sanitaria generada por el COVID-19, a lo largo del curso 2019-20 se han gestionado, en lo que respecta a su tramitación, revisión, informes, firma y custodia, más de **960** convenios con entidades nacionales que regulan las obligaciones de las partes, los requisitos y las condiciones en que deben desarrollarse las diferentes acciones y compromisos adquiridos.

En el **Área de Prevención de Riesgos Laborales**, como consecuencia de la declaración del estado de alarma por COVID-19, todo el personal del área se ha mantenido en sus puestos de trabajo en la modalidad de teletrabajo, asesorando en todo momento a los órganos de la Universidad. Desde el mes



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

de febrero ha venido informando puntualmente a la comunidad universitaria a través de su página web, del “*protocolo de actuación ante el COVID19* del Ministerio de Sanidad, así como de sus actualizaciones (la última es del 14 de julio de 2020).

Para los responsables de los Centros y Servicios se elaboró en marzo una “Guía básica de actuación ante casos (confirmados) de COVID-19” en el que se incluía un “Anexo 1: Formulario de comunicación” y unas FAQ’s sobre coronavirus.

Ante la paralización de la actividad en la UCM y con el mantenimiento de servicios esenciales se fueron elaborando documentos de asesoramiento para colectivos y tareas concretas, con el fin de preservar la salud de los trabajadores de la UCM en esas tareas esenciales o necesarias que se han tenido que realizar durante esta situación especial, y evitar, en lo posible, la propagación del contagio. En concreto, para la recogida y entrega de material informático, para personal de investigación que continuaba su actividad, para la actividad efectuada por personal voluntario en su afán de colaboración con la emergencia sanitaria, para personal de los servicios informáticos también en su labor de tareas esenciales, así como personal de animalarios, personal de mantenimiento, personal de atención al público en Colegios Mayores y también para el personal de VISAVET que colaboraba en la recepción de muestras para posterior análisis de covid19.

Así mismo, se efectuaron recomendaciones preventivas dirigidas al personal de la UCM que, a raíz, de la emergencia sanitaria, pasó a desempeñar sus funciones en su domicilio. En concreto estas recomendaciones fueron relativas al uso de pvd fuera del lugar habitual de trabajo y a las condiciones psicológicas y psicosociales asociadas a esta situación tan excepcional.

En el área de vigilancia de la salud, el Servicio de Medicina del Trabajo ha atendido de forma telefónica a los colectivos vulnerables y haciendo seguimiento de los casos confirmados de covid19, dando instrucciones a los trabajadores para preservar su salud y evitar la propagación.

En el ámbito de la **Dirección de Recursos Humanos** se ha desbloqueado el proceso selectivo para ingreso, por el sistema general de acceso libre, en la escala Auxiliar Administrativa de la UCM, en el marco del proceso de estabilización del personal temporal de esta Universidad, lo que supone que próximamente se podrá estabilizar a 98 funcionarios interinos.

Como consecuencia de la pandemia generada por el COVID-19, la Unidad de Formación de PAS se ha visto obligada a modificar la formación inicialmente programada, mayoritariamente en formato presencial, transformándose el máximo de acciones formativas a formato virtual/online. Se aprovechó dicha situación para la impartición de cursos de formación en formato virtual en Prevención de riesgos laborales, Nuevas Tecnologías e Informática, así como en el idioma inglés, con sendas convocatorias extraordinarias. Además, esta Unidad se ha convertido en centro gestor del Campus Virtual de la UCM y, por tanto, genera espacios donde poder impartir la formación tanto en formato on line como virtual-presencial a través de la herramienta Collaborate.

Durante el primer semestre de 2020 se han impartido un total de 35 acciones formativas por un total de 847 horas lectivas que han recibido 4.032 trabajadores, estando programadas para este segundo semestre 20 acciones formativas de 539 horas lectivas para 653 trabajadores.



En los resultados de las encuestas de **satisfacción** en 2020 rellenas por los usuarios, los estudiantes han valorado globalmente la Biblioteca con un 7,6 y los profesores dan un 8,6 de nota global.

Entre las acciones emprendidas por la **Dirección de la Biblioteca de la UCM**, destacaremos el proyecto de acondicionamiento y distribución de espacios de los depósitos y despachos de la **Biblioteca María Zambrano**, en colaboración con el Servicio de Obras, la renovación de parte de su mobiliario (150 sillas) y equipamiento informático.

Se han hecho inversiones por un total de 500.00 € en actualización del **equipamiento informático** de uso público de todas bibliotecas, tecnología RFID, así como en adquisición de **bibliografía básica** dirigida a los centros y nuevos recursos electrónicos para la docencia e investigación.

Con el cierre de la Universidad en marzo de 2020, debido a la pandemia mundial provocada por la **COVID-19** y la declaración del Estado de Alarma en España, la Biblioteca centró todos sus esfuerzos y medios materiales y humanos como **Biblioteca en Línea**, emprendiendo entre otras las siguientes acciones

- Ampliación del plazo de préstamo de los libros prestados y suspensión de sanciones por retrasos en la devolución.
- Implementación del servicio de atención individualizada del personal docente e investigador UCM y de atención personalizada mediante teleasistencia "Cita con la Biblioteca".
- Incremento de la oferta de recursos de información en línea.
- Ampliación a estudiantes de grado del servicio de Préstamo Interbibliotecario.
- Organización del trabajo a distancia para el personal bibliotecario y adaptación de la oferta de formación a un entorno virtual con tres cursos para 120 bibliotecarios y autoformación en línea.
- Préstamo de portátiles a alumnos en situación de vulnerabilidad y al personal que carecía de ellos.
- Virtualización de parte del plan de formación de usuarios de la Biblioteca.

Desde el mes de abril la Biblioteca comenzó a trabajar para su vuelta a la presencialidad como **Biblioteca Segura UCM**, cumpliendo con todas las medidas de seguridad imprescindibles.

Se restableció el servicio de préstamo y devolución de libros en todas las bibliotecas mediante el sistema de reserva y cita previa. Desde principios de julio se abrieron las salas de lectura en la Biblioteca María Zambrano y apertura extraordinaria los fines de semana en septiembre, para usuarios complutenses, con reserva previa y cumplimiento de la distancia entre puestos.

El futuro de la Biblioteca Complutense se plantea con el reto de seguir adaptándose a la incierta y cambiante *nueva normalidad*, invirtiendo en colecciones electrónicas y acelerando la digitalización de los servicios.

En el curso académico 2019-2020, la **Vicegerencia de Organización y Planificación** ha integrado en su estructura a la Oficina para la Calidad, que hasta ese momento formaba parte de la Vicegerencia de Gestión Académica. Esta Oficina para la Calidad viene desarrollando su actividad en el ámbito académico, y casi exclusivamente en el ámbito docente. De cara al futuro está previsto que amplíe su



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

ámbito de actuación, abarcando también la actividad del personal de administración y servicios, con una vocación de extender la evaluación de la calidad a los distintos servicios de la UCM. Por esta razón se ha considerado oportuno trasladar esta Oficina a la Vicegerencia de Organización y Planificación.

Desde que se declaró el estado de emergencia como consecuencia de la pandemia generada por el COVID-19, la Vicegerencia de Organización y Planificación ha participado en los trabajos que se han llevado a cabo para realizar un seguimiento de la desescalada hacia la nueva normalidad, con la incorporación progresiva del personal docente, investigador y de administración y servicios.

También se han llevado a cabo en la Vicegerencia de Organización y Planificación los trabajos preparatorios para la negociación de las condiciones de trabajo bajo las que haya de regularse la implantación del teletrabajo en la Universidad Complutense de Madrid.