

MEMORIA 2021



SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

ÍNDICE

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	3
DATOS DE GESTIÓN	3
Históricos anuales.....	3
Partes ejecutados / coste soportado últimos 10 años	3
Partes por gremios	4
Control de tiempos de respuesta por empresa	5
Gasto por empresas.....	5
Gasto por edificios	6
CONSUMOS ENERGÉTICOS	7
Electricidad	8
Gas.....	11
Agua.....	15
Costes por superficie	18
R.A.M. Y OBRA NUEVA	19
Detalle de Inversiones Centralizadas ejecutadas	19
Obra nueva	19
SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. UNIDAD DE PREVENCIÓN	20
ACTIVIDADES 2021	20
Solicitudes de actuación y resumen de actividades.....	21
Planes de Autoprotección.....	22
Formación e información.....	22
Plan de Gestión de Residuos.....	22
Vigilancia de la salud	22
Actuaciones preventivas para el control de la emergencia sanitaria.....	22
Rastreo Covid-19	23
Otras actuaciones	24
Gestión de Residuos Peligrosos	24
LA GESTIÓN ECONÓMICA Y LA CONTRACCIÓN EN EL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	30
Datos económicos	30
Cuadro de ejecución presupuestaria de la UFG 89IN.....	31
Gráficos de ejecución Capítulo 2	32
PLANIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	34
Gestión por Procesos (GPP)	34
Encuesta a usuarios.....	34
Valoración de solicitudes por parte de los usuarios.....	36
Encuesta a las empresas de servicios.....	37
OTRAS SOLICITUDES Y ACTIVIDADES	39
Otras solicitudes	39
Licencias de Obra Interna.....	39
Otras actuaciones	40

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

DATOS DE GESTIÓN.

En 2021 se han creado **3.955 solicitudes de actuación** de las cuales se han completado en el año **3.500**. Han sido anuladas por diversas causas (duplicadas, incorrectas, tramitadas por otras vías, postpuestas, etc.) **307**, el resto han seguido gestionándose durante el 2022.

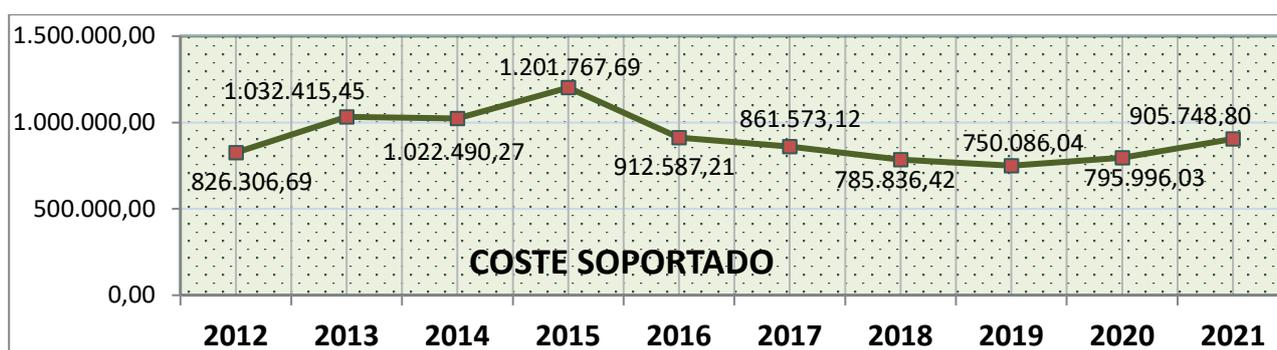
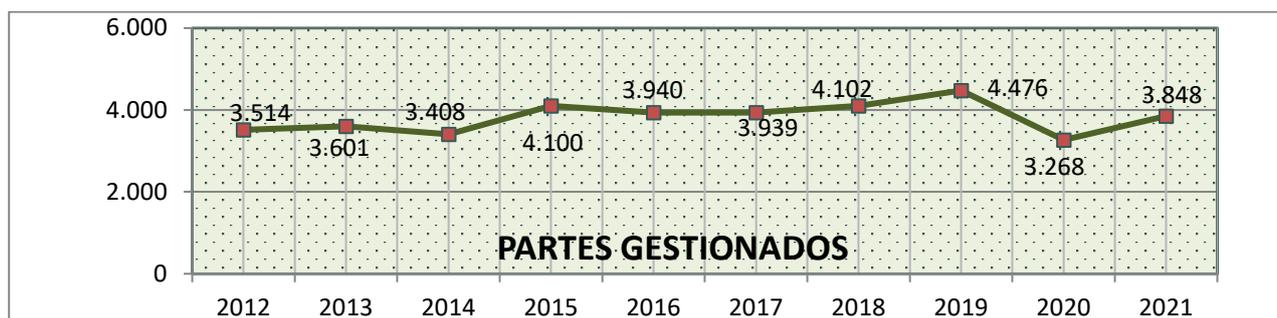
Se han cerrado **3.864 partes de empresa**, de los cuales **3606** han sido completados y **258** anulados por diferentes causas.

El coste de los partes completados asciende a un importe de **905.748,80 €**, 325.668,55 de término variable (materiales) y 580.080,25 € de término fijo (precio por hora y otros gastos estipulados en cada contrato).

HISTÓRICOS anuales (10 últimos ejercicios):

AÑO	SOLICITUDES	PARTES	COSTE
2012	3.903	3.514	826.306,69
2013	3.637	3.601	1.032.415,45
2014	3.377	3.408	1.022.490,27
2015	3.854	4.100	1.201.767,69
2016	4.139	3.940	912.587,21
2017	4.067	3.939	861.573,12
2018	4.336	4.102	785.836,42
2019	4.568	4.476	750.086,04
2020	3.220	3.268	795.996,03
2021	3.955	3.864	905.748,80

*Solicitudes creadas – Partes cerrados – Coste soportado en partes completados



Respecto al año 2020:

- Ha aumentado el número de solicitudes en un 22,83 %.
- La cantidad de partes cerrados ha aumentado un 18,24 %.
- El coste total de los completados ha crecido 13,79%

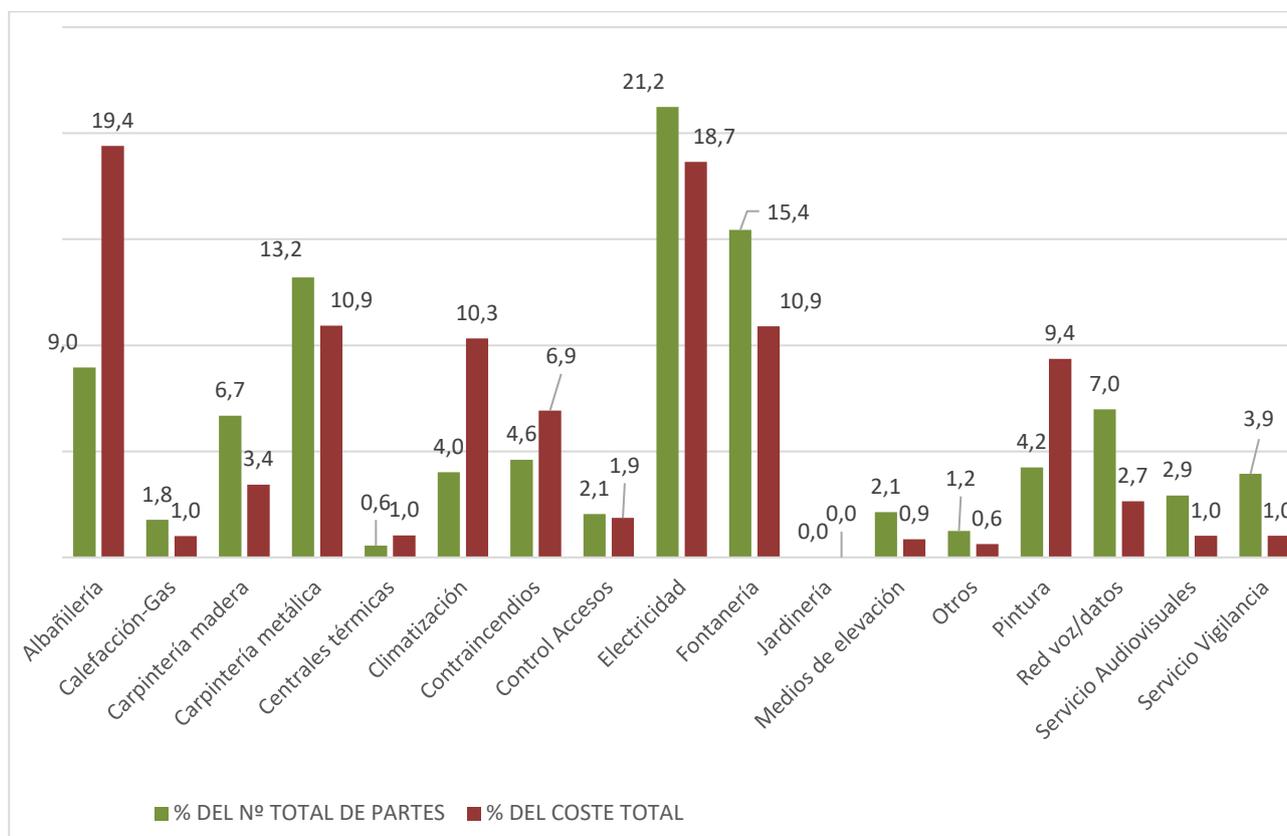
Los partes facturados a otras U.F.G. han sido **242**, con un importe total de **35.988,03 €**.

PARTES COMPLETADOS POR GREMIOS.

GREMIO	Nº PARTES	% PARTES	COSTE TOTAL	% COSTE TOTAL
Albañilería	323	8,96	175.774,07	19,41
Calefacción-Gas	64	1,77	9.142,11	1,01
Carpintería madera	241	6,68	31.034,13	3,43
Carpintería metálica	476	13,20	98.993,33	10,93
Centrales térmicas	20	0,55	9.355,45	1,03
Climatización	145	4,02	93.521,65	10,33
Contraincendios	166	4,60	62.658,35	6,92
Control Accesos	74	2,05	16.936,00	1,87
Electricidad	766	21,24	168.934,07	18,65
Fontanería	557	15,45	98.698,30	10,90
Jardinería	0	0,00	0,00	0,00
Medios de elevación	77	2,14	7.785,74	0,86
Otros	45	1,25	5.691,72	0,63
Pintura	153	4,24	84.770,98	9,36
Red voz/datos	252	6,99	24.024,77	2,65
Servicio Audiovisuales	105	2,91	9.208,46	1,02
Servicio Vigilancia	142	3,94	9.219,67	1,02
TOTALES	3.606	100,00	905.748,80	100,00

*Nota: El coste total incluye partes facturables asumidos por otras UFG .

Gráfico comparativo en porcentaje sobre el total, de partes y costes por gremios.



CONTROL DE TIEMPOS DE RESPUESTA POR EMPRESA.

Para unas medidas más reales, se han separado por forma de tramitación:

- Tramitación “Normal”. - Lleva todos los pasos del proceso
- Tramitación en “Abreviado”. - Para trabajos recurrentes con presupuestos acordados previamente en horas y material, por lo que pasa a ejecución directa sin presentación de oferta previa.

PROMEDIOS TIEMPOS EN PARTES DE TRÁMITE NORMAL				
EMPRESA	Entre Solicitud y tramitación	Entre petición y presentación oferta	Entre Solicitud y final parte	Partes contabilizados
CLECE Control de accesos.	0,43	13,63	17,39	67
CLECE Seguridad	0,44	1,87	22,59	142
MANTENIMIENTO Y MONTAJES INDUSTRIALES	4,50	11,57	30,95	3110
ORONA, S. COOP.	0,36	28,01	43,69	25
REDYTEL COMPUTER, SL	0,82	7,24	58,50	156
GENERAL	0,94	6,96	24,73	3500

PROMEDIOS TIEMPOS EN PARTES DE TRÁMITE ABREVIADO				
EMPRESA	Entre Solicitud y tramitación	Entre petición y presentación oferta	Entre Solicitud y final parte	Partes contabilizados
MANTENIMIENTO Y MONTAJES INDUSTRIALES	0,50		28,58	12
ORONA, S. COOP.	0,15		21,14	36
REDYTEL COMPUTER, SL	0,82		23,03	1
GENERAL	0,49		24,25	49

*La unidad de los valores es el día

**Desechados los casos extremos que distorsionan las medias (partes provisionales, partes solicitados con mucha antelación a su posible ejecución, partes en estudio, etc.).

GASTOS EN PARTES POR EMPRESAS.

Desglose de gastos por empresa con detalle de importes y número de partes completados en 2021 (no se contabilizan los anulados).

EMPRESA	Cantidad	Importes totales (€) *
CLECE CONTROL DE ACCESOS, SAU	74	16.936,00
CLECE SEGURIDAD, SAU	142	9.219,67
MANTENIMIENTO Y MONTAJES INDUSTRIALES, S.A.	3.147	809.149,04
ORONA, S. COOP.	77	7.785,74
REDYTEL COMPUTER, SL	166	62.658,35
TOTALES	3.606	905.748,80

*Notas:

- En el nº de Partes están incluidos los facturables a unidades funcionales (242, con un importe total de 35.988,03€)
- En los importes están incluidas la parte variable (materiales) y la parte fija por contrato (horas).

DESGLOSE GASTO POR EDIFICIOS.

EDIFICIO / CAMPUS	TOTALES		Partes Mantenimiento		Partes facturables	
	Importe €	Nº Partes	Importe €	Nº Partes	Importe €	Nº Partes
00 - UC General	58.325	64	58.100	63	224	1
31 - Facultad de Filosofía y Letras	3.131	6	3.131	6		
32 - Facultad de Ciencias	44.335	251	43.851	244	483	7
33 - Facultad de Medicina	57.179	167	53.601	158	3577	9
33E - SEEA Facultad de Medicina	26.284	56	24.510	48	1774	8
34 - Facultad de Derecho	11.985	75	9.266	63	2719	12
35 - E.T.S. de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos	82.650	386	77.341	350	5308	36
36 - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	32.775	181	30.784	165	1991	16
39 - Edificio Ing. de Tele. Profesor José Luis García García	35.691	136	35.626	135	65	1
41 - Facultad de Educación	1.075	9	976	8	99	1
42 - E.T.S. de Ingenieros Ind. y de Tele.	86.950	393	84.545	382	2405	11
43 - Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía	19.653	69	19.653	69		
44 - Facultad de Enfermería	24.680	101	24.125	95	555	6
45 - E.T.S. Náutica	41.761	171	40.215	145	1546	26
48 - Edificio Facultades Derecho – Eco. y Emp.	29.799	131	29.286	121	512	10
49 - Edificio Interfacultativo	52.552	384	51.272	365	1279	19
49F - Edificio Filología	18.036	68	18.023	67	12	1
52 - Instituto de Física de Cantabria	12.408	72	11.056	66	1352	6
55 - Inst. de Biomedicina y Biotecnología de Cantabria	27.389	123	27.292	121	96	2
56 - Instituto de Hidráulica Ambiental de Cantabria	21.343	75	21.122	73	220	2
71 - Pabellón Polideportivo	14.964	62	14.604	59	360	3
78 - Centro de Desarrollo Tecnológico (C.D.T.U.C.)	14.734	82	8.871	67	5863	15
79 - Escuela de Educación Infantil	15.831	32	15.527	30	304	2
80 - Edificio Rectoral y Paraninfo	63.441	141	59.463	103	3978	38
81 - Pabellón de Gobierno	51.231	189	51.206	188	25	1
83 - Edificio Tres Torres	40.472	150	39.341	143	1131	7
84 - Librería Universitaria	156	1	156	1		
94 - Campus de Minas	100	1	100	1		
95 - Campus de la Calle Sevilla	0	1	0	1		
97 - Campus de E.T.S. de Náutica	100	2	75	1	25	1
98 - Campus de Las Llamas	16.717	27	16.642	26	75	1
	905.749	3.606	853.119	3.364	35.988	242

***Notas:**

- Partes por Mantenimiento: Partes asumidos por el Servicio de Infraestructuras
- Partes facturables: Partes asumidos por otras U.F.G
- En los importes está incluida la parte variable y la parte fija por contrato.
- En el número de partes solo se contabilizan los completados.

CONSUMOS ENERGÉTICOS.

En los cuadros que se presentan a continuación pueden observarse los consumos generados y en 2021 en cada centro de transformación (electricidad) y/o punto de suministro (agua y gas), así como los costes de los mismos.

También se muestra una comparativa de éstos datos con los de los años anteriores. Hay que tener en cuenta que los datos del 2020 son anómalos por las consecuencias del Covid-19 y que también han influido en las actividades del 2021.

- **Electricidad.**

Es el concepto con el importe más elevado de estos gastos. El consumo total respecto al año pasado ha sido un 4.4 % menor que ha supuesto en facturación un descenso del 8,22% respecto al 2020, también influida por las bajadas en los costes regulados por el gobierno.

- **Gas.**

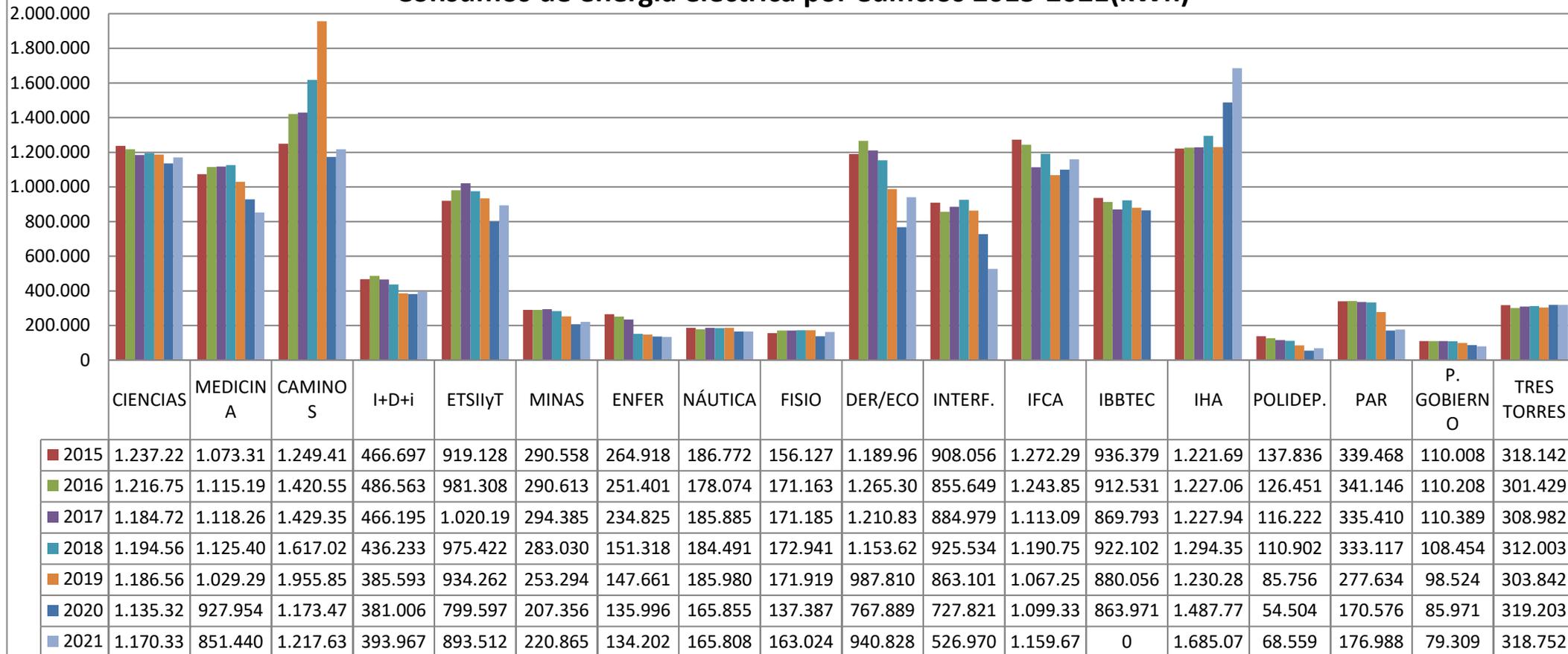
El consumo de gas ha aumentado un 37% respecto al 2020, que es un 6% mayor que el del 2019, que es una comparación más real debido a la situación de pandemia del año 2020. Sin embargo, el coste del mismo es un 6% más bajo respecto al 2019. El consumo está muy vinculado al peor tiempo meteorológico y la bajada en la facturación, al igual que en electricidad por las bajadas en los costes regulados por el gobierno.

- **Agua.**

Igualmente, el consumo total de agua ha aumentado respecto al 2020 en un 8,1%, que supone un aumento en la facturación del 20,8%, debida esta diferencia a que los impuestos municipales que en 2020 estaban reducidos, han vuelto a aplicarse en su totalidad.

ELECTRICIDAD.

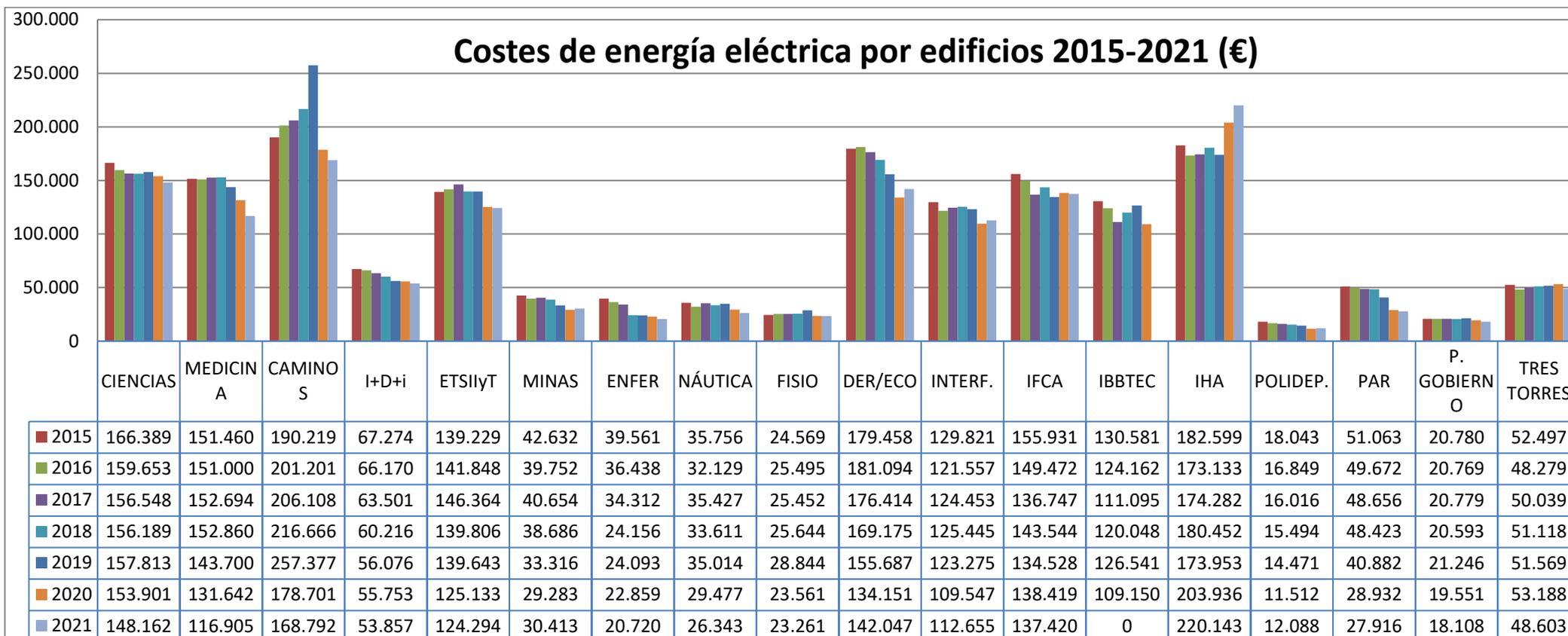
Consumos de energía eléctrica por edificios 2015-2021(kWh)



*No se representan los datos del Local Universitario y Paraninfo auxiliar, porque son cantidades muy inferiores y distorsionan el gráfico. Si están contabilizados en los totales. Se muestran en la siguiente tabla.

	2.012	2.013	2.014	2.015	2.016	2.017	2.018	2.019	2.020	2.021
PAR. AUX.	26	28	26	27	26	32	26	23	29	35
LOCAL UNIV.	16.869	16.117	6.607	5.000	1.900	652	384	147	144	847

Costes de energía eléctrica por edificios 2015-2021 (€)

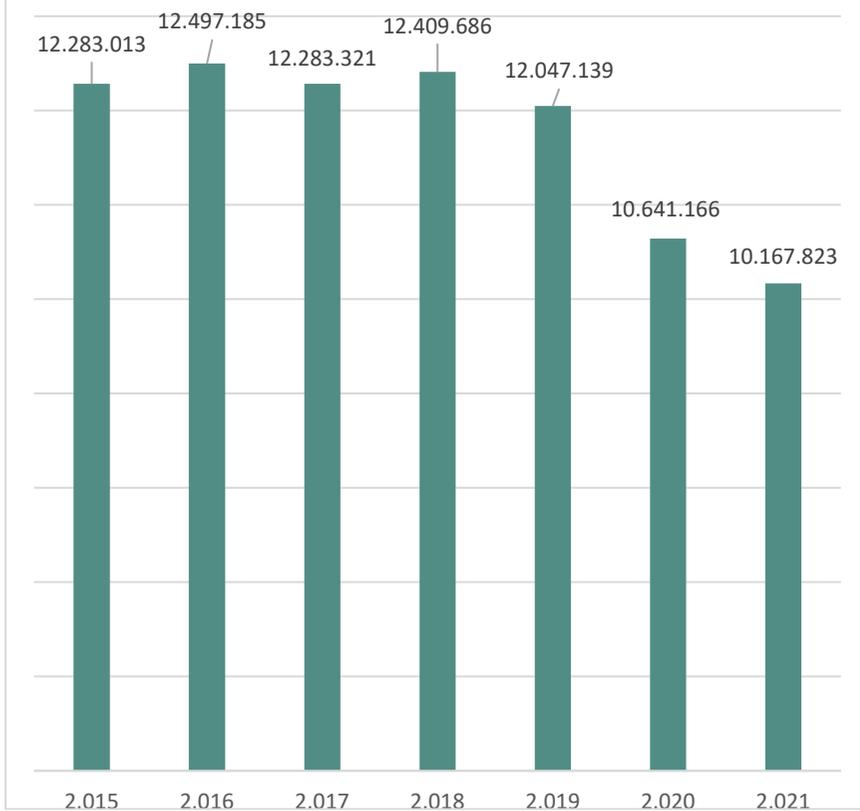


***No se representan los datos del Local Universitario y Paraninfo auxiliar, porque son cantidades muy inferiores y distorsionan el gráfico. Si están contabilizados en los totales. Se muestran en la siguiente tabla.**

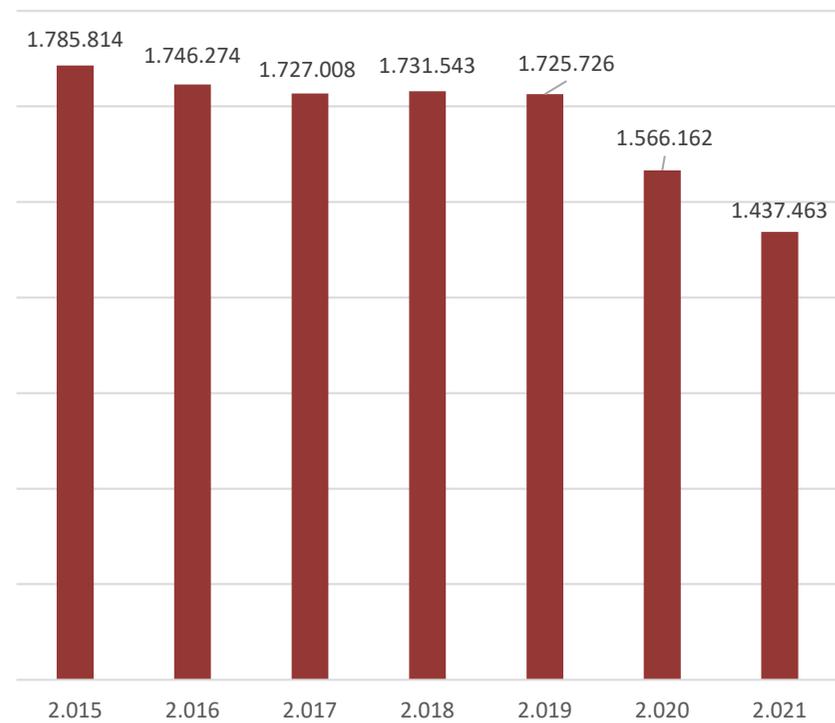
	2.012	2.013	2.014	2.015	2.016	2.017	2.018	2.019	2.020	2.021
PAR., AUX	1.348	2.419	3.606	3.619	3.631	3.638	3.621	3.633	3.654	2.779
LOCAL UNIV.	4.273	5.364	4.572	4.333	3.971	3.829	3.798	4.063	3.814	2.959

Comparativa con años anteriores de consumos y costes totales de energía eléctrica.

Consumos del 2015 al 2021 (kWh)

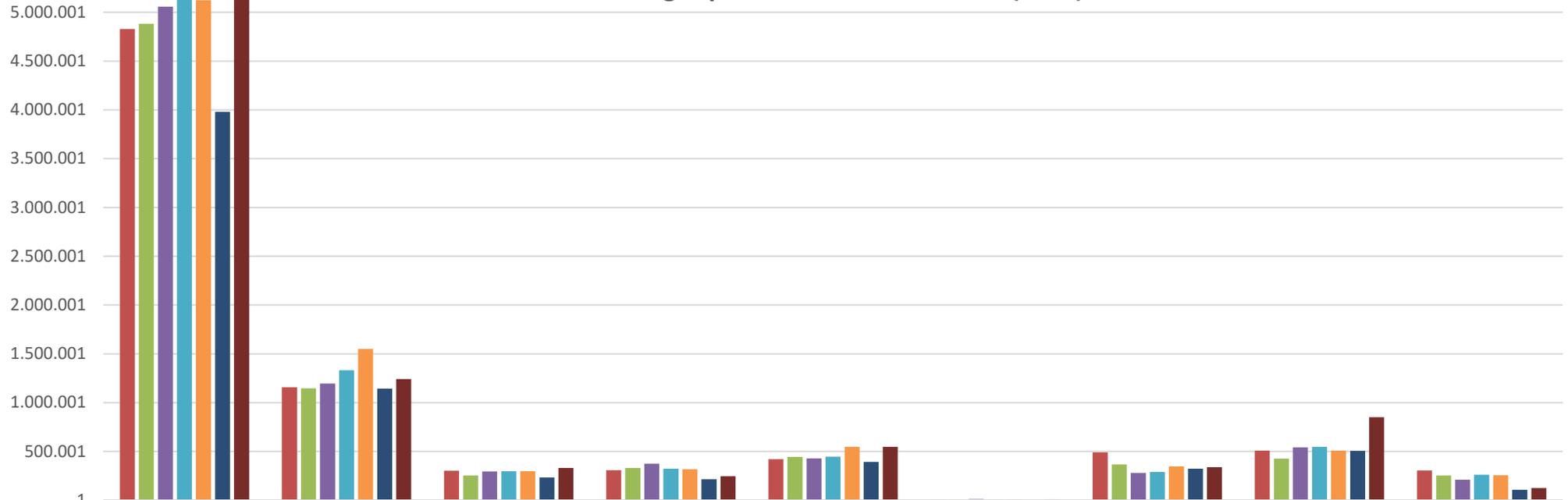


Costes del 2015 al 2021 (€)



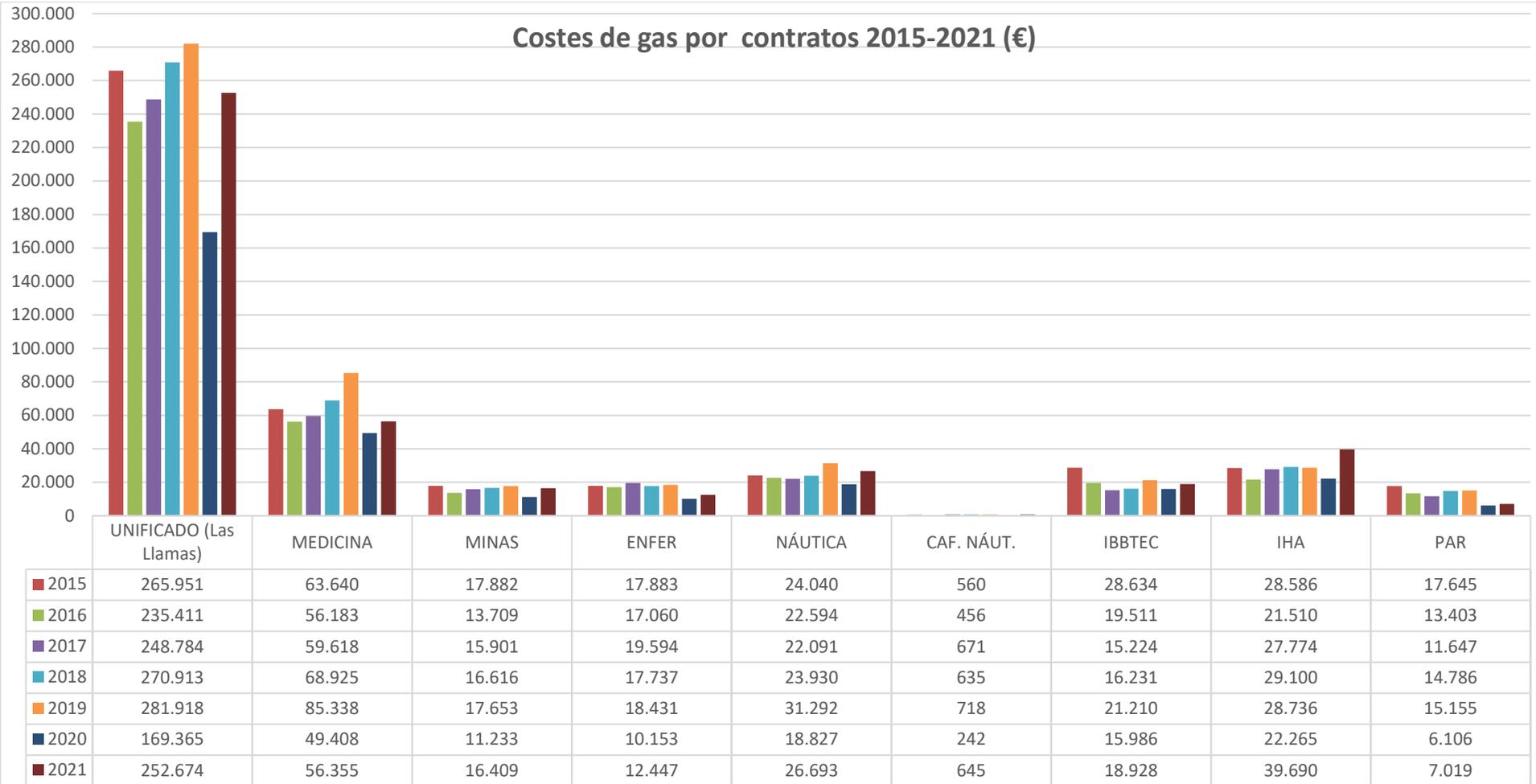
GAS.

Consumos de gas por contratos 2015-2021 (kWh)



	UNIFICADO Llamas)	MEDICINA	MINAS	ENFER	NÁUTICA	CAF. NÁUT.	IBBTEC	IHA	PAR
■ 2015	4.828.613	1.156.181	302.183	308.811	421.162	7.931	491.773	509.147	305.015
■ 2016	4.882.414	1.146.609	253.621	331.714	444.243	7.067	366.059	426.345	254.250
■ 2017	5.057.342	1.194.944	295.609	375.967	427.811	10.744	280.709	541.603	209.343
■ 2018	5.249.012	1.330.968	297.850	324.474	447.452	9.543	289.939	546.891	261.796
■ 2019	5.123.700	1.551.706	297.658	317.879	546.992	10.167	346.972	509.363	255.791
■ 2020	3.979.776	1.143.463	233.067	215.222	392.095	2.653	323.899	504.827	107.334
■ 2021	5.785.416	1.241.618	330.343	245.283	547.449	8.288	339.925	849.608	124.823

Costes de gas por contratos 2015-2021 (€)

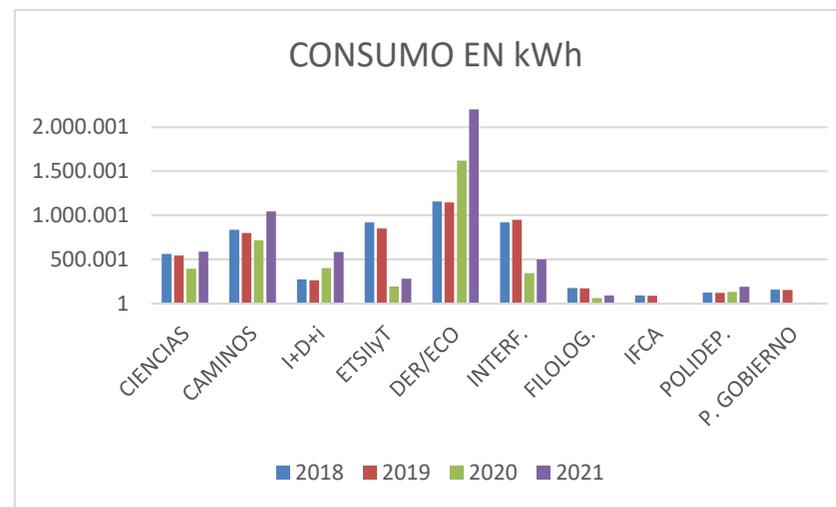
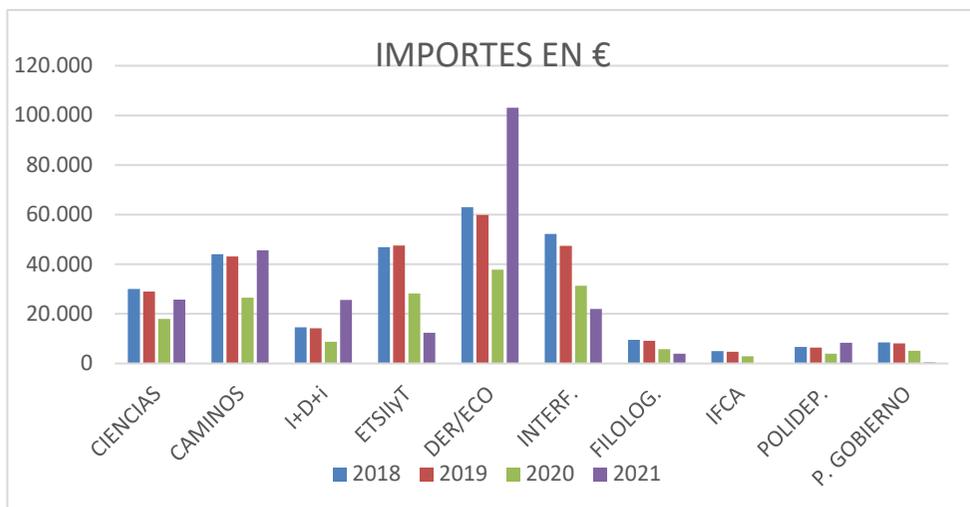


*Los datos de los edificios que están incluidos en el contador unificado del Campus Las Llamas, se desglosan en la página siguiente.

TABLA Y GRÁFICO CON LOS DATOS Y COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES DE LOS EDIFICIOS INTEGRADOS EN EL CONTADOR UNIFICADO

IMPORTE €	CIENCIAS	CAMINOS	I+D+i	ETSIIyT	DER/ECO	INTERF.	FILOLOG.	IFCA	POLIDEP.	P. GOBIERNO
2018	29.966	44.062	14.582	46.929	63.007	52.201	9.523	4.954	6.687	8.528
2019	28.988	43.129	14.223	47.545	59.818	47.464	9.130	4.714	6.394	8.127
2020	18.003	26.471	8.760	28.193	37.852	31.360	5.721	2.976	4.017	5.123
2021	25.780	45.578	25.578	12.364	103.042	21.954	4.018	162	8.319	442

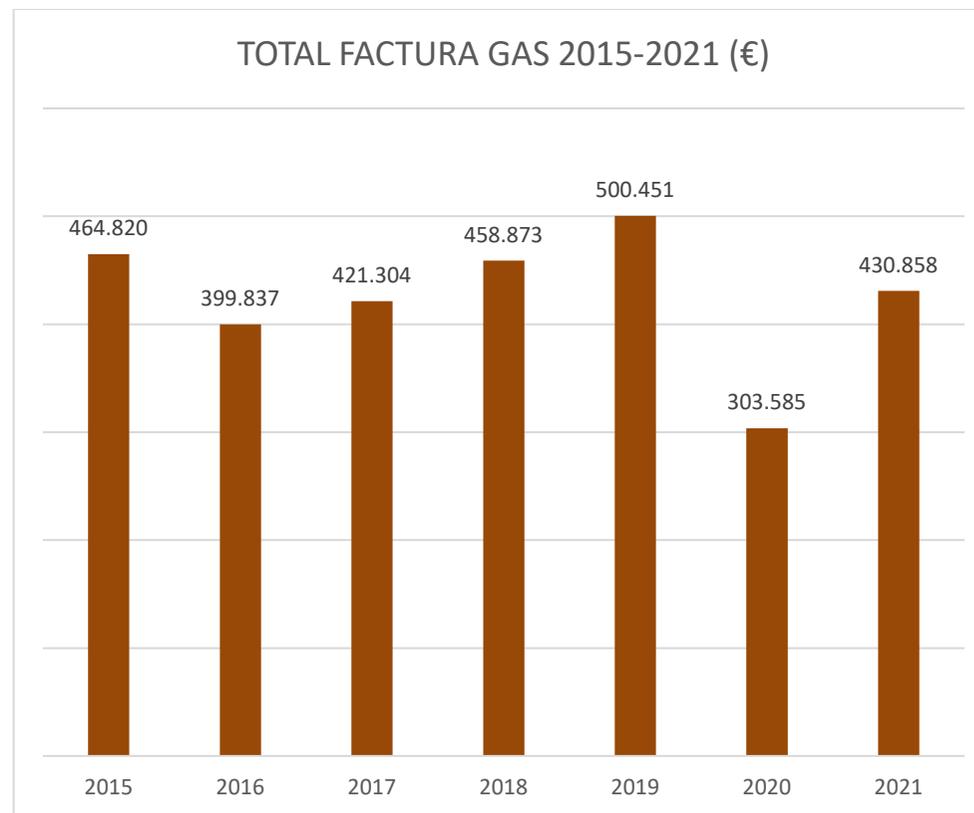
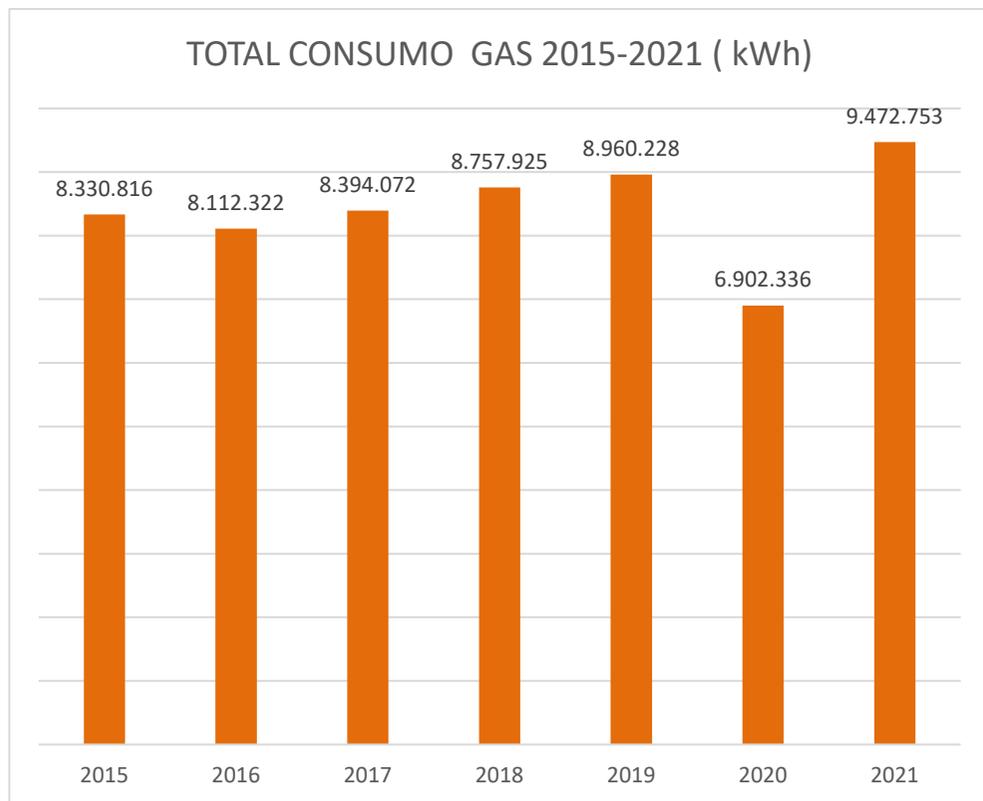
CONSUMO Kwh	CIENCIAS	CAMINOS	I+D+i	ETSIIyT	DER/ECO	INTERF.	FILOLOG.	IFCA	POLIDEP.	P. GOBIERNO
2018	561.644	835.643	275.573	921.202	1.158.982	919.627	176.892	91.333	123.877	157.470
2019	544.619	800.806	265.025	852.903	1.145.108	948.723	173.079	90.030	121.534	154.984
2020	393.806	717.889	402.871	194.734	1.622.984	345.798	63.279	2.551	131.033	6.958
2021	590.288	1.043.597	585.655	283.085	2.359.338	502.687	91.989	3.708	190.484	10.114



*Datos proporcionales estimados según los consumos de cada edificio respecto al total (medidas propias de la U.C).

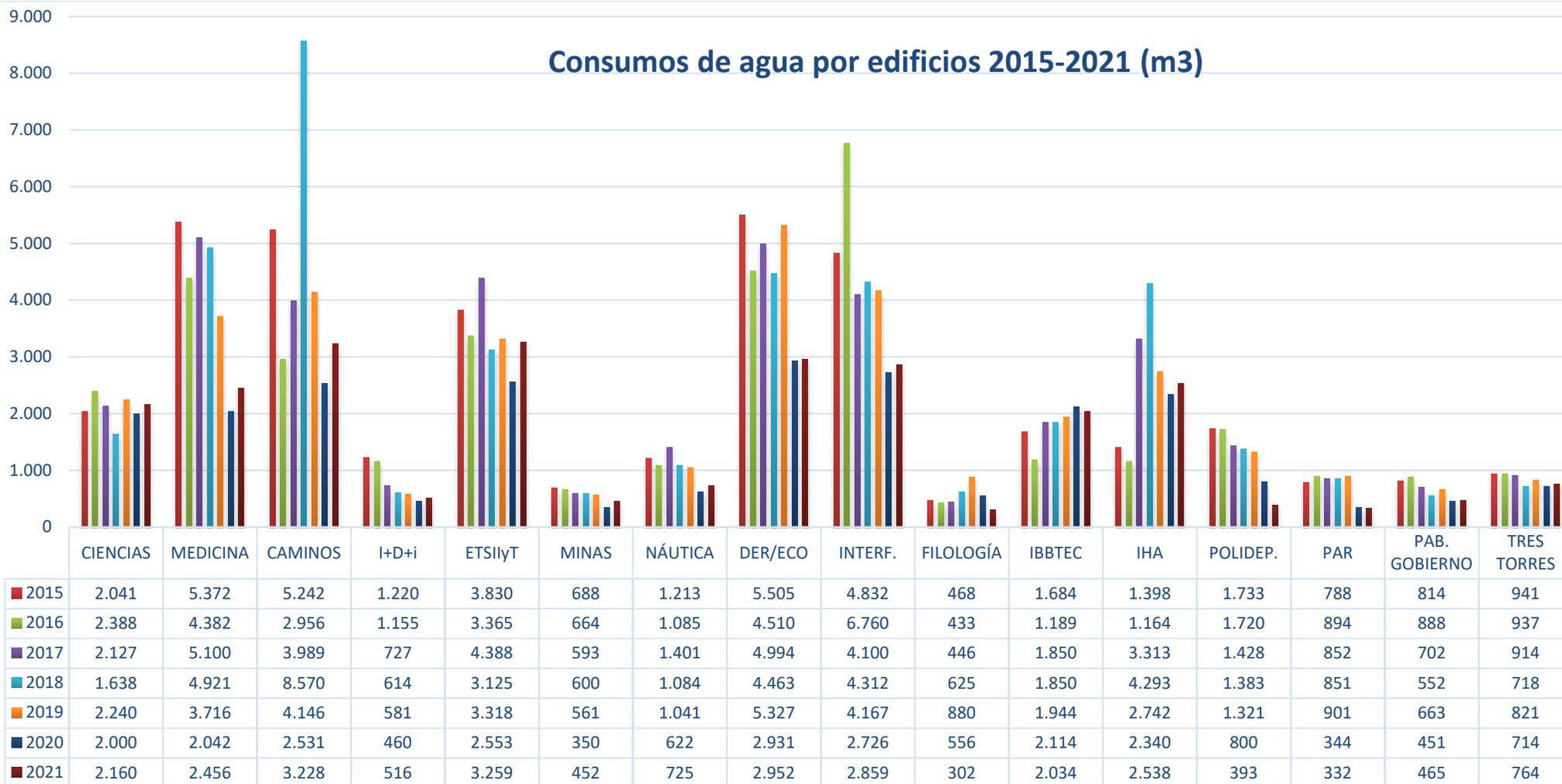
**No están incluidos los consumos de cafeterías y viviendas, porque al ser tan pequeños distorsionarían en exceso los gráficos

GRÁFICOS CONSUMOS Y FACTURACIÓN TOTALES DE GAS 2021



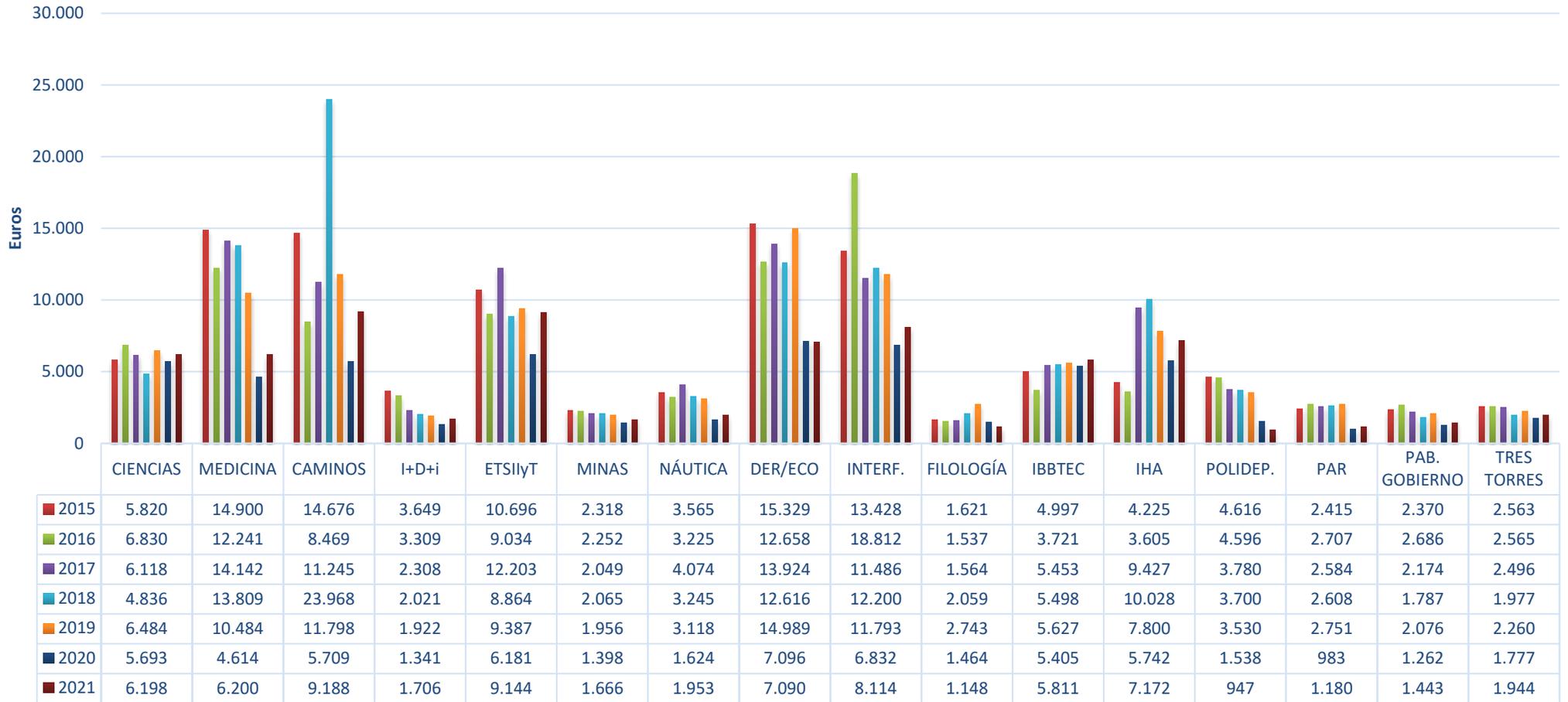
AGUA.

Consumos de agua por edificios 2015-2021 (m3)



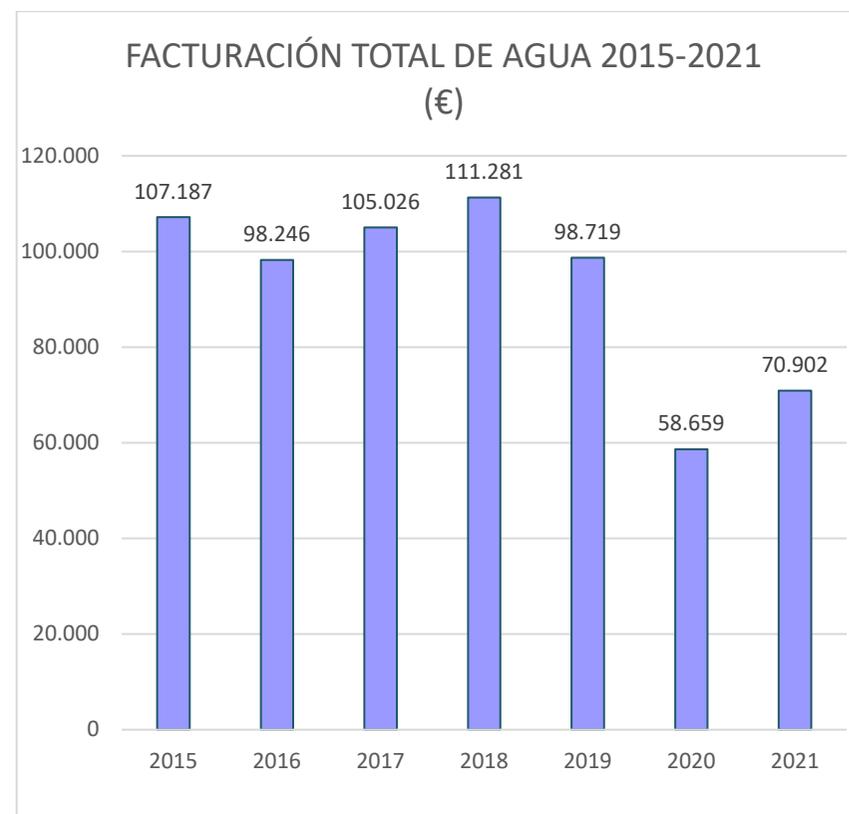
*El IFCA está incluido en el contador y factura de Ciencias. Por el contador propio del edificio ha tenido un consumo de 360 m3 (aprox. 13% del total de Ciencias)

Costes de agua por edificios 2015-2021 (€)



*El IFCA está incluido en el contador y factura de Ciencias. Según nuestras medidas el coste estimado ha sido de 280€ .

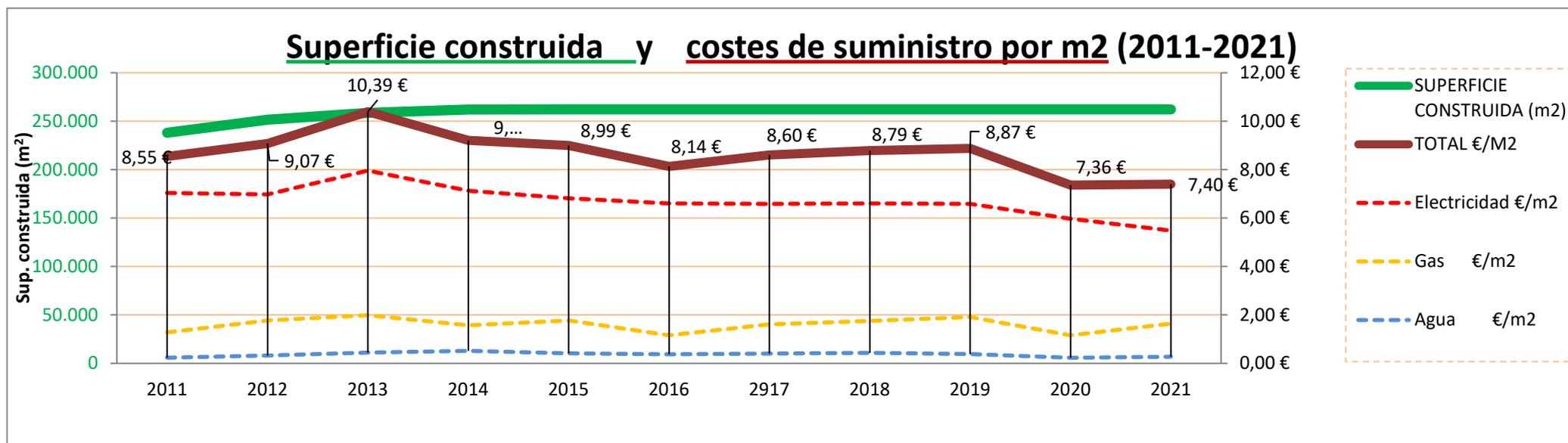
DATOS TOTALES SUMINSTRO DE AGUA 2021



***En los totales están incluidos los de bocas de incendios y riego que en 2021 han sido de 9 m³ y 868,78 € en su conjunto.**

COSTES POR SUPERFICIE.

AÑO	SUPERFICIE CONSTRUIDA (m ²)	Total €/m ²	Electricidad €/m ²	Gas €/m ²	Agua €/m ²	Coste electricidad	Coste gas	Coste agua	Observaciones
2011	238.037	8,55 €	7,04 €	1,28 €	0,23 €	1.771.173 €	321.204 €	58.625 €	Incorporación IHAC (cómputo del 33%) por fecha de inauguración y condiciones de uso.
2012	251.612	9,07 €	6,97 €	1,77 €	0,33 €	1.803.553 €	458.580 €	84.547 €	Incorporación Tres Torres e IHAC (75% sin edificio ER)
2013	258.629	10,39 €	7,96 €	1,99 €	0,45 €	1.894.281 €	473.126 €	116.912 €	Incorporación IBBTEC (cómputo del 50%) por fecha de inauguración y condiciones de uso.
2014	262.024	9,21 €	7,12 €	1,57 €	0,52 €	1.867.920 €	410.588 €	135.187 €	IBBTEC casi a pleno rendimiento (excepto zona de estabulación). 75% nueva planta IFCA
2015	262.194	8,99 €	6,81 €	1,77 €	0,41 €	1.785.814 €	464.820 €	107.187 €	Todos los edificios activos en funcionamiento normal.
2016	262.194	8,14 €	6,60 €	1,16 €	0,37 €	1.731.543 €	303.585 €	98.246 €	Todos los edificios activos en funcionamiento normal.
2017	262.194	8,60 €	6,59 €	1,61 €	0,41 €	1.727.008 €	421.304 €	106.947 €	Todos los edificios activos en funcionamiento normal.
2018	262.194	8,79 €	6,60 €	1,75 €	0,43 €	1.731.543 €	458.873 €	113.138 €	Todos los edificios activos en funcionamiento normal.
2019	262.194	8,87 €	6,58 €	1,91 €	0,38 €	1.725.726 €	500.451 €	100.714 €	Todos los edificios activos en funcionamiento normal.
2020	262.194	7,36 €	5,97 €	1,16 €	0,23 €	1.566.162 €	303.585 €	60.220 €	Todos los edificios activos en funcionamiento normal.
2021	262.194	7,40 €	5,48 €	1,64 €	0,27 €	1.437.463 €	430.858 €	70.902 €	Todos los edificios activos en funcionamiento normal.



R.A.M. Y OBRA NUEVA.

Detalle de Inversiones Centralizadas ejecutadas.

Sobre las acciones de rehabilitación, adaptación y modificación de las infraestructuras, así como la ejecución de obra nueva, a continuación, se reseñan las más importantes empezadas o finalizadas a lo largo de **2021**:

INVERSIONES CENTRALIZADAS	
U. F.	FACULTAD DE CIENCIAS
32	CPD Ciencias.
32	Protecciones en cubiertas.
U. F.	FACULTAD DE MEDICINA Y ANIMALARIO
33	Sustitución de equipos de producción de calor y adecuación de sala de calderas en el área de instalaciones de la Facultad de Medicina
33	Demolición de chimenea
33	Reforma de Centros de Transformación.
33	Adecuación de aula de audiovisuales.
33	Reforma del sistema de climatización del Animalario.
33	Petición de climatización en la zona de personal.
33	Nueva acometida eléctrica para Animalario.
U. F.	E. T. S. DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS
35	Cubiertas circulares: Entradas de agua.
35	Protecciones individuales y colectivas en cubierta.
U. F.	E. T. S. DE INGENIEROS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIONES
42	Reforma de las salas de calderas.
42	Adecuación y aislamiento de chimenea.
U. F.	E. POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE MINAS Y ENERGÍA
43	Alumbrado exterior de la plaza del Campus de Torrelavega.
43	Sustitución de lucernarios e instalación de cerramiento en Fachada Sur.
U. F.	E.T.S. NÁUTICA
45	Acometida de agua Biofouling.
45	Control de Central Térmica y Salón de Actos. Cuadros eléctricos.
U. F.	EDIFICIO INTERFACULTATIVO
49	Reparación Parcial de fachada Este.
49	Accesibilidad y aseos Planta Baja. Biblioteca.
U. F.	EDIFICIO FILOLOGÍA
49F	Grupo electrógeno SdI. Maniobra de conexión inmediata ante falla, alimentando al Sai.

OBRA NUEVA.

No se ha realizado ninguna edificación nueva a lo largo del ejercicio 2021.

SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL.

ACTIVIDAD 2021

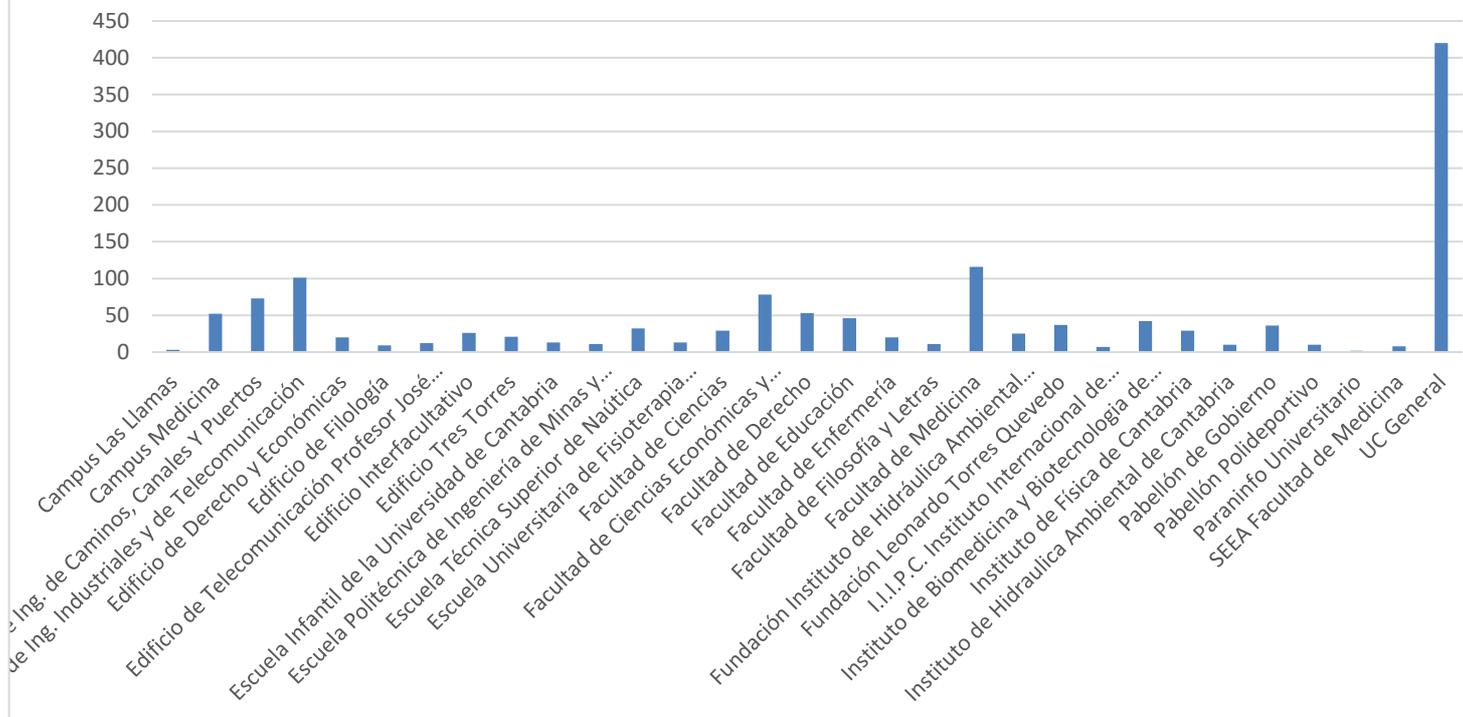
SOLICITUDES DE ACTUACIÓN Y RESUMEN DE ACTIVIDADES

Resumen de las actuaciones de la Unidad de Prevención gestionadas a través del espacio de administración electrónica:

PARTES DE ACCIDENTES/INCIDENTES GESTIONADOS*	3
SOLICITUDES DE ACTUACIÓN GESTIONADOS:	1.365
MEMORIAS DE SEGURIDAD GESTIONADAS	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO TRAMITADAS	0

*El mayor número de partes de accidente/incidentes se gestionan directamente porque son comunicados por valija desde recursos Humanos.

ACTUACIONES en 2021



Solicitudes de actuación tramitadas por tipo:

MOTIVO \ TIPO ACTUACION	COOR. ACTIVIDAD	EVALUACION DE RIESGO	FORMACIÓN	INFORMACIÓN-ASESORAMIENTO	PLAN AUTOP.	OTROS
CAMBIOS EN PUESTO/ LUGAR DE TRABAJO	1	1		3		3
CAMBIOS/REMODELACIÓN EN PUESTO DE TRABAJO	2	2		22		3
EMERGENCIAS/EVACUACIÓN/ SIMULACROS	3		5	15		53
EQUIPOS PROT. INDIVIDUAL		1	3	7		1
EQUIPOS DE TRABAJO	1	2		7		3
FUENTES RADIATIVAS		1		5		12
GESTION DE RESIDUOS PELIGROSOS	8			32		144
TRABAJADOR SENSIBLE (embarazo, lactancia...)		1		13		8
PRODUCTOS QUÍMICOS	6			16		5
AGENTES BIOLÓGICOS	352	2		145		140
OTROS	143	5	59	112	1	16
SIMULACROS	1					

-Planes de Autoprotección (PA).

Durante el año 2021, y como consecuencia de la emergencia sanitaria, no se han realizado simulacros de evacuación.

Se han realizado actuaciones técnicas de reforma, adaptación y mejora relacionadas con la autoprotección. Parte de estas actuaciones son el resultado del análisis de los ejercicios de evacuación realizados hasta la fecha en los diferentes edificios de la Universidad y afectan a: centrales de incendio, vías de evacuación, señalización, etc. Así mismo, se ha iniciado la actualización de los equipos de evacuación

- Formación e información.

A lo largo del año 2021 se han llevado a cabo las siguientes acciones formativas/informativas:

CURSO BÁSICO DE SEGURIDAD EN LABORATORIOS. Se continua con la formación online, a través de la plataforma Moodle con un total de 61 matriculados.

WORKING IN LABORATORIES: INFORMATION AND BASIC SAFETY RULES. Se continua con la formación online, a través de la plataforma Moodle con un total de 5 matriculados.

CURSO BÁSICO DE PVD: se continua con la formación online a través de la plataforma Moodle con un total de 3 matriculados.

CURSO DE SEGURIDAD EN EL MANEJO DE NITRÓGENO LÍQUIDO: realizado en el IBBTEC con un total de 18 matriculados.

CURSO DE MANEJO SEGURO DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN RESPIRATORIA Y SUS FILTROS- Departamento de Transportes y Tecnología de Proyectos y Procesos. E.T.S. de Caminos, Canales y Puertos. Con un total de 3 matriculados.

CURSO DE FORMACIÓN SOBRE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL. SISTEMAS ANTICAÍDAS- Departamento de Transportes y Tecnología de Proyectos y Procesos. E.T.S. de Caminos, Canales y Puertos. Con un total de 5 matriculados.

- Vigilancia de la salud.

- Coordinación en reconocimientos médicos
- Coordinación con servicio de Vigilancia de la Salud para prevenir riesgos en instalaciones ajenas a la Universidad. Principalmente campañas de vacunación.
- Programación de campaña vacunación antigripal con medidas específicas para cumplir aforos
- Se realiza memoria específica por el Servicio contratado.
- Valoración de personal vulnerable determinado por el Ministerio ante el SARS-CoV-2.

- Actuaciones preventivas para el control de la emergencia sanitaria.

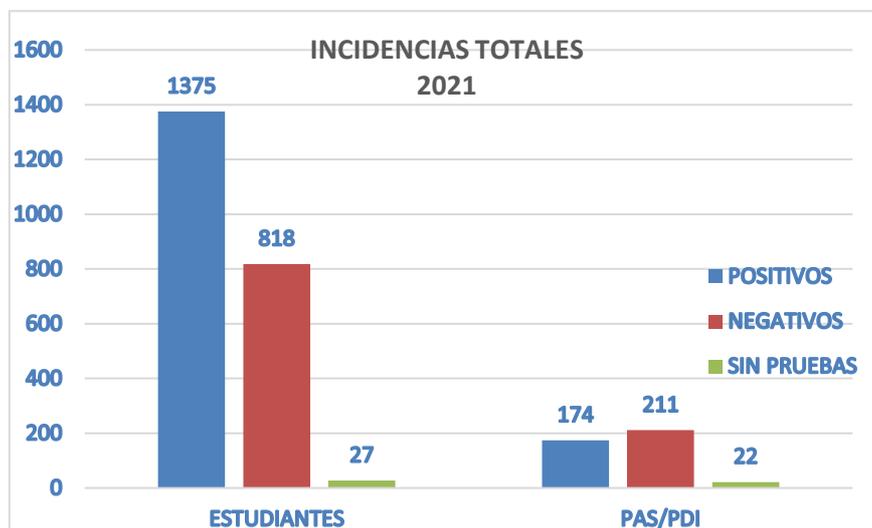
- Adecuación de espacios, control de aforos, distancias de seguridad Aulas, laboratorios, espacios comunes, comedores)
- Redacción de protocolo/decálogos específicos.
- Revisión de protocolos específicos: EBAU, Escuela Infantil, aulas de cultura...
- Colaboración con salud pública- reuniones
- Actualización de protocolos para rastreo
- Rastreo de casos positivos, seguimiento de todos los contactos habidos en la comunidad universitaria

- Rastreo COVID-19 de las personas trabajadoras y alumnado.

A lo largo del año 2021 se han sucedido cuatro de las seis olas de Coronavirus, comenzando y finalizando el año en fases agudas de la pandemia.

En la Universidad de Cantabria se registraron un total de 2627 incidencias durante el año **2021**.

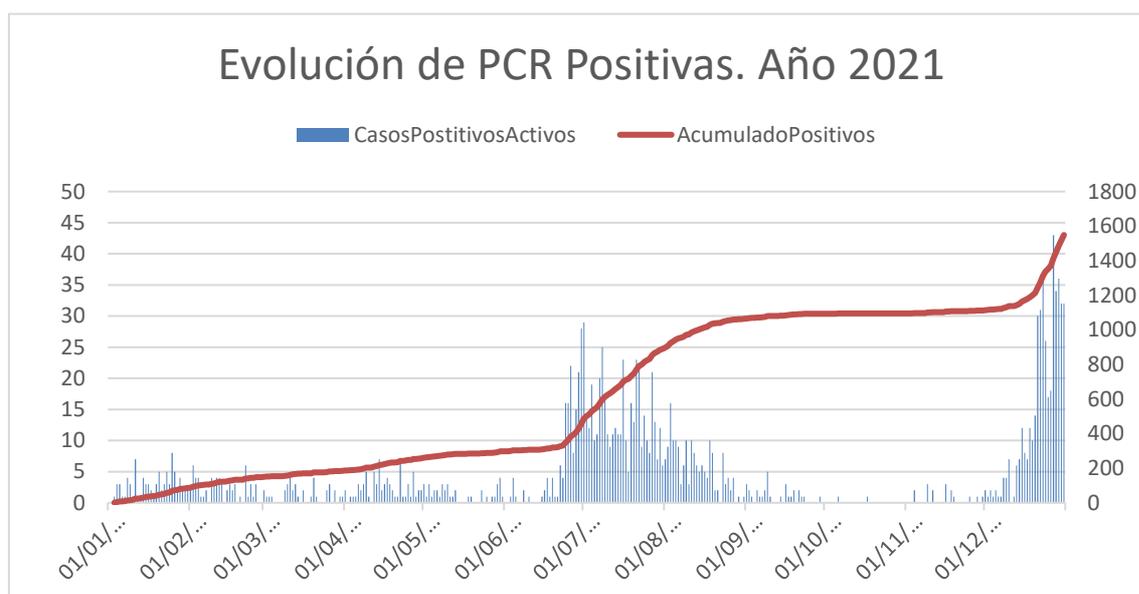
En este gráfico se indica las incidencias por grupos



-Incidencia Acumulada. Registro de incidencias en la Universidad de Cantabria y tratamiento de datos en coordinación con la Consejería de Sanidad y con el Vicerrectorado de Campus, Sostenibilidad y Transformación Digital.

-Rastreo de incidencias. Seguimiento de los casos detectados y rastreo de los mismos.

Resultado del seguimiento durante el 2021.



-Otras actuaciones.

- Intervención en investigación de incidentes y de accidentes con o sin baja (se realiza memoria específica).
- Asistencia a las reuniones ordinarias del Comité de Seguridad y Salud.
- Colaboración con la Unidad de Edificaciones y la Unidad De Proyectos y Mantenimiento de Infraestructuras para aplicación de normativa de prevención.
- Resolución verbal y/o escrita de consultas y requerimientos diversos
- Publicación y mantenimiento de la página web.
- Tareas de supervisor de la instalación radiactiva de Medicina. Control y puesta al día del Diario de Operaciones de la instalación radiactiva de la Facultad de Medicina. Redacción de informes para el Consejo de Seguridad Nuclear.
- Colaboración y coordinación con el servicio de atención medica de urgencias, 061
- Estudio e informes de los proyectos que se presentan al comité de Bioética
- Participación en Comité de Bioética de la UC.
- Estudio e informe de Memorias de Seguridad.
- Estudio e informe de licencias de obra.
- Comunicación/información de accidentes con la mutua (Mutua Montañesa).
- Comunicación a la Mutua de los trabajadores desplazados fuera de España.
- Validación de albaranes/conformidad de facturas.
- Redacción de informes de prórroga/justificación de precios de los contratos vigentes.
- Participación en el protocolo de actuación frente al acoso.
- Realización de contratos menores

GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS.

El Plan de Gestión de Residuos Peligrosos (puesto en marcha en 1998) ha abordado durante el año 2.020 las siguientes acciones.

- Coordinación y puesta en marcha de retiradas programadas y especiales de residuos peligrosos.
- Coordinación de retirada de pilas y cartuchos de impresoras.
- Coordinación y control de la recogida de residuos no peligrosos (papel) en todos los edificios.
- Se realiza memoria específica

Los tipos de residuos peligrosos cuya gestión coordina la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales son:

- Químicos
- Biosanitarios
- Fotográficos
- Eléctricos y Electrónicos

RESIDUOS QUÍMICOS

Empresa gestora: CESPA GESTIÓN DE RESIDUOS, S.A

Tipo de residuo		Cantidad (Kgs./litros)	Cantidad (Kgs./litros)
Metales y sales de metales		339	60
Mercurio y sales de mercurio *		44	1
Ácidos		1158	1.030
Bases		1.006	1.071
Sales		342	125
Disolventes orgánicos no halogenados		851	126
Disolventes orgánicos halogenados		220	0
Hidrocarburos y aceites no recuperables		175	0
Hidrocarburos y aceites recuperables		386	2.600
Bromuro de etidio**		18	0
Compuestos con cromo hexavalente		4	0
Baterías con plomo		473	31
Cianuros		575	375
Restos de laboratorio		1030	374
Película que contiene plata (radiografías)		28	33
Fuertemente reductores, peróxidos...		0	0
Envases vacíos de reactivos y residuos	Sin clasificar	20	0
	plástico	170	501
	vidrio	346	1.084
	Metálicos	41	15
Vidrio no contaminado		64	xx
Aguas con residuos orgánicos		769	346
No identificados		0	0
Medicamentos (excepto citostáticos y citotóxicos)		17	0
Material contaminado		827	111
Producto químico (formol)		250	200
Permanganatos		0	0
Amianto		0	0
Recipientes vacíos a presión		1	6
Ligante bituminoso		560	160

* Cantidades mínimas en termómetros rotos

** Se contabilizan juntos la presentación en geles y en estado líquido. Tendencia a desaparecer por utilización de sustitutos.

CALENDARIO DE ACTUACIONES:

Fechas	Tipo
Febrero 2021	Retirada semestral por los Campus e IBBTEC
Octubre 2021	Traslado a los almacenes
Octubre 2021	Retirada en IBBTEC
Noviembre 2021	Retirada semestral por los Campus

Resumen del suministro de contenedores

Volumen	Nº Contenedores
25 litros	148
6,4 litros	25
5 litros	67
3,6 litros	59
60 litros	60
30 litros	16
20 litros	9
10 litros	67
caja vidrio pequeña	9
caja vidrio grande	15



RESIDUOS BIOSANITARIOS

Empresa: STERILES SERVICES Técnico de contacto: Ander Etxebarria Olaide

Se incluyen en este tipo los siguientes residuos:

Agujas y cuchillas. - Otros objetos punzantes y/o cortantes. - Cultivos y material contaminante o útiles de laboratorio contaminados. - Restos orgánicos contaminantes
Restos de tejidos. - Materiales de curas, gasas, catéteres, etc.- Citostáticos, material contaminado con productos de quimioterapia, etc.- Medicamentos y envases de medicamentos.
- Vidrio contaminado. - Cadáveres de animales

Retiradas **mensuales** programadas y retiradas específicas ante casos de producción imprevista o alta peligrosidad de los residuos generados.

Resumen de las cantidades gestionadas

La unidad de medida en este tipo de residuos no es el peso, sino el contenedor, dado que existe una restricción técnica impuesta por la legislación a la densidad máxima de ocupación de cada recipiente.

Las cantidades indicadas se refieren al número y volumen de contenedores gestionados y el peso total. También se especifican el número de contenedores suministrados por cada volumen.

Volumen de contenedor (litros)	Nº de contenedores gestionados								
	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
1	1	5	7	3					
5	428	400	401	503	562	475	538	565	687
10	154	86	86	150	176	148	155	195	213
30	37	48	23	27	32	22	19	14	16
60	218	248	269	190	250	240	154	177	170

Peso total de los residuos	Años						
	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
	2377	2.560	2.629,3	1160,7	2650	2374	2011

* En la documentación completa de los inventarios gestionados puede consultarse el desglose de residuos generados por tipo en cada unidad productora (Edificio, Departamento y Laboratorio).

Residuos gestionados desde el Animalario:

Realizadas las retiradas por una empresa con autorización de tratamiento-gestión de cadáveres de animales (empresa marcada por la Consejería de Ganadería), TRAGSEGA - 2844 KWC

Se gestiona también el serrín de las camas de los animales como residuo de subproductos de origen animal no destinados al consumo humano. Esto se realiza a través de la empresa PARUVI SL.

Total viruta 12800 litros

Total cadáveres animales 454kg

RESIDUOS FOTOGRÁFICOS

Empresa:

CESPA GESTIÓN DE RESIDUOS, S.A Contacto: Javier Melero López y Mar Hidalgo Martínez.

Se incluyen en este tipo los siguientes residuos:

Revelador fotográfico

Fijador fotográfico

Actuaciones

Fechas	Tipo
Febrero 2020	Retirada semestral por los Campus e IBBTEC
Octubre 2020	Retirada en IBBTEC
Noviembre 2020	Retirada semestral por los Campus

Resumen de las cantidades gestionadas

Tipo de residuo Revelador/ Fijador	Cantidad (Kg/litros)						
	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
	839	475	704	785	922	647	130

RESIDUOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS

Se incluyen en este tipo los siguientes residuos:

Equipos informáticos

Equipos y material eléctrico

GESTOR

CESPA GESTIÓN DE RESIDUOS, S.A Contacto: Javier Melero López y Mar Hidalgo Martínez

METODOLOGÍA DE GESTIÓN

En el año 2021 por la alarma sanitaria y el cambio de empresa gestora **NO** se ha podido realizar retirada de este tipo de residuos.

LÁMPARAS FLUORESCENTES

Se incluyen en este tipo los siguientes residuos:

Tubos fluorescentes y/o residuos que contienen mercurio

Empresa: RECYPILAS, S.A. (AMBILAMP) - Nº de gestor autorizado: EU2/037/97 // 02-B.

Actualmente hay instalados 4 contenedores grandes y 4 pequeños, repartidos en varios edificios. En ellos se recogen las lámparas de los diferentes Campus.

Se programaron retiradas a demanda. Según indicación, básicamente, de la empresa de mantenimiento integral.

Edificio	Cantidad (Kg)					
	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Edificio de Derecho y Económicas	470.45	298,76	285,64	1363,84	261,52	309
E.T.P. I. Minas y Recursos Energéticos	-	31	-	-	-	-
E.T.S.I.I.T.	115.43	132,89	121,59	40,53	41	41
F. Ciencias	30	18,43	25,09	29,3	41	-
F. Medicina	-	112,52	-	-	-	-

PILAS

Gestión coordinada por las conserjerías de los centros, la Unidad de Prevención y la empresa ASCAN-SADISA.

PILAS Edificio/ Servicio	Cantidad en Kg			
	2021	2020	2019	2018
Facultad de Medicina	38	9	27	39
Facultad de Ciencias	18	36	27	45
Facultad de Derecho	9	9	18	18
Facultad de C. Económicas y Empresariales	9	9	36	36
Interfacultativo	18	27	36	45
P. Gobierno	20	51	41	45
E.T. Superior de I. Caminos, Canales y Puertos	9	45	66	27
ETSII y Telecomunicaciones	9	-	42	27
I. de Telecomunicación Profesor Jose Luis García	9	9	9	9
E. Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía	9	9	9	9
E.T.S de Náutica	9	9	-	9
IBBTEC	9	9	9	9
Filología –Servicio de Informática	9	-	-	9
Parainfo Universitario	9	-	9	-
Tres Torres	9	9	9	9
TOTAL	175	365	327	342

OTROS RESIDUOS

Bajo este epígrafe se agrupan residuos cuyo método de gestión, bien por su naturaleza o por las imposiciones de la legislación vigente, difiere del resto de residuos.

Estos tipos son:

- **Residuos radiactivos:** bajo la gestión de ENRESA en las instalaciones radiactivas autorizadas en la UC. En el año 2021 se trasladaron 32 envases de residuos mixtos de H3 con una actividad de 621,33, 1 envase de residuos
- **Cartuchos de impresora:** No tipificados como residuos peligrosos, se recogen en cada centro y la retirada es llevada a cabo por la empresa por SAEMA.

Tipo de residuo	Kg Cantidad (Unidades)			
	2021	2020	2019	2018
Tóner e inkjet	750,5	468,9	471,8	735

GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS Y UNIDADES FUNCIONALES

A continuación, se recogen las Unidades Funcionales en que se realiza gestión de residuos peligrosos relacionados con productos químicos y biosanitarios.

UF	Nombre	Quím.	Biosan.	Fotog.
1	Dpto. de Anatomía y Biología Celular	√	√	√
12	Dpto. de Ingeniería de Comunicaciones	√		√
14	Dpto Física Aplicada	√		
15	Dpto Física Moderna	√		
16	Dpto. de Fisiología y Farmacología	√	√	
2	Dpto. de Biología Molecular	√	√	√
22	Dpto. de Medicina y Psiquiatría	√	√	√
23	Dpto. de I. Química y Biomolecular.	√		
26	Dpto. de Ciencias y Tec. De la Navegación y Cons. Naval	√		
28	Dpto. de Enfermería		√	
29	Dpto. de Ciencias de la Tierra y Física de la Materia Condensada	√		
3	Dpto. de Ingeniería del Terreno y de los Materiales	√		
30	Dpto. de Electrónica y Computadores	√		
33	F. Medicina		√	
39	I+D (Sercamat-Sercrom)	√		
41	F. Educación	√		
5	Dpto. de Ciencias y Técnicas del Agua y del Medio Ambiente	√		
50	Dpto. de Tecnología Electrónica e Ingeniería de Sistemas	√	√	√
51	Dpto Química e Ingeniería de Procesos y Recursos	√	√	
6	Dpto. de Ciencias Médicas y Quirúrgicas	√	√	
64	Servicio de Informática	√		
81	Servicios Centrales	√	√	
9	Dpto. de Transportes y Tec. de Proyectos y Procesos	√		
52	Instituto de Física de Cantabria	√		
54	Instituto I. Prehistóricas	√		
55	Instituto de Biotecnología y Biomedicina de Cantabria	√	√	√
56	Instituto de Hidráulica Ambiental	√		

LA GESTIÓN ECONÓMICA Y LA CONTRATACIÓN EN EL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS.

DATOS ECONÓMICOS

El presupuesto del **Capítulo 2** (mantenimientos, suministros y otros servicios) para 2021 fue de 5.197.000,00 €, muy similar al del año anterior (0,13% superior).

El grado de ejecución de la parte dedicada a mantenimientos fue del 90,8 %, ligeramente superior al 2020.

En el apartado de suministros y otros servicios (también dentro del Capítulo 2), el porcentaje de ejecución fue de 82,3%. Un resultado de ejecución similar al 2020.

El **Capítulo 6** de Reformas, Adaptaciones y Mejoras (RAM), a pesar que experimentó un incremento del presupuesto respecto al año 2020 (de 923.000 a 1.423.000 €). La ejecución fue de 2.031.668 €.

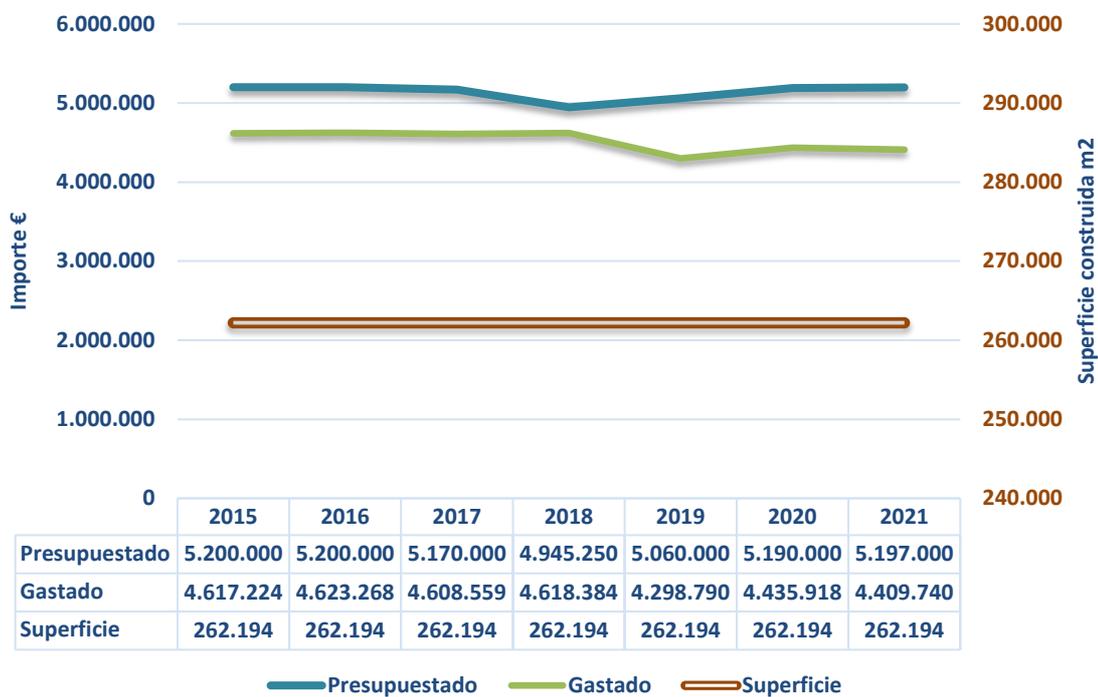
No se registró ninguna obra de nueva edificación a lo largo del ejercicio.

En la siguiente página se muestra el **Cuadro de ejecución presupuestaria de la UFG 89IN**.

CÓD.	DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO 2021	EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO	% NO EJECUTADO	PRESUPUESTO 2020
202	Arrendamiento de edificio y otras construcciones	17.000,00	15.572,70 €	8,40%	
212.00	Mantenimiento Integral. Término fijo	859.000,00	818.231,16 €	4,75%	859.000,00 €
212.00	Mantenimiento Integral. Término variable	256.000,00	273.316,88 €	-6,76%	256.000,00 €
212.13	Jardinería	115.000,00	107.752,01 €	6,30%	115.000,00 €
212.99	Otros trabajos	60.000,00	33.172,99 €	44,71%	60.000,00 €
213.13	Instalaciones de seguridad e incendios	115.000,00	82.629,28 €	28,15%	115.000,00 €
213.15	Ascensores	55.000,00	41.194,11 €	25,10%	55.000,00 €
213.99	Otros trabajos	60.000,00	24.868,12 €	58,55%	60.000,00 €
214	Reparación y conservación material de transporte	3.000,00	1.733,87 €	42,20%	3.000,00 €
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO	1.540.000,00 €	1.398.471,12 €	9,19%	1.523.000,00 €
221.00	Energía eléctrica	1.450.000,00 €	1.068.067,43 €	26,34%	1.450.000,00 €
221.01	Agua	105.000,00 €	69.193,19 €	34,10%	105.000,00 €
221.02	Gas	450.000,00 €	360.642,26 €	19,86%	450.000,00 €
221.03	Combustible	5.000,00 €	2.431,98 €	51,36%	5.000,00 €
221.43	Productos farmacéuticos y material sanitario	2.000,00 €	3.283,41 €	-64,17%	2.000,00 €
221.99	Otros suministros	40.000,00 €	14.343,37 €	64,14%	40.000,00 €
222.00	Comunicaciones telefónicas	465.000,00 €	462.155,36 €	0,61%	465.000,00 €
224	Primas seguros	30.000,00 €	0,00 €	100,00%	40.000,00 €
227.01	Seguridad	940.000,00 €	913.892,71 €	2,78%	940.000,00 €
227.17	Servicios médicos y psicológicos	70.000,00 €	58.616,76 €	16,26%	70.000,00 €
227.18	Asistencia técnica en obras e instalaciones	40.000,00 €	37.482,47 €	6,29%	40.000,00 €
227.20	Gestión de residuos peligrosos	55.000,00 €	21.159,94 €	61,53%	55.000,00 €
230.10	Dietas y locomoción PAS UC Funcionario	5.000,00 €	0,00 €	100,00%	5.000,00 €
	TOTAL CAP. 2 GTOS. BIENES CTES. Y SERVICIOS	5.197.000,00 €	4.409.740,00 €	15,15%	5.190.000,00 €
630	Edificios y otras construcciones (RAM)				
630 0000	Reforma, Adaptacion y Mejora de Edificios y otras construcciones	1.423.000,00 €	2.031.667,92 €	-42,77%	923.000,00 €
	TOTAL CAP. 6 INVERSIONES REALES	1.423.000,00 €	2.031.667,92 €	-42,77%	923.000,00 €

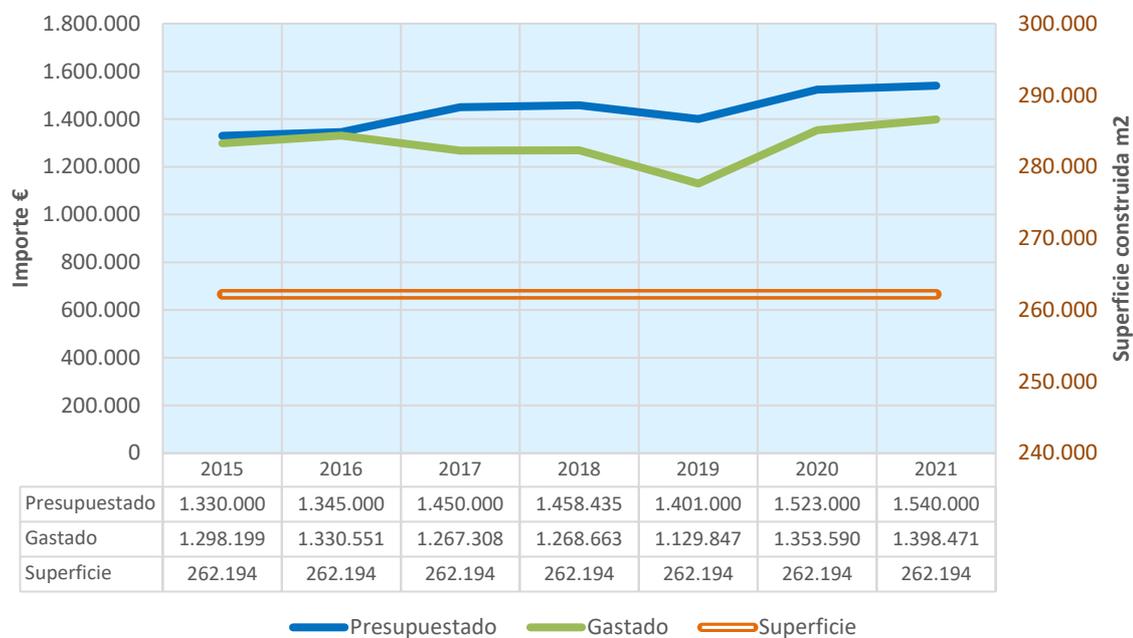
Notas: Los datos del apartado de *Mantenimiento Preventivo y Correctivo* contienen la información sobre la ejecución de partes de actuación. Los datos contables de la tabla superior incluyen además todos los trabajos (en general términos fijos de contrato) que no se realizan mediante parte. Los importes de suministros energéticos de la tabla y los de consumos registrados en apartados anteriores difieren porque las fechas de facturación y consumo no coinciden. Para analizar la tabla anterior se debe tener en cuenta la Circular de Gerencia nº 176 (01/07/14) sobre el pago de la mensualidad de diciembre en contratos de servicios.

Capítulo 2 (Total)



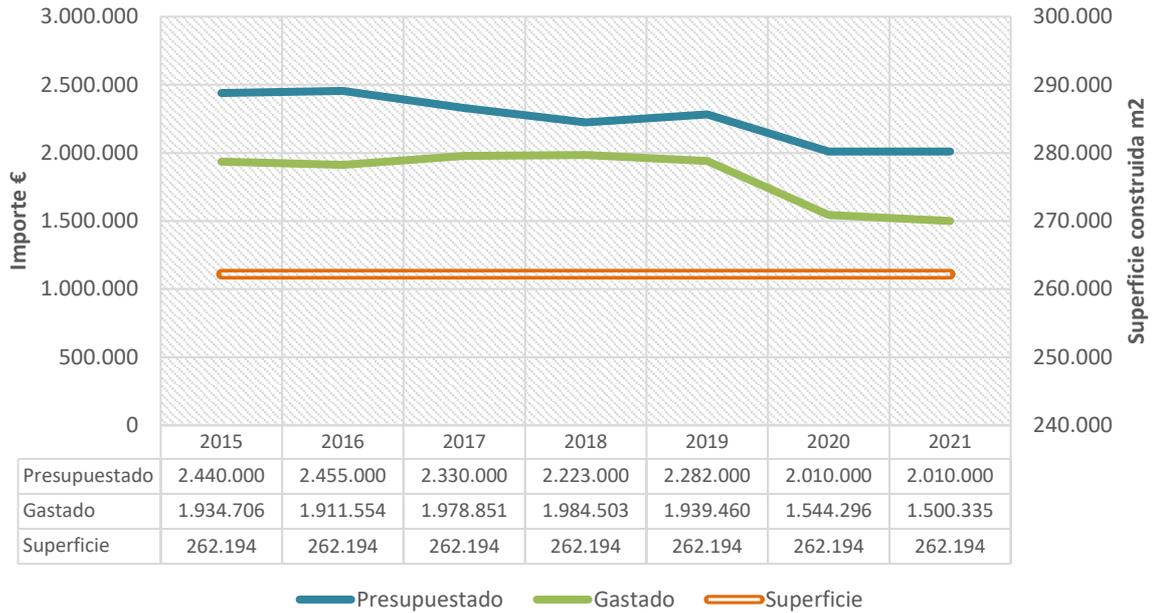
— Presupuestado — Gastado — Superficie

Capítulo 2 (Mantenimientos)

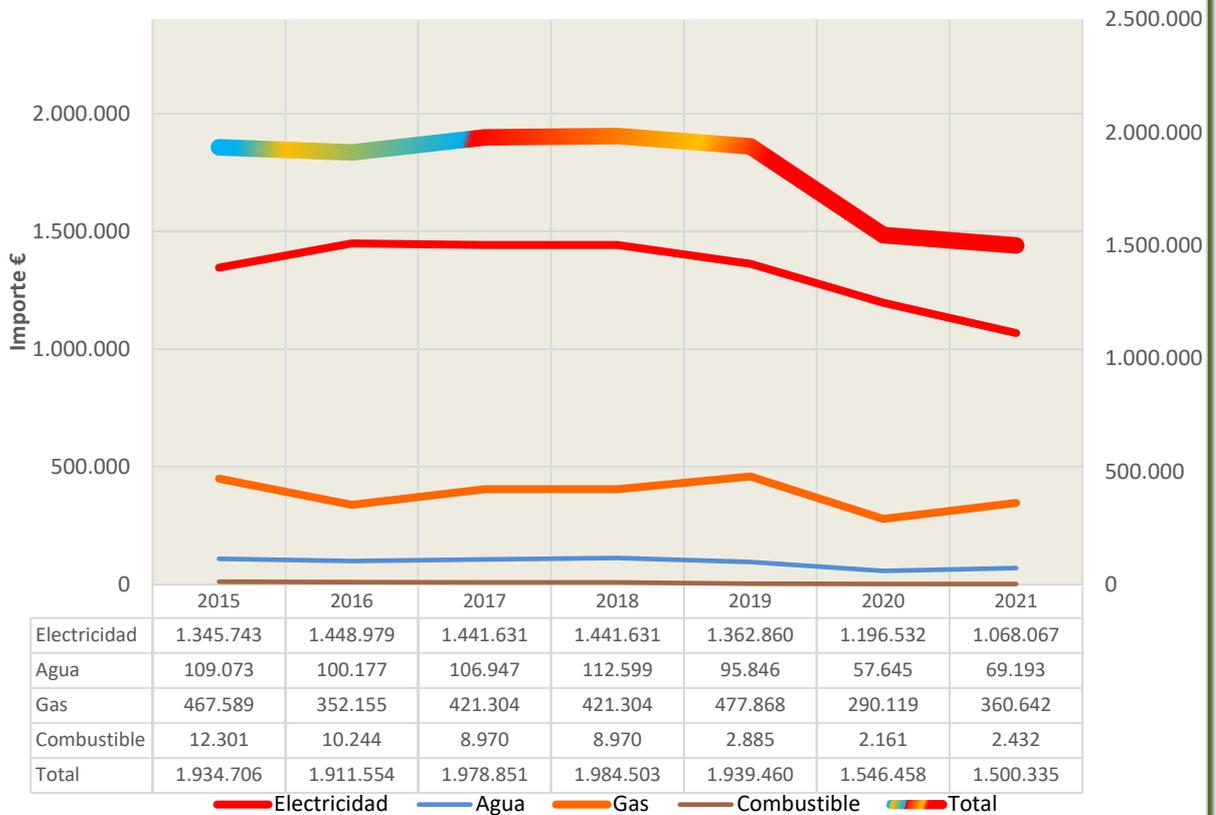


— Presupuestado — Gastado — Superficie

Capítulo 2 (Suministros)



Capítulo 2 (Importe suministros por tipo)



PLANIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

El Servicio de Infraestructuras ha continuado con las acciones encaminadas a acercarse a los objetivos e indicadores anuales de medición del Programa de Objetivos Anual (POA) del Servicio.

GESTIÓN POR PROCESOS.

La definición de objetivos e indicadores consolidan las líneas principales de actuación del Servicio y las formas de abordarlas.

Tras la conclusión del III PEMSU en el año 2018, el funcionamiento del Servicio continúa rigiéndose por los procesos y procedimientos definidos en el mismo.

Del mismo modo, el seguimiento de indicadores y el cumplimiento de la Carta de Servicios son herramientas de evaluación y mejora incorporados al Servicio.

Como el resto de Servicios Universitarios, se ha trabajado en el **Plan de continuidad del III PEMSU** y su relación con el Plan Estratégico de la PUC.

ENCUESTA A USUARIOS

Los usuarios acuden Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria con unas necesidades y expectativas que deben ser satisfechas con criterios de calidad y excelencia. Esa es la razón por la que desde la misma organización se promueve el análisis de las necesidades y expectativas de los usuarios sobre los servicios que se ofrecen, así como mediciones sistemáticas y permanentes del grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que reciben.

Tradicionalmente, se entiende el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de un servicio como la relación entre la Percepción sobre el servicio recibido y las Expectativas previas de los usuarios. Para evitar este desajuste entre lo percibido y las expectativas es imprescindible analizar la calidad del servicio.

La calidad percibida por los usuarios se entiende como la relación entre la calidad esperada (las expectativas) y la calidad realizada (la percibida). La evaluación de la satisfacción de los Usuarios es una pieza clave en los principales Modelos de Gestión de Calidad, como el modelo EFQM y la Norma ISO 9001.

El método empleado por el Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria para la medición de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, está basado en el modelo ServQual. El modelo ServQual fue desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1988. El modelo original consiste en un cuestionario de preguntas (ítems) agrupadas en 5 categorías (dimensiones), aplicables prácticamente a cualquier servicio, y que, por tanto, ofrece valores comparables. Las dimensiones de esta encuesta son:

- *Percepción física: Se refiere a las facilidades físicas, materiales, incluido algún aspecto relacionado con el personal.*
- *Prestación de servicio: La capacidad para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.*
- *Tiempos de respuesta: La voluntad de ayuda a los usuarios, así como el proporcionar un servicio rápido y ágil.*
- *Seguridad: El conocimiento y la profesionalidad de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.*
- *Empatía: La atención esmerada e individualizada y el saber situarse en el lugar del otro.*
- *Elementos tangibles: La calidad de los servicios*

En resumen, este modelo mide la calidad percibida por el usuario como la diferencia entre lo que percibe del Servicio y las expectativas que sobre él se había formado previamente.

Como ya hemos indicado en las Memorias de años anteriores, ante las peticiones y observaciones de los propios usuarios, se optó desde 2015 realizarlas por cada dos años. Se tendrían que haber enviado en 2021, pero al tener que evaluar dos años de actividades extraordinarias por los efectos del Covid, se optó por posponerlas.

La siguiente tabla muestra resultados de esta encuesta y los últimos años que se realizaron (2013-2019):

Columna1	2013	2014	2015	2016*	2017	2018*	2019
Participación	234	144	185	-	303	-	336
Percepción física	3,66	3,71	3,55	-	3,83	-	3,85
Prestación del servicio	3,77	3,75	3,7	-	3,93	-	4,01
Tiempo de respuesta	3,78	3,8	3,61	-	3,9	-	3,88
Seguridad	4,08	4,06	3,93	-	4,18	-	4,31
Empatía	3,76	3,79	3,73	-	4	-	4,04
Elementos tangibles	3,7	3,7	3,61	-	3,98	-	3,9
Valoración general	3,73	3,76	3,56	-	3,95	-	3,97
Mediana general	3,76	3,76	3,65	-	3,95	-	3,97
Comentarios (número)	24	20	22	-	21	-	20
Comentarios (porcentaje)	20	25	21,78	-	16,28	-	13,99

*Sin encuestas

El informe detallado con el estudio de los resultados, contestaciones a comentarios y conclusiones finales fue enviado a todos los usuarios por lo que en esta Memoria solamente hacemos una valoración general y muy escueta de los resultados.

Conclusiones de la edición 2019 de la encuesta en comparación con la realizada en el año 2017:

- **Mayor participación.**
- **Valoración global más alta (3,97), con un incremento del 0,50% respecto a la encuesta de 2017 (3,95), y el valor más alto de la serie histórica desde 2013.**
- **De las 6 dimensiones, incremento en 4 valoraciones (entre un 0,5 y un 3%) y descenso en 2 dimensiones (entre un 0,5 y un 2%).**
- **Ligero incremento del porcentaje de notas bajas (8,8% de valoraciones 1-2 sobre 5) e incremento del porcentaje de las valoraciones altas (74,95% de valoraciones 4-5 sobre 5).**
- **Sobre el Mantenimiento Integral, un 31% de valoraciones aprecia una mejora en el servicio, frente al 26% que lo percibía así en el año 2017 y el 12% en 2015.**

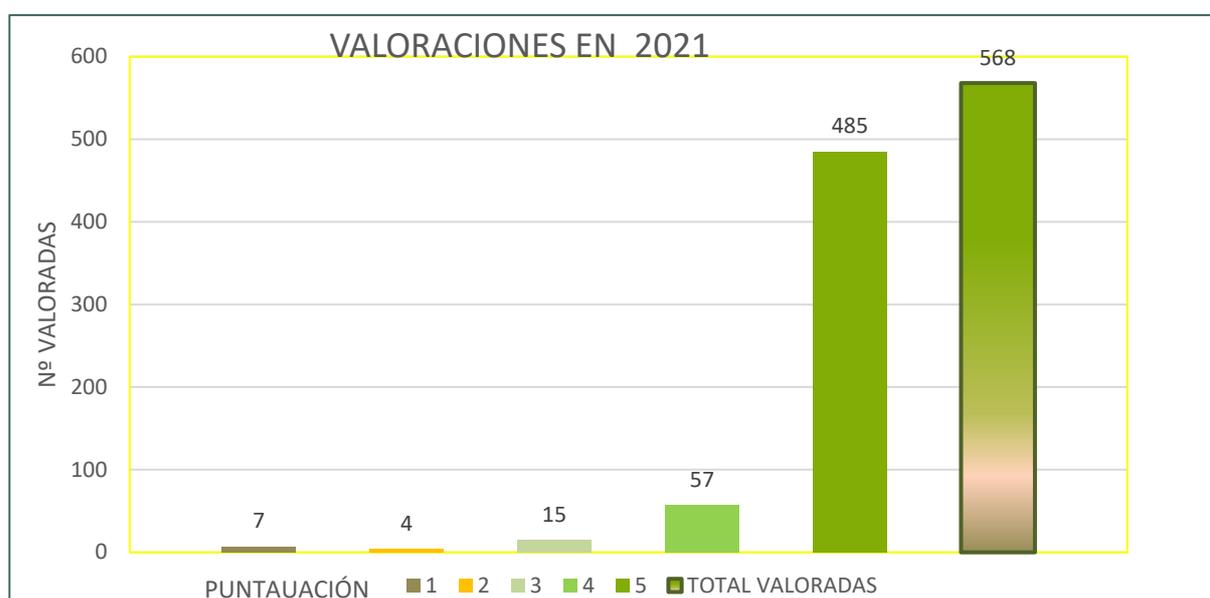
VALORACIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIOS COMPLETADAS EN 2020.

En la plataforma electrónica de gestión de solicitudes, todos los usuarios pueden valorar si su solicitud ha sido correctamente resuelta y otorgar una puntuación numérica a la resolución y gestión de su petición. Esta valoración va de 1 a 5, siendo el 5 la calificación más positiva.

Los datos obtenidos en este apartado y su comparación años anteriores se resumen en la siguiente tabla:

		2016		2017		2018		2019		2019		2021	
Nº solicitudes completadas		3.719		3.697		3.892		3.872		2.568		3.458	
Nº de valoraciones		540		572		543		589		386		568	
Valoración	1	14	2,4%	14	2,4%	15	2,5%	5	0,8%	4	0,8%	7	1,2%
	2	10	1,7%	12	2,0%	8	1,4%	3	0,5%	1	0,5%	4	0,7%
	3	32	5,6%	31	5,3%	33	5,6%	14	2,4%	10	2,4%	15	2,6%
	4	124	21,7%	112	19,0%	69	11,7%	88	14,9%	52	14,9%	57	10,0%
	5	360	62,9%	403	68,4%	418	71,0%	479	81,3%	319	81,3%	485	85,4%
Puntuación global (sobre 5)		4,49		4,53		4,60		4,75		4,76		4,78	

A continuación, se muestra de forma gráfica la distribución de las puntuaciones otorgadas en las 568 solicitudes valoradas.



En resumen, la puntuación media va incrementando ligeramente cada año, situándose en un 4,78 sobre 5.

ENCUESTA A EMPRESAS DE SERVICIOS (PROVEEDORES): PRINCIPALES CONCLUSIONES.

Al igual que con los usuarios, nos interesa tener valorado el grado de satisfacción que damos en nuestra gestión, a las empresas de servicios con las que tenemos relación (proveedoras). Para tal fin, hacemos encuestas anuales específicas.

La próxima encuesta se realizará durante el año 2022.

A continuación, se muestran los resultados de la última encuesta realizada (2019).

Ficha Técnica.

Realización: Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria.
Muestreo: cuestionario anónimo en línea con dos avisos por correo electrónico (primer anuncio y recordatorio final).
Programa de encuestas en línea: LimeSurvey Versión 3.19.2+ Build 191023.
Número de preguntas: 10.
Fechas de encuesta activa: Del 25 de noviembre al 20 de diciembre de 2019.
Población: 35 (Lista cerrada de proveedores con contrato o acuerdo vigente y gestionado por el Servicio de Infraestructuras).
Respuestas: 21 (completas).
Nivel de confianza: 95%
Intervalo de confianza: 14

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras analizar las respuestas ofrecidas por 21 de los 35 encuestados pueden resumirse en:

- Un ascenso apreciable en la participación del 9%.
- El incremento de puntuación es general con aumento en 6 de las 9 preguntas.
- También crecen significativamente las valoraciones altas o muy altas (4 o 5), en algunos casos por encima del 10%.
- Los únicos descensos se producen en la documentación e información y en la gestión y tramitación de pagos respectivamente. En concreto, un encuestado considera que la documentación/información que recibe para la gestión de una actuación no es lo suficientemente clara para emitir su oferta. Sin embargo, no se ha realizado ningún comentario o sugerencia que explicase con más detalle esta valoración.
- De las 137 contestaciones totales valoradas numéricamente no se ha registrado ninguna con valor 2 o inferior.
- En las preguntas de respuesta Sí/No (donde la valoración positiva es siempre la respuesta afirmativa) las valoraciones han sido mayoritariamente positivas excepto en el caso de documentación e información comentado anteriormente.
- El aspecto menos puntuado en toda la serie histórica venía siendo el sistema de gestión mediante administración electrónica. Esta cuestión obtiene el mayor incremento relativo de la encuesta (casi un 15%), y el apartado menos valorado pasa a ser la gestión y tramitación de pagos, con un 4,57 sobre 5.
- La cuestión mejor puntuada, con la puntuación máxima de 5, es el trato personal.
- **La valoración general del Servicio recibe una puntuación de 4,95 sobre 5 y un incremento respecto a la valoración del año anterior del 7%.**

DATOS

Datos encuesta 2019	
Número total de potenciales encuestados	35
Número de encuestas totalmente completadas:	21
Porcentaje de participación:	60%

COMPARATIVA DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA A EMPRESAS AÑOS 2011-2019

PARTICIPACIÓN

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Participación	16/20 80%	17/22 77%	16/20 80%	12/15 80%	18/26 69%	-	19/27 70%	-	21/35 60%
Valoración general	4,38	4,18	4,38	4,75	4,83	-	4,47	-	4,95

CALIFICACIONES

	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2018-19
PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL									
Trato ofrecido	4,38	4,65	4,63	4,75	4,83	4,58	4,89	5,00	+2,25%
Asesoramiento e información	4	4,53	4,69	4,5	4,78	4,47	4,72	4,90	+3,81%
Profesionalidad	4,13	4,59	4,5	4,67	4,78	4,47	4,78	4,95	+3,56%
GESTIÓN									
Procedimientos de gestión	4,13	4,12	4,13	4,17	4,3	3,91	4,13	4,73	+14,53%
Documentación e información	80%	76%	94%	82%	89%	95%	100%	95%	-5,00%
Gestión y tramitación de pagos	4,06	4,24	4,38	4,58	4,56	4,37	4,72	4,57	-3,18%
RELACIONES									
Nivel de confianza	4,19	4,24	4,56	4,67	4,78	4,37	4,61	4,86	+5,42%
Comunicación entre organizaciones	80%	88%	94%	100%	100%	95%	100%	100%	0,00%
CONSIDERACIONES GENERALES									
Satisfacción general	4,38	4,18	4,38	4,75	4,83	4,47	4,61	4,95	+7,38%

*Las respuestas puntúan de 1 a 5, siendo 5 la máxima valoración positiva.

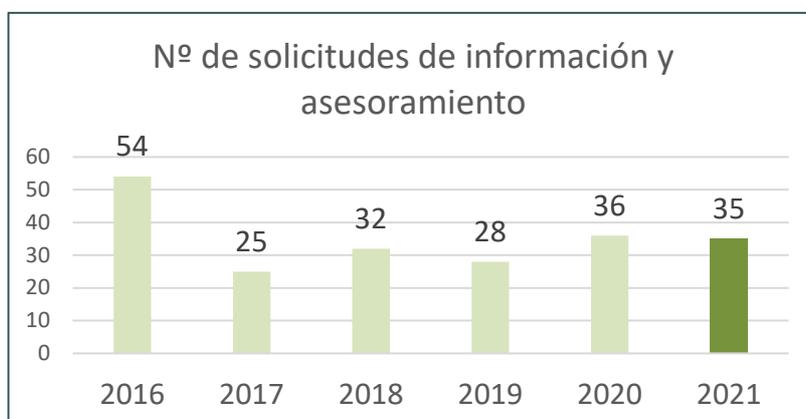
**Las repuestas con porcentaje indican la proporción de respuestas afirmativas, que implican una valoración positiva de la cuestión.

OTRAS SOLICITUDES Y ACTIVIDADES

SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTOS

(A través del espacio de administración electrónica)

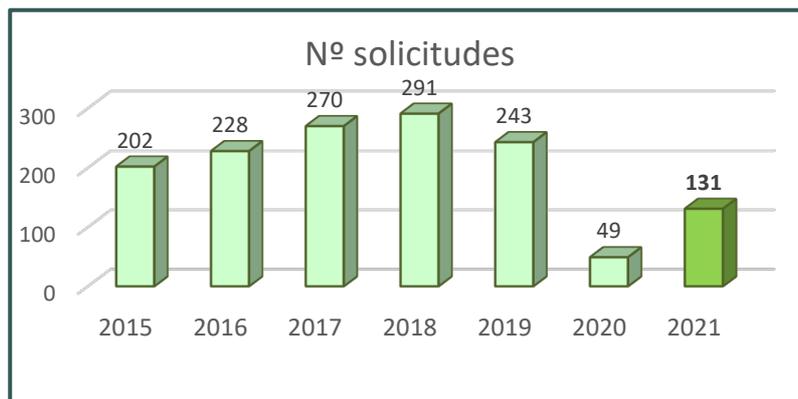
Año	Nº de solicitudes de información y asesoramiento
2016	54
2017	25
2018	32
2019	28
2020	36
2021	35



SOLICITUDES DE APARCAMIENTO

(Pabellón de Gobierno y al Edificio Rectoral y Paraninfo)

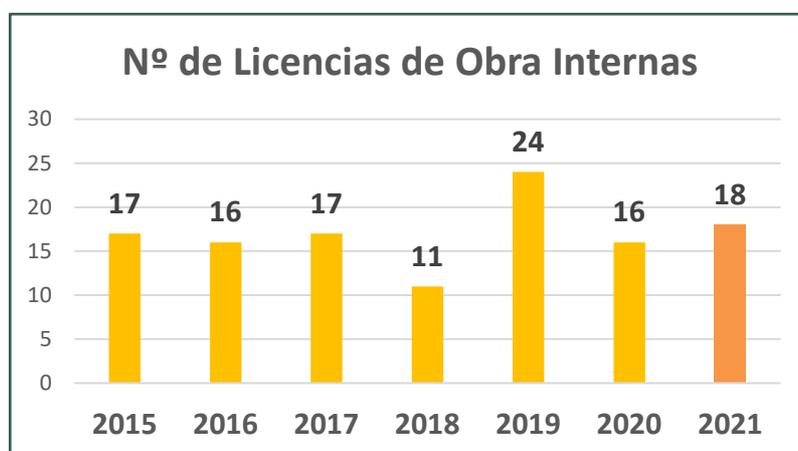
AÑO	Nº solicitudes
2015	202
2016	228
2017	270
2018	291
2019	243
2020	49
2021	131



LICENCIAS DE OBRA INTERNA

(Art. 54 de las Bases de Ejecución del Presupuesto).

Año	Nº de Licencias de Obra Internas
2015	17
2016	16
2017	17
2018	11
2019	24
2020	16
2021	18



OTRAS ACTUACIONES

Asimismo, el Servicio de Infraestructuras ha desarrollado o formado parte de las siguientes actividades:

- Actuaciones técnicas relacionadas con la situación de emergencia sanitaria causada por el Covid-19:
 - Configuración y control del funcionamiento de los sistemas de calefacción y climatización.
 - Adecuación y señalización de espacios.
 - Gestión de las medidas y el material de desinfección.
 - Medidas preventivas y sanitarias (ver apartado de Prevención de Riesgos).
- Participación en Órganos Universitarios.
 - Comité de Seguridad y Salud Laboral.
 - Divisiones de Seguridad de los distintos Centros.
 - Comisión Delegada de Consejo de Gobierno para Asuntos Económicos.
 - Comité de Bioética.
 - Comisiones para el seguimiento de convenios con Institutos de Investigación.
- Informes solicitados por otras Unidades.
- Informes y asesoramientos de seguridad para la celebración de eventos en las instalaciones de la Universidad.
- Desarrollo del Convenio de colaboración suscrito entre la UC y la Fundación Instituto de Hidráulica Ambiental de Cantabria (FIHAC).
- Desarrollo del Convenio de colaboración suscrito entre la UC y el Instituto de Biomedicina y Biotecnología (IBBTEC).
- Participación en la sectorial CRUE-Sostenibilidad (áreas de mejoras ambientales en edificios y prevención de riesgos).
- Actividades formativas.

Relación de cursos a los que han asistido algún miembro del Servicio de Infraestructuras:

- ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA: CERTIFICADO, FIRMA, DNI Y FACTURA ELEC. ON LINE.
- CURSO GENERAL SOBRE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO. SUBGRUPOS C1 Y C2. ON LINE.
- EXCEL NIVEL BÁSICO.
- MICROSOFT EXCEL 2016 ON LINE AVANZADO.
- MICROSOFT WORD 2016 ON LINE AVANZADO.
- PROPIEDAD INTELECTUAL Y PLAGIO: CONCEPTOS Y HERRAMIENTAS DE CONTROL.
- TÉCNICAS DE ARCHIVO, GESTIÓN Y CUSTODIA DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS. ON LINE.
- EL JUEGO VOCAL PARA PREVENIR PROBLEMAS DE VOZ Y MAGNIFICAR LA VOZ (ONLINE).
- EXCEL NIVEL BÁSICO.
- MINDFULNESS PARA CONTROLAR EL ESTRÉS.
- PROPIEDAD INTELECTUAL Y PLAGIO: CONCEPTOS Y HERRAMIENTAS DE CONTROL.
- RECICLAJE DE SALVACORAZONES RCP Y DEA HOMOLOGADO POR CCAA.
- TALLER PRÁCTICO DE COMUNICACIÓN EN IGUALDAD.
- ALEMÁN ON LINE.
- INGLÉS ON LINE.
- INTRODUCCIÓN A LA PROGRAMACIÓN DE ARDUINO CON TINKERCARD.
- MICROSOFT ACCESS 2016 ON LINE AVANZADO.
- MICROSOFT POWER BI – BÁSICO.
- EXCEL. TABLAS DINÁMICAS (ONLINE).
- MOODLE AMPLIADO: CONTENIDOS, EVALUACIÓN, RECURSOS COLABORATIVOS Y DINAMIZACIÓN.