



SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

MEMORIA 2013



UNIVERSIDAD DE CANTABRIA
Gerencia

ÍNDICE

| | | |
|--|----|-----------|
| INTRODUCCIÓN | | 3 |
| MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO | | 4 |
| Datos de gestión | 4 | |
| Comparativas..... | 4 | |
| Partes gestionados / coste soportado últimos 8 años | 4 | |
| Número de partes por gremios | 5 | |
| Control de tiempos de partes..... | 6 | |
| Gasto por empresas | 7 | |
| Gasto por edificios | 8 | |
| CONSUMOS ENERGÉTICOS | | 9 |
| Energía Eléctrica | 10 | |
| Gas | 13 | |
| Agua..... | 16 | |
| R.A.M. Y OBRA NUEVA | | 19 |
| Detalle de Inversiones Centralizadas ejecutadas..... | 19 | |
| Obra nueva | 19 | |
| SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. UNIDAD DE PREVENCIÓN | | 20 |
| Normativa de Prevención..... | 20 | |
| Evaluaciones Iniciales de Riesgos y Planes de Prevención | 20 | |
| Planes de Autoprotección | 21 | |
| Formación e información | 21 | |
| Gestión de Residuos | 23 | |
| Vigilancia de la salud | 29 | |
| Otras actuaciones..... | 29 | |
| LA GESTIÓN ECONÓMICA Y LA CONTRACCIÓN EN EL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS..... | | 30 |
| Datos económicos (presupuesto, ejecución, resultados) | 30 | |
| Cuadro detalle de la ejecución presupuestaria de la UFG 89IN | 31 | |
| PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS UNIVERSITARIOS | | 32 |
| PLANIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS | | 32 |
| Detalle de Objetivos 2013 | 32 | |
| Resultados obtenidos | 32 | |
| Objetivos PEMSU | 32 | |
| Objetivos propios..... | 33 | |
| Gestión por Procesos. Avance 2014..... | 35 | |
| Encuesta a usuarios..... | 35 | |
| Encuesta a empresas de servicios..... | 37 | |

INTRODUCCIÓN.

El año 2013 ha sido un ejercicio de consolidación y cambio para el Servicio de Infraestructuras.

Consolidación porque hemos continuado con el compromiso y el análisis autocrítico de las formas de trabajo orientadas a la satisfacción de los usuarios y a la obtención de indicadores y resultados relacionados con esta satisfacción. El servicio a la comunidad universitario y por extensión a la sociedad de la que formamos parte es la prioridad de una Unidad como la nuestra.

Fruto de estos análisis, mediante planteamientos de áreas de mejora, encuestas, grupos de trabajo y nuevas metodologías de gestión, planteamos proyectos cuya ejecución está prevista para el año 2014.

Y de cambio porque el Jefe del Servicio hasta abril, José Vicente Fernández Navarro concluyó la tarea de Dirección del proyecto de reorganización de la Unidad Técnica comenzada en 2009. Todos los miembros del Servicio agradecemos el trabajo, apoyo y ayuda prestado por José Vicente, en estos años de transformación, y dificultades, no sólo, aunque principalmente, presupuestarias, que como un Servicio más de la Universidad hemos padecido.

Los nuevos retos y las formas de afrontarlos seguirán teniendo las premisas asimiladas en estos últimos años: ¿qué podemos hacer mejor y cómo vamos a lograrlo?

José Luis Reñón Castellanos
Jefe del Servicio de Infraestructuras

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

DATOS DE GESTIÓN.

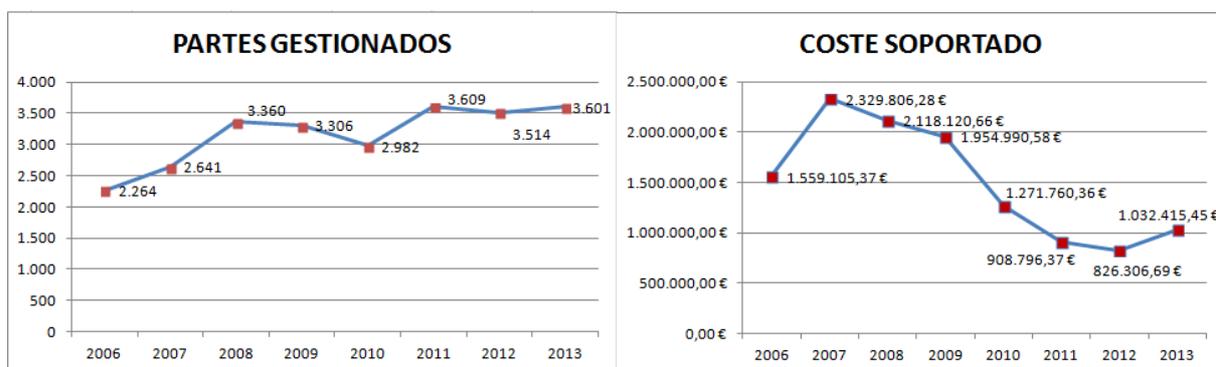
En el año 2013 se han gestionado 3.637 solicitudes de actuación que han generado un total de **3.601 partes de empresa**, con un coste soportado para el conjunto de todos ellos de **1.032.415,45 €**.

Todas las empresas de mantenimiento son adjudicatarias de contratos de servicios siguiendo el procedimiento legalmente establecido a través de la Ley de Contratos del Sector Público.

COMPARATIVAS (Partes ejecutados – Coste soportado)

Datos comparativos de los últimos 8 años:

| AÑO | PARTES | COSTE |
|------|--------|----------------|
| 2006 | 2.264 | 1.559.105,37 € |
| 2007 | 2.641 | 2.329.806,28 € |
| 2008 | 3.360 | 2.118.120,66 € |
| 2009 | 3.306 | 1.954.990,58 € |
| 2010 | 2.982 | 1.271.760,36 € |
| 2011 | 3.609 | 908.796,37 € |
| 2012 | 3.514 | 826.306,69 € |
| 2013 | 3.601 | 1.032.415,45 € |



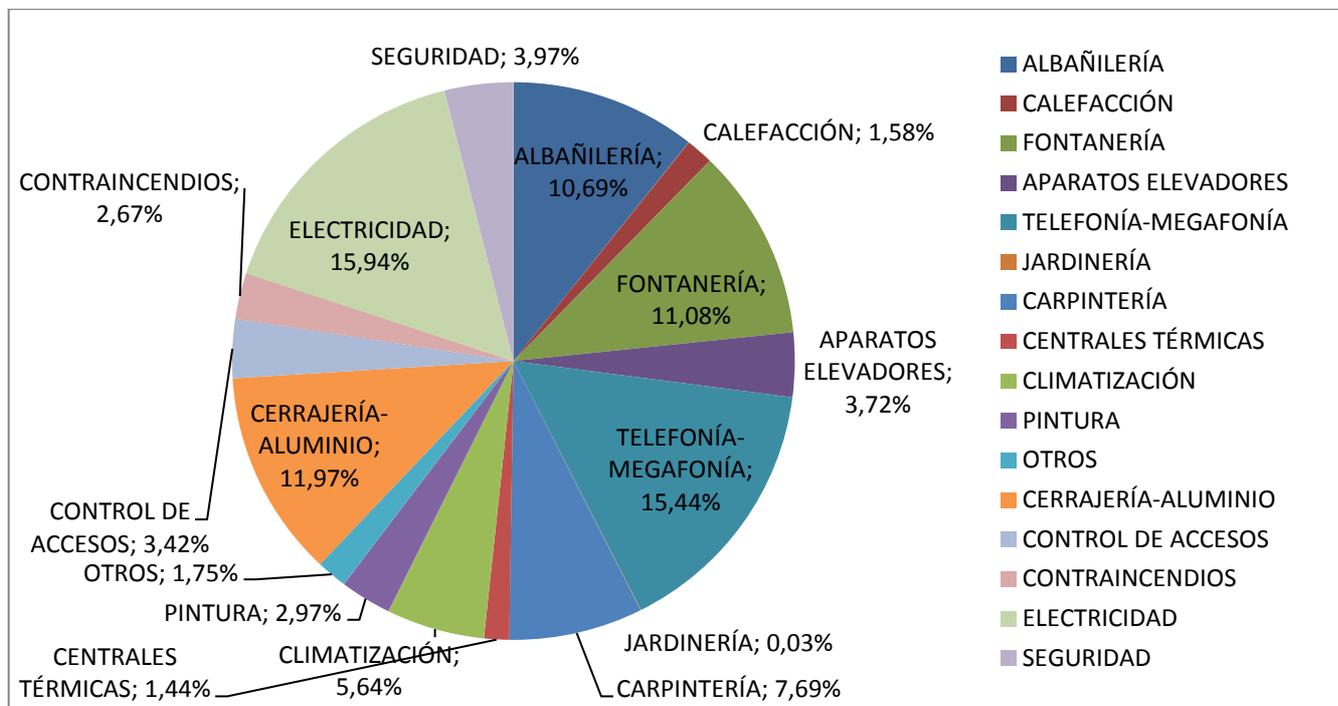
En comparación con 2012, el año 2013 ha supuesto un aumento del **2,48 %** del número de actuaciones, mientras que en coste, también en comparación a 2012, éste se ha incrementado en un **24,94 %**.

En el año 2013 se ha producido un incremento muy significativo de los importes facturables a las Unidades Funcionales de Gasto de las actuaciones solicitadas por estas. Este incremento ha sido el **154,64 %**.

DESGLOSE DEL NÚMERO DE PARTES POR GREMIOS.

| GREMIO | Nº PARTES | % | COSTE TOTAL |
|---------------------|-----------|--------|-------------|
| ALBAÑILERÍA | 385 | 10,69% | 173894,25 |
| CALEFACCIÓN | 57 | 1,58% | 10595,18 |
| FONTANERÍA | 399 | 11,08% | 72378,8 |
| APARATOS ELEVADORES | 134 | 3,72% | 5094,67 |
| TELEFONÍA-MEGAFONÍA | 556 | 15,44% | 62244,48 |
| JARDINERÍA | 1 | 0,03% | 402,19 |
| CARPINTERÍA | 277 | 7,69% | 44117,89 |
| CENTRALES TÉRMICAS | 52 | 1,44% | 35451,57 |
| CLIMATIZACIÓN | 203 | 5,64% | 82363,61 |
| PINTURA | 107 | 2,97% | 104363,86 |
| OTROS | 63 | 1,75% | 70008,8 |
| CERRAJERÍA-ALUMINIO | 431 | 11,97% | 101937,33 |
| CONTROL DE ACCESOS | 123 | 3,42% | 19040,54 |
| CONTRAINCENDIOS | 96 | 2,67% | 25218,15 |
| ELECTRICIDAD | 574 | 15,94% | 190695,65 |
| SEGURIDAD | 143 | 3,97% | 34608,48 |

Nº TOTAL DE PARTES **3.601**
 COSTE TOTAL DE LOS PARTES **1.032.415,45 €**



Nota: El coste total incluye partes facturables asumidos por otras UFG (539 partes por un total de 205.407,43 €).

MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

CONTROL DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE PARTES DE EMPRESA.

| EMPRESA | Promedio Solicitud- Trámite | Promedio presentación oferta | Promedio Solicitud-Entrega |
|--|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| ASFIN CANTABRIA | 3,57 | 5,32 | 30,35 |
| C. MARTÍN GARCÍA, S.L. CALEFACCION | 0,29 | 4,46 | 12,99 |
| C. MARTÍN GARCÍA, S.L. FONTANERÍA | 1,02 | 5,14 | 13,47 |
| C. MARTÍN GARCÍA, S.L. SOLUCIONES | 3,10 | 7,69 | 17,85 |
| ELECTRA VITORIA | 0,41 | 1,39 | 6,80 |
| ESTEL MAESGO, S.L.U. | 1,07 | 2,44 | 10,19 |
| ESTEL Servicios | 0,34 | 1,05 | 27,17 |
| EULEN, S.A. | 0,01 | 1,09 | 30,51 |
| FERROSER | 2,37 | 3,94 | 17,82 |
| GIROA, S.A. C.TERMICAS | 0,03 | 5,49 | 16,54 |
| GIROA, S.A. CLIMATIZACION | 1,01 | 4,06 | 15,29 |
| IMESAPI | 18,56 | 9,37 | 46,15 |
| INFRAESTRUCTURAS - Servicios | 18,50 | 9,83 | 50,65 |
| JAVIER LOPEZ REPRESENTACIONES | 3,32 | 7,65 | 27,51 |
| LIMSAUBER | 1,37 | 1,36 | 14,15 |
| PROSEGUR COMPAÑIA DE SEGURIDAD, S.A. (Prosegur Accesos) | 0,48 | 5,50 | 13,41 |
| PROSEGUR COMPAÑIA DE SEGURIDAD, S.A. (Prosegur conraincendios) | 1,58 | 8,09 | 18,08 |
| TALLERES ELÉCTRICOS HERRERA, S.A. | 0,97 | 4,48 | 13,02 |
| VISEGUR Servicios | 0,62 | 0,66 | 30,95 |
| PROMEDIO GENERAL | 2,24 | 4,08 | 18,59 |

Nota: La unidad de los valores es el día.

MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

DESGLOSE GASTO POR EMPRESAS.

Desglose por empresa y tipo de facturación con detalle de importes y número de partes

| EMPRESA | Partes no facturables | | Partes facturables | | Total partes | |
|--|-----------------------|-------------|---------------------|------------|-----------------------|-------------|
| | Importe | Nº Partes | Importe | Nº Partes | Importe | Nº Partes |
| ASFIN CANTABRIA | 168.319,82 € | 379 | 5.574,43 € | 6 | 173.894,25 € | 385 |
| C. MARTÍN GARCÍA, S.L. CALEFACCION | 9.360,46 € | 55 | 1.234,72 € | 2 | 10.595,18 € | 57 |
| C. MARTÍN GARCÍA, S.L. FONTANERÍA | 21.271,62 € | 116 | 1.964,27 € | 5 | 23.235,89 € | 121 |
| C. MARTÍN GARCÍA, S.L. SOLUCIONES | 37.954,08 € | 263 | 11.188,83 € | 15 | 49.142,91 € | 278 |
| ELECTRA VITORIA | 5.094,67 € | 133 | 0,00 € | 1 | 5.094,67 € | 134 |
| ESTEL MAESGO, S.L.U. | 15.431,17 € | 257 | 19.227,37 € | 104 | 34.658,54 € | 361 |
| ESTEL Servicios | 6.773,86 € | 47 | 20.812,08 € | 148 | 27.585,94 € | 195 |
| EULEN, S.A. | 402,19 € | 1 | 0,00 € | 0 | 402,19 € | 1 |
| FERROSER | 35.699,72 € | 264 | 8.418,17 € | 13 | 44.117,89 € | 277 |
| GIROA, S.A. C.TERMICAS | 32.802,97 € | 49 | 2.648,60 € | 3 | 35.451,57 € | 52 |
| GIROA, S.A. CLIMATIZACION | 57.866,78 € | 164 | 24.496,83 € | 39 | 82.363,61 € | 203 |
| IMESAPI | 92.068,55 € | 97 | 12.295,31 € | 10 | 104.363,86 € | 107 |
| INFRAESTRUCTURAS - Servicios | 53.112,74 € | 51 | 233,65 € | 3 | 53.346,39 € | 54 |
| JAVIER LOPEZ REPRESENTACIONES | 295,24 € | 3 | 16.367,17 € | 6 | 16.662,41 € | 9 |
| LIMSAUBER | 96.495,34 € | 421 | 5.441,99 € | 10 | 101.937,33 € | 431 |
| PROSEGUR COMPAÑIA DE SEGURIDAD, S.A. (Prosegur Accesos) | 18.383,57 € | 118 | 656,97 € | 5 | 19.040,54 € | 123 |
| PROSEGUR COMPAÑIA DE SEGURIDAD, S.A. (Prosegur contraincendios) | 24.955,06 € | 94 | 263,09 € | 2 | 25.218,15 € | 96 |
| TALLERES ELÉCTRICOS HERRERA, S.A. | 133.971,44 € | 499 | 56.724,21 € | 75 | 190.695,65 € | 574 |
| WISEGUR Servicios | 16.748,74 € | 51 | 17.859,74 € | 92 | 34.608,48 € | 143 |
| TOTALES | 827.008,02 € | 3062 | 205.407,43 € | 539 | 1.032.415,45 € | 3601 |

Nota: Algunos partes creados y gestionados en 2013 no se han facturado hasta 2014 por no haberse completado la ejecución de las actuaciones.

MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

DESGLOSE GASTO POR EDIFICIOS.

Desglose por Edificio y tipo de facturación con detalle de importes y número de partes

| EDIFICIO / CAMPUS | Partes no facturables | | Partes facturables | | Total partes | |
|---|-----------------------|-------------|---------------------|------------|-----------------------|-------------|
| | Importe | Nº Partes | Importe | Nº Partes | Importe | Nº Partes |
| 31 - Facultad de Filosofía y Letras | 10.166,27 € | 20 | 2.585,40 € | 8 | 12.751,67 € | 28 |
| 32 - Facultad de Ciencias | 30.618,67 € | 145 | 4.498,44 € | 9 | 35.117,11 € | 154 |
| 33 - Facultad de Medicina | 94.907,91 € | 324 | 43.522,87 € | 64 | 138.430,78 € | 388 |
| 33E - SEEA Facultad de Medicina | 1.186,78 € | 5 | 109,23 € | 4 | 1.296,01 € | 9 |
| 34 - Facultad de Derecho | 10.151,45 € | 60 | 1.343,35 € | 11 | 11.494,80 € | 71 |
| 35 - E.T.S. de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos | 138.381,31 € | 318 | 7.144,98 € | 55 | 145.526,29 € | 373 |
| 36 - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales | 11.610,86 € | 100 | 1.516,71 € | 20 | 13.127,57 € | 120 |
| 39 - Edificio I+D Telecomunicaciones | 22.204,59 € | 60 | 953,39 € | 3 | 23.157,98 € | 63 |
| 39 - Edificio Ingeniería de Telecomunicación Profesor José Luis García García | 5.401,61 € | 21 | 46,53 € | 1 | 5.448,14 € | 22 |
| 42 - E.T.S. de Ingenieros Industriales y de Telecomunicación | 105.870,33 € | 371 | 6.890,58 € | 31 | 112.760,91 € | 402 |
| 43 - Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía | 17.445,79 € | 49 | 2.495,31 € | 7 | 19.941,10 € | 56 |
| 44 - E.U. de Enfermería | 17.730,15 € | 85 | 2.580,58 € | 9 | 20.310,73 € | 94 |
| 45 - E.T.S. Náutica | 16.904,92 € | 101 | 10.553,71 € | 32 | 27.458,63 € | 133 |
| 46 - Edificio Fisioterapia | 893,84 € | 2 | 182,95 € | 1 | 1.076,79 € | 3 |
| 48 - Edificio Facultades Derecho - Económicas y Empresariales | 41.652,01 € | 173 | 4.992,16 € | 53 | 46.644,17 € | 226 |
| 49 - Edificio Interfacultativo | 72.340,51 € | 352 | 12.282,79 € | 20 | 84.623,30 € | 372 |
| 49F - Edificio Filología | 27633,63 | 84 | 0 | 0 | 27633,63 | 84 |
| 52 - Instituto de Física de Cantabria | 4.685,53 € | 30 | 334,15 € | 3 | 5.019,68 € | 33 |
| 55 - Instituto de Biomedicina y Biotecnología de Cantabria (PCTCAN) | 8.635,95 € | 15 | 25.518,03 € | 14 | 34.153,98 € | 29 |
| 56 - Instituto de Hidráulica Ambiental de Cantabria (PCTCAN) | 22.482,53 € | 84 | 1.603,05 € | 12 | 24.085,58 € | 96 |
| 66 - C.M. Juan de la Cosa | 339,53 | 3 | 0 | 0 | 339,53 | 3 |
| 71 - Pabellón Polideportivo | 15.905,60 € | 67 | 3.453,73 € | 4 | 19.359,33 € | 71 |
| 78 - Centro de Desarrollo Tecnológico (C.D.T.U.C.) | 6.487,51 € | 64 | 1.526,85 € | 28 | 8.014,36 € | 92 |
| 79 - Escuela de Educación Infantil | 3.780,16 € | 25 | 756,96 € | 2 | 4.537,12 € | 27 |
| 80 - Edificio Rectoral y Paraninfo | 38.674,97 € | 141 | 17.433,80 € | 100 | 56.108,77 € | 241 |
| 81 - Pabellón de Gobierno | 26.565,27 € | 154 | 42.309,24 € | 12 | 68.874,51 € | 166 |
| 83 - Edificio Tres Torres | 18.224,23 € | 100 | 6.924,59 € | 25 | 25.148,82 € | 125 |
| 84 - Librería Universitaria | 1.390,84 € | 8 | 381,39 € | 3 | 1.772,23 € | 11 |
| 94 - Campus de Minas | 9048 | 10 | 0 | 0 | 9048 | 10 |
| 95 - Campus de la Calle Sevilla | 104,84 € | 1 | 2.009,33 € | 4 | 2.114,17 € | 5 |
| 97 - Campus de E.T.S. de Náutica | 566,13 | 3 | 0 | 0 | 566,13 | 3 |
| 98 - Campus de Las Llamas | 45.016,30 € | 87 | 1.457,33 € | 4 | 46.473,63 € | 91 |
| TOTALES | 827.008,02 € | 3062 | 205.407,43 € | 539 | 1.032.415,45 € | 3601 |



CONSUMOS ENERGÉTICOS.

En los cuadros que se exponen a continuación pueden observarse tanto los consumos que se han generado por cada centro de transformación (electricidad), punto de suministro (agua y gas) en 2013, como la comparación de estos con los años 2009, 2010, 2011 y 2012.

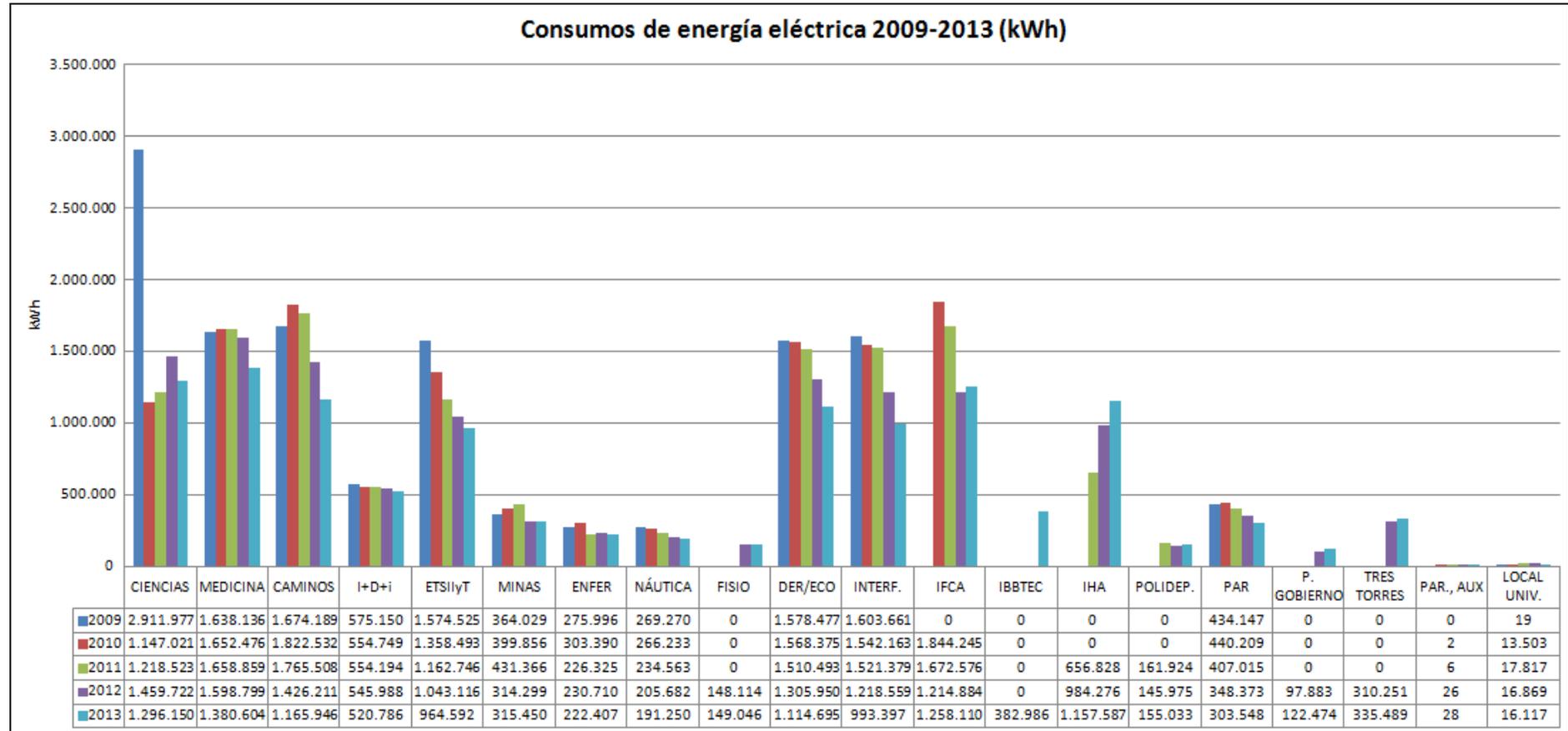
Se han consolidado las tendencias de los últimos ejercicios: reducciones de consumos frente a incrementos de costes, derivados de la subida de los suministros energéticos, y en el caso de la energía eléctrica del fuerte incremento (más del 100%) en términos fijos e impuestos.

A lo largo de 2013 los costes de suministro eléctrico de los Institutos con los que existe convenio de cofinanciación pasaron a ser asumidos por dichos Institutos.

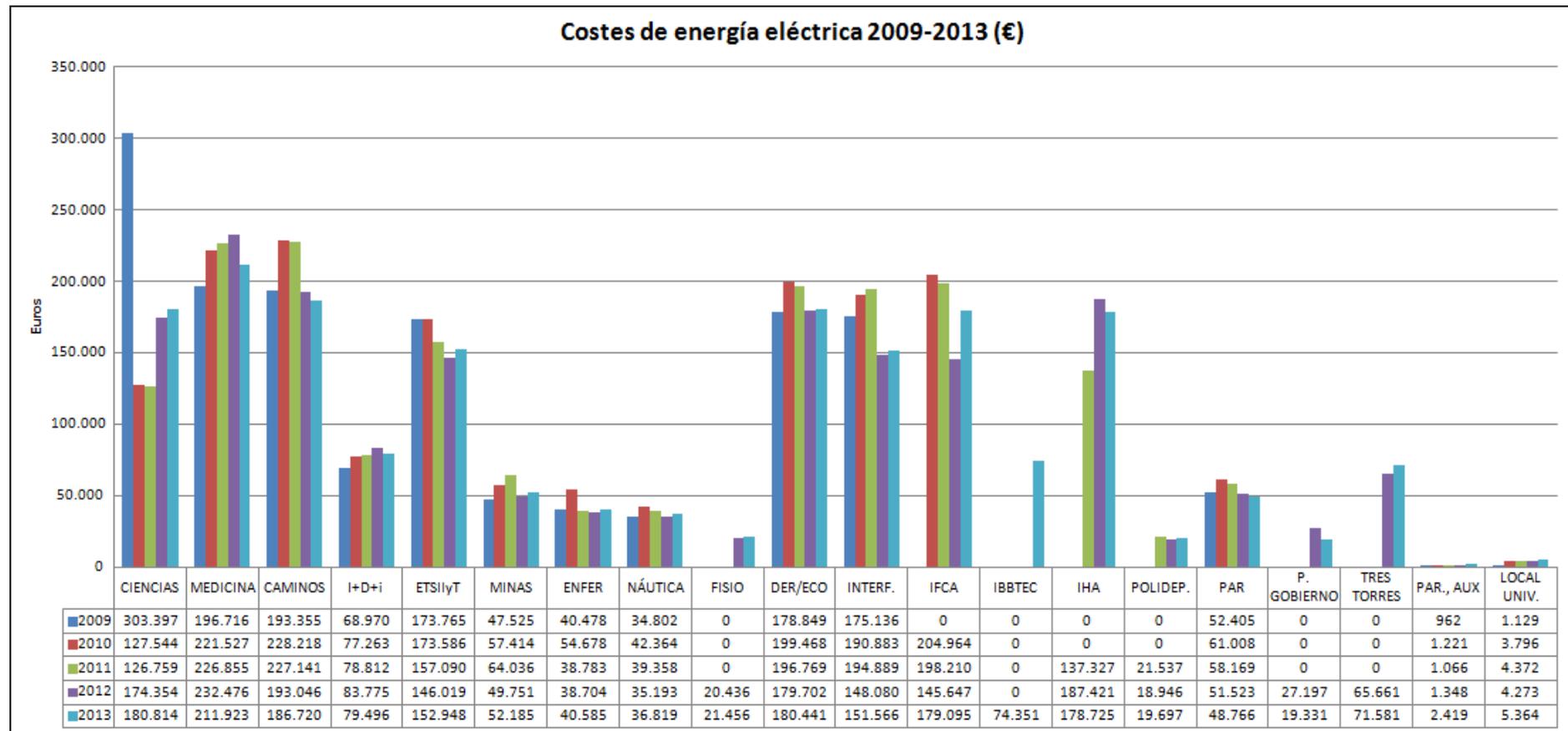
Por último, en colaboración con el Área de Sostenibilidad Energética del Vicerrectorado de Espacios, Servicios y Sostenibilidad, se analizaron las potencias óptimas de contratación para los edificios de la UC. Los efectos de estas medidas se apreciarán en las facturas del año 2014.

MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

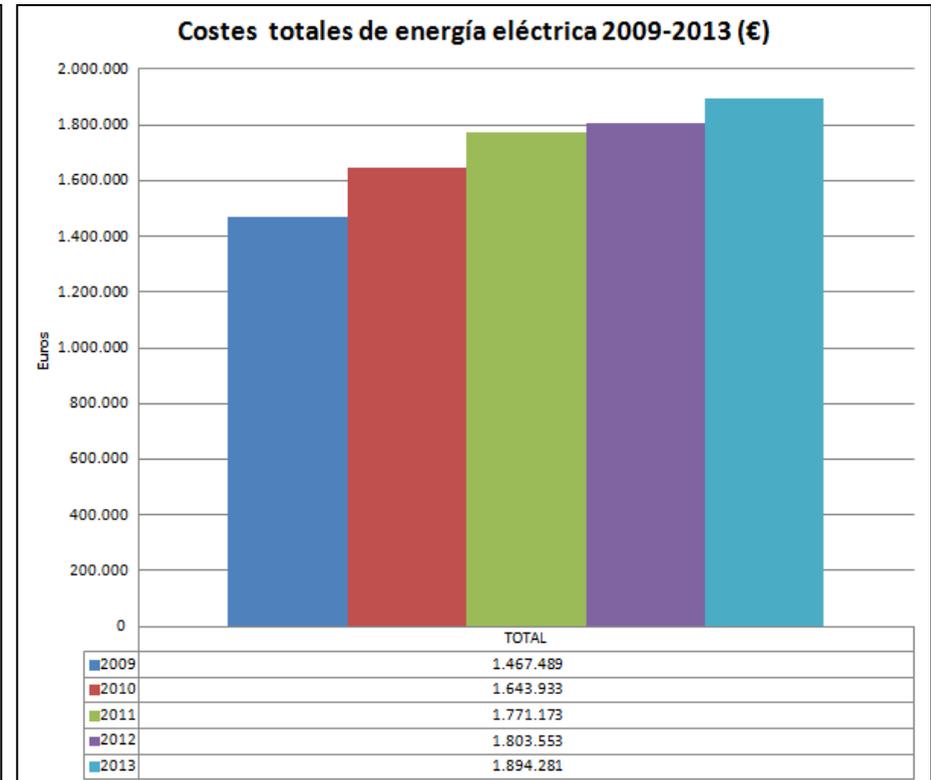
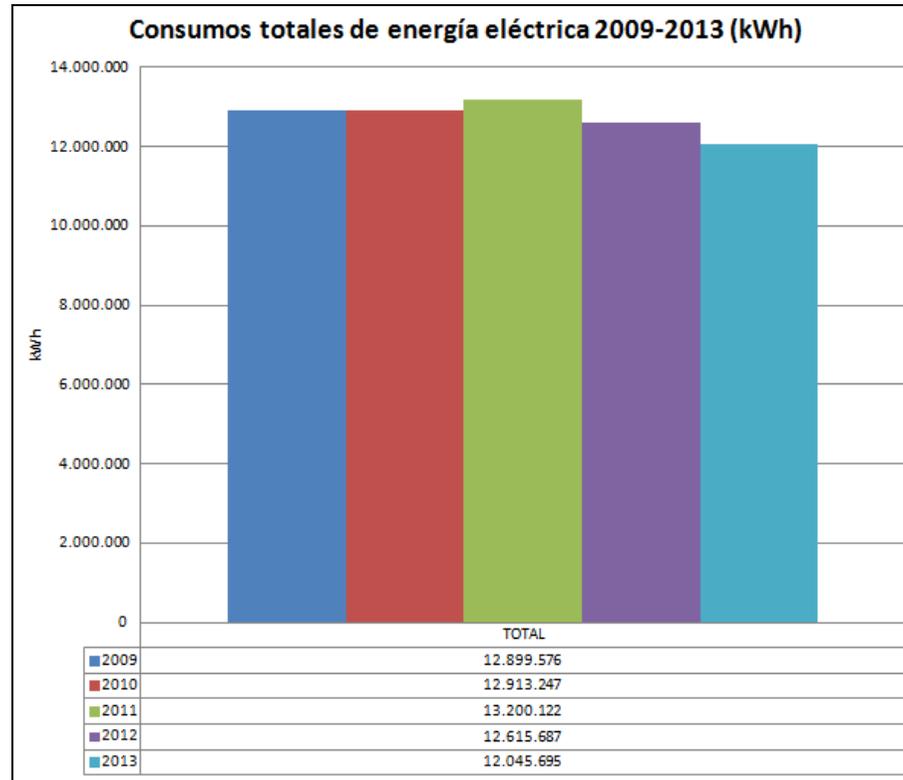
ENERGÍA ELÉCTRICA.



MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

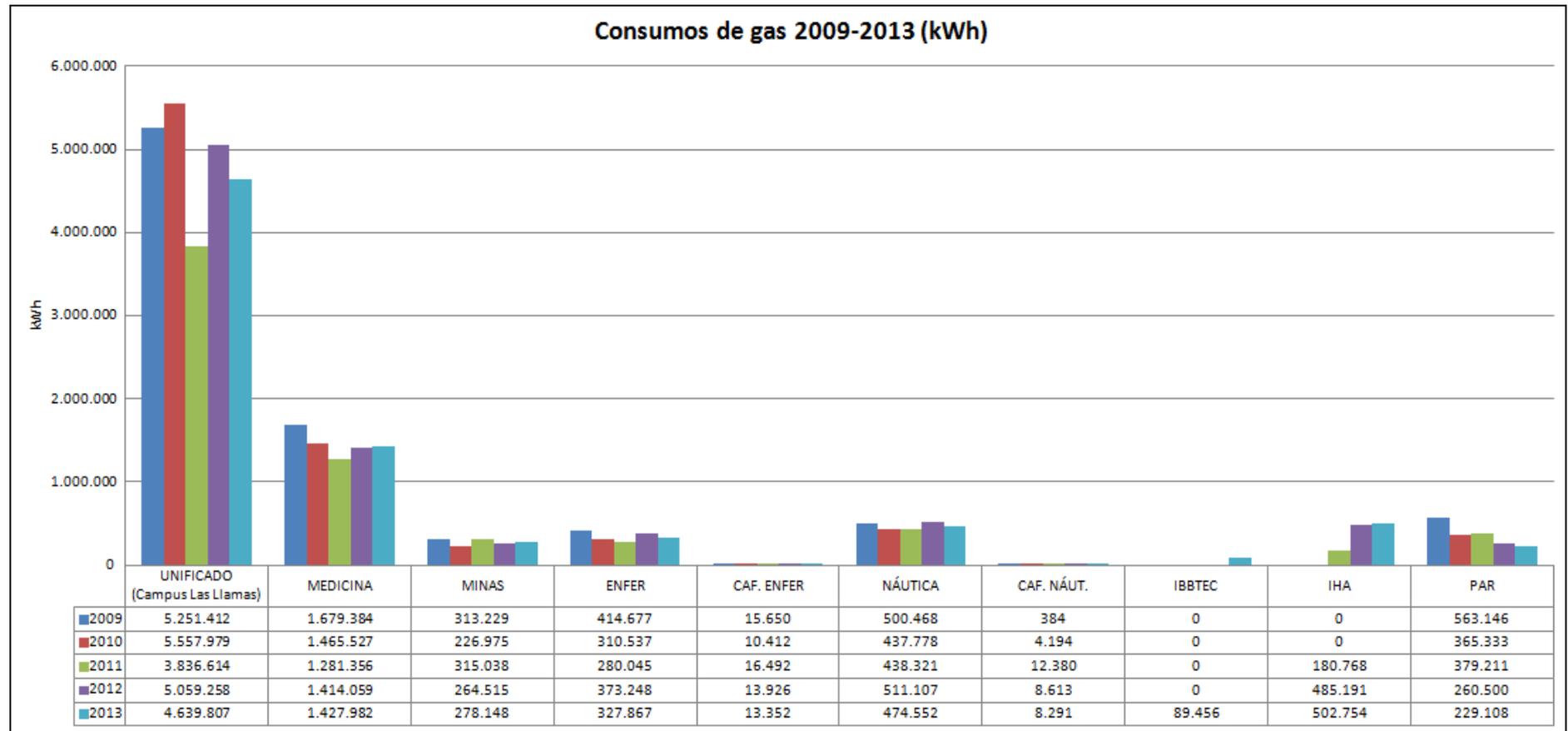


MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

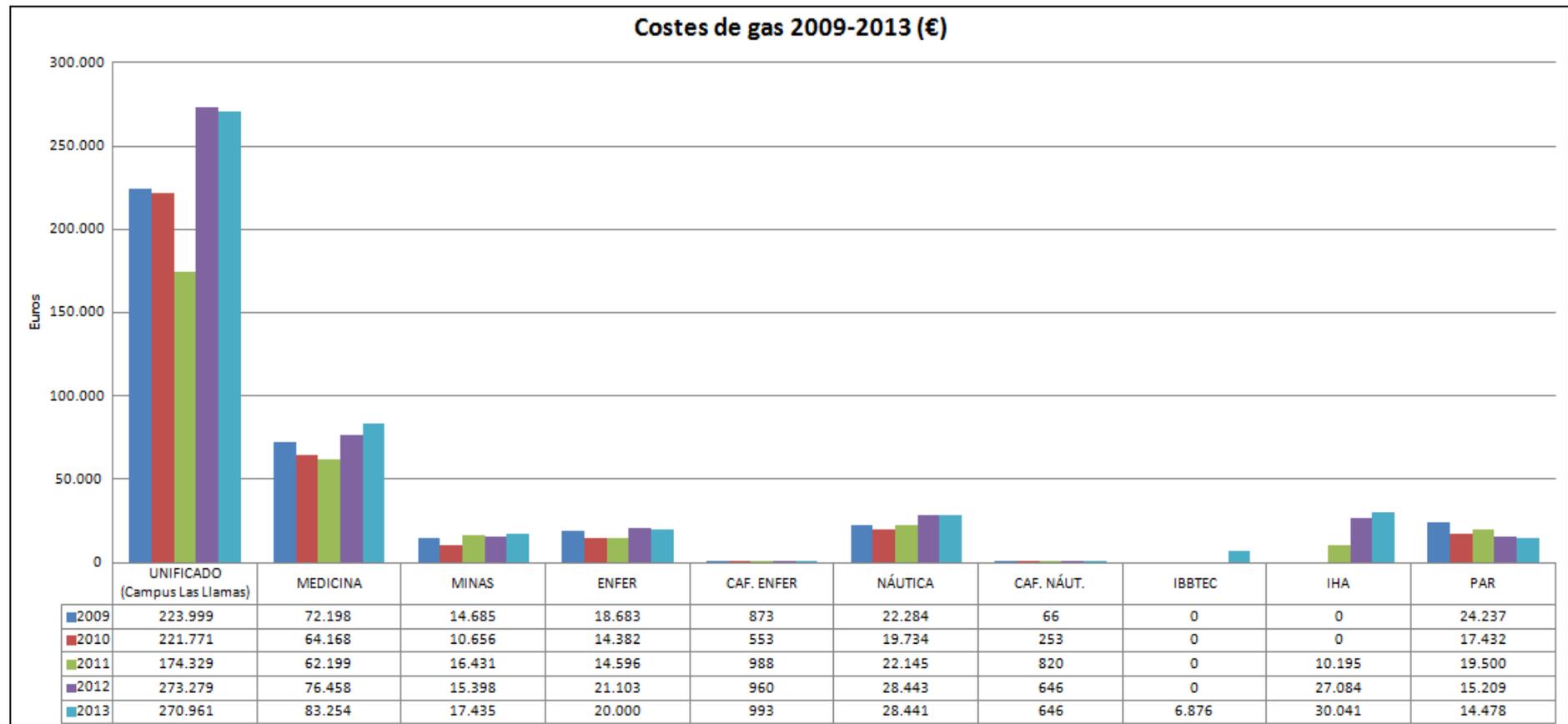


MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

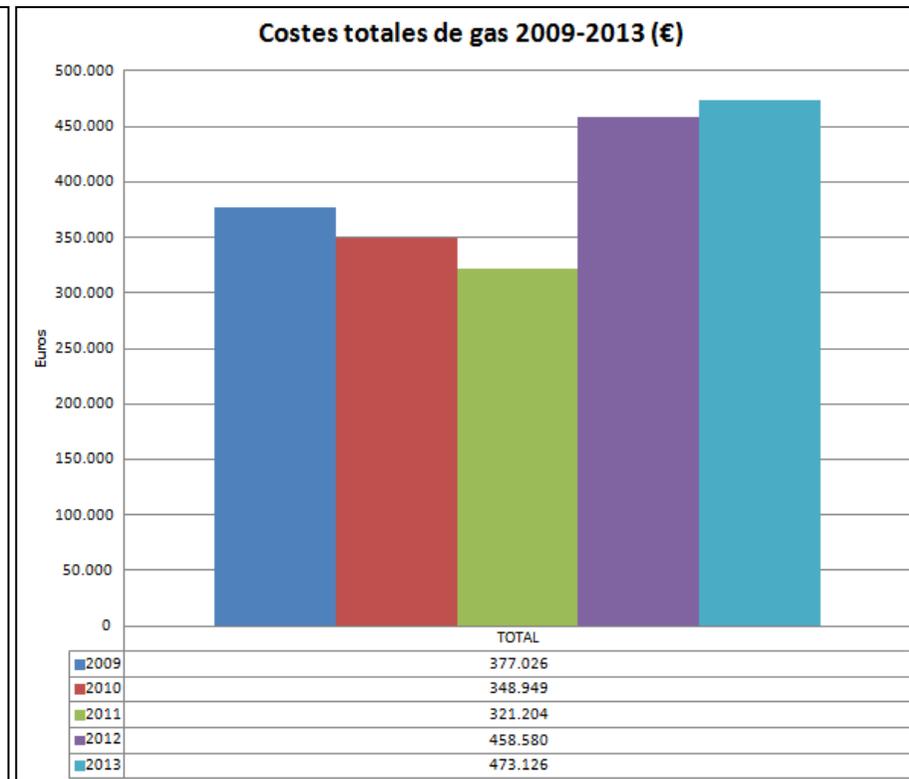
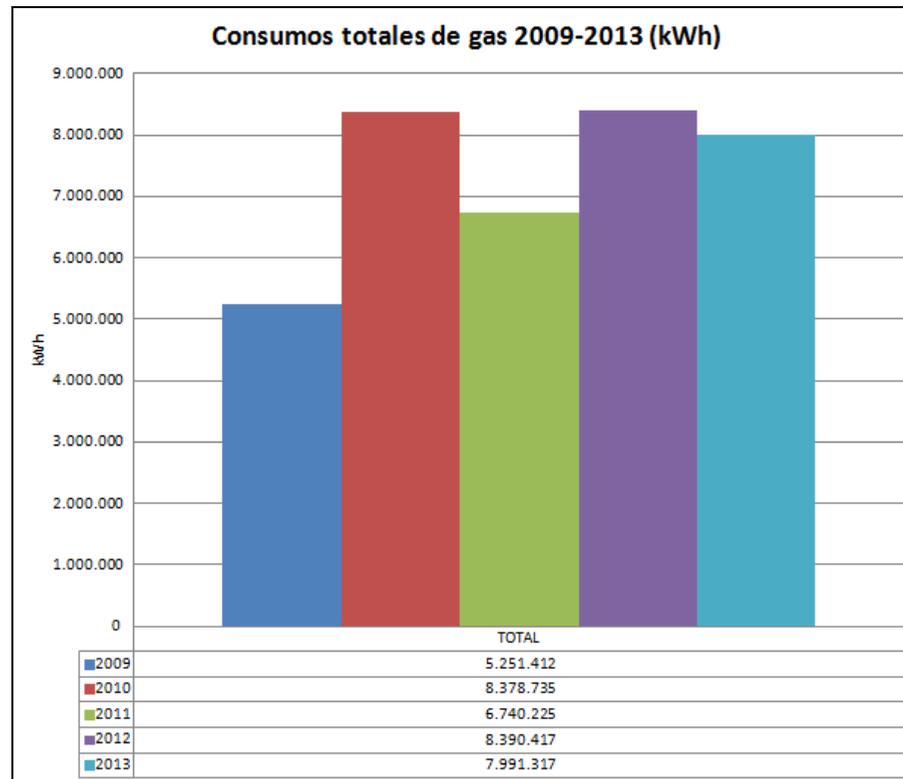
GAS.



MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

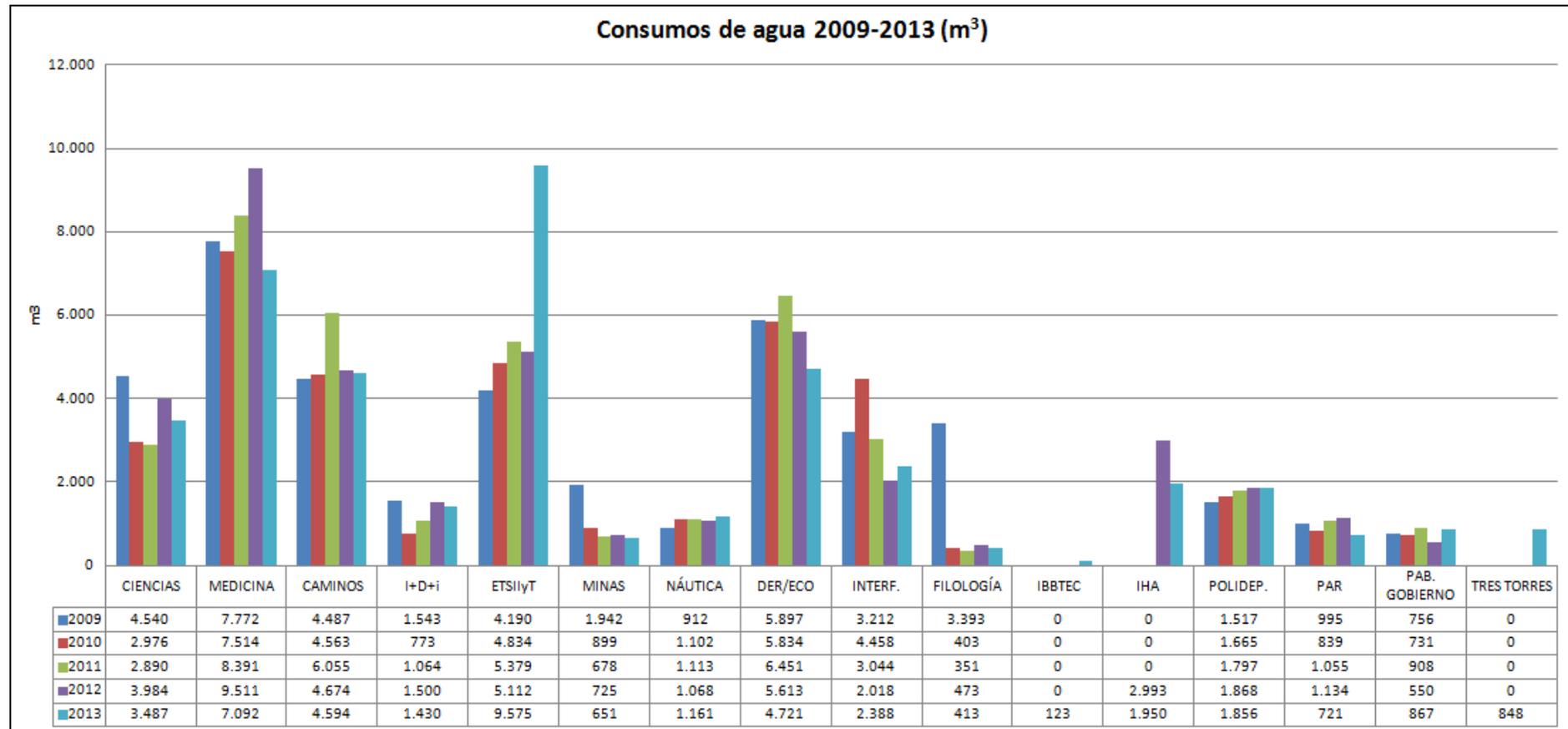


MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

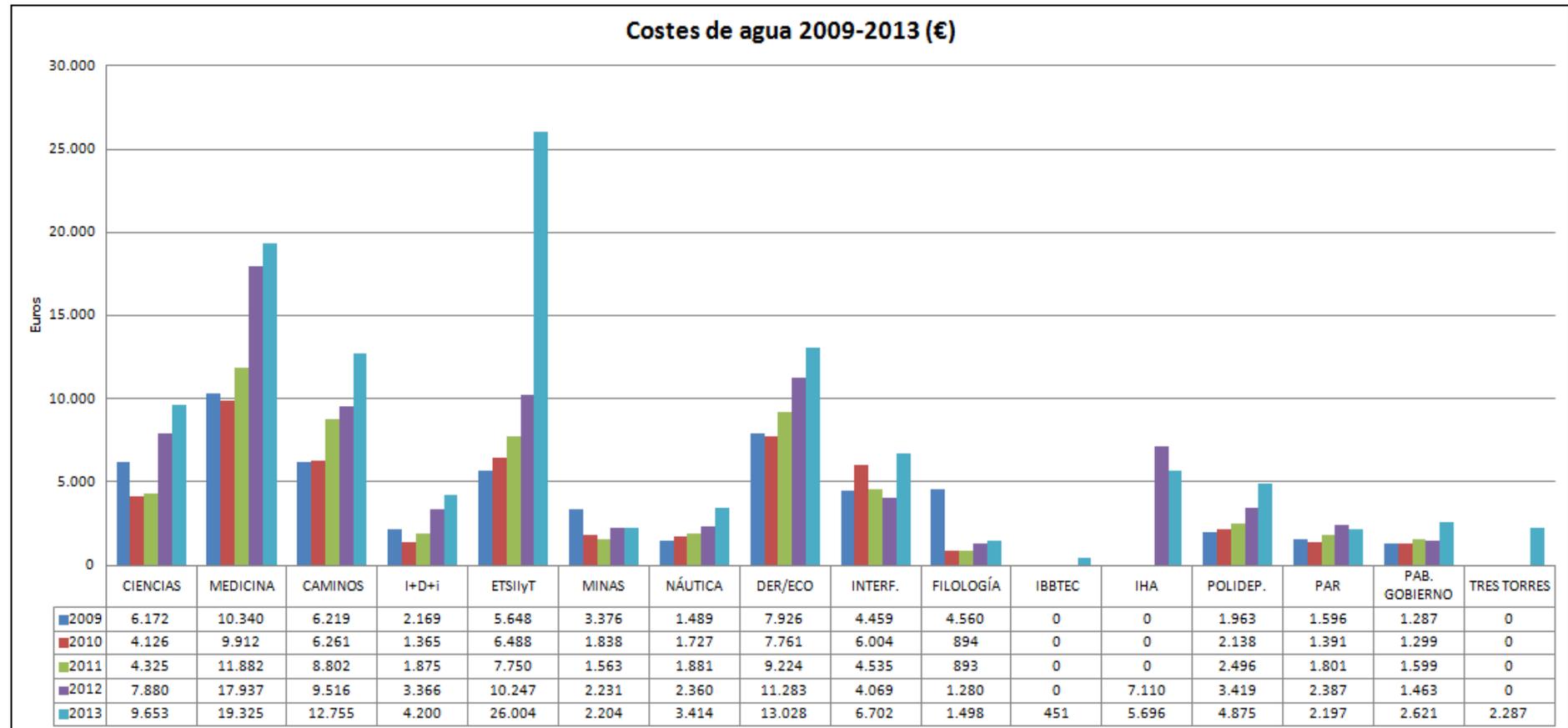


MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

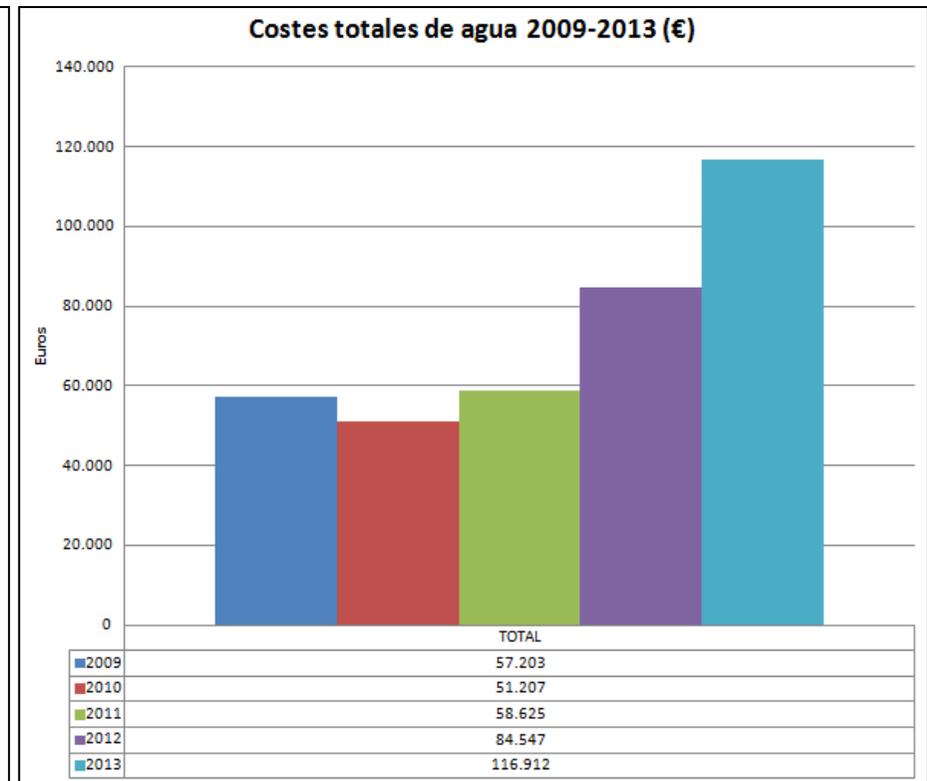
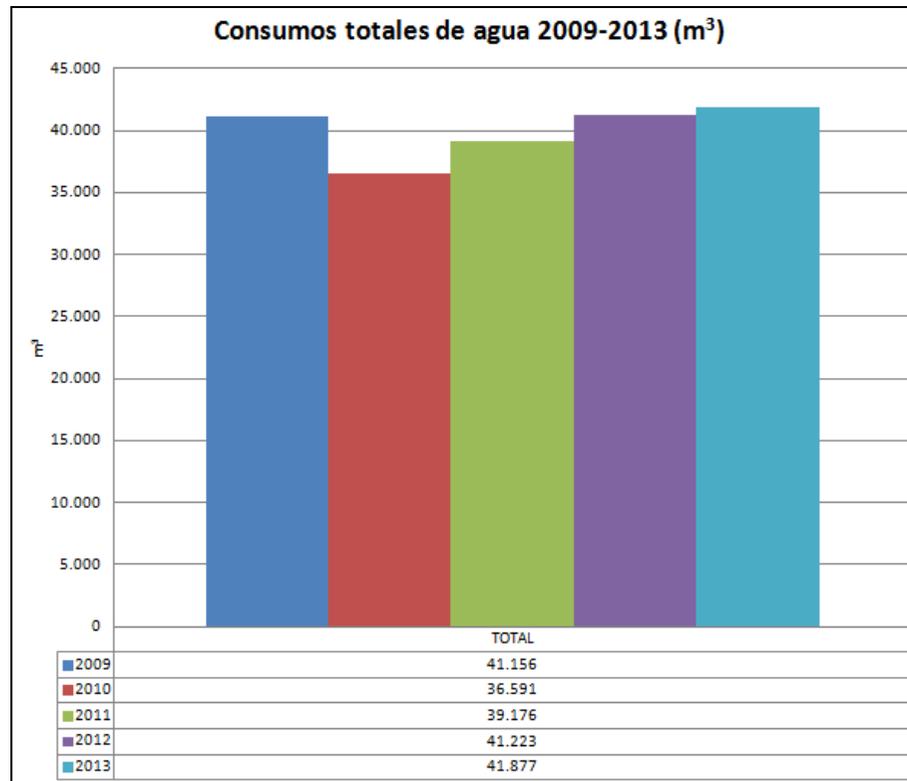
AGUA.



MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013



MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013





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 llevadas a cabo a lo largo de **2013**:

| INVERSIONES CENTRALIZADAS | |
|----------------------------------|--|
| U. F. | FACULTAD DE CIENCIAS |
| 32 | Impermeabilización de cubierta plana sobre negociado, dirección y hall de entrada. |
| U. F. | FACULTAD DE MEDICINA Y ANIMALARIO |
| 33 | Reforma de Laboratorios de Anatomía y Biología Celular. |
| 33 | Cubierta sobre teatro. |
| U. F. | E. T. S. DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS |
| 35 | Reforma de aseos de planta primera en Caminos Aulas. |
| 35 | Reforma de Aula 2. |
| 35 | Despacho 0009. |
| 35 | 6 actuaciones sobre cubiertas. |
| 35 | Pintado fachada oeste sobre aula 2. |
| U. F. | EDIFICIO I+D+i TELECOMUNICACIONES |
| 39 | Impermeabilización fachadas este pl -1. |
| U. F. | E. T. S. DE INGENIEROS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN Y CDTUC |
| 42 | Reforma del Dpto. de T.E.I.S.A en escalera B NIVEL -4. |
| 42 | Cubierta sobre despacho 205 |
| U. F. | EDIFICIO INTERFACULTATIVO Y DE FILOLOGÍA |
| 49 | Reforma en laboratorios de idiomas. |
| 49 | Cubierta sobre 339 y 340. |
| 49 | Pesebrones Norte y Sur. |
| 49 | Aplicación corcho proyectado lucernario |
| 49 | Pintado Aulas 11 y 12. |
| 49 | Reparación Gotera despacho 249A |
| U. F. | INSTITUTO DE FÍSICA DE CANTABRIA |
| 52 | Ampliación del Instituto de Física. |
| U. F. | EDIFICIO RECTORAL Y PARAINFO |
| 80 | Adaptación de local para comedor. |
| U. F. | CAMPUS DE LAS LLAMAS |
| 98 | Urbanización zona norte del edificio Interfacultativo. |

OBRA NUEVA.

No se ha realizado ninguna obra nueva a lo largo del ejercicio 2013.

SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL. UNIDAD DE PREVENCIÓN.

NORMATIVA DE PREVENCIÓN: TEXTOS, MEMORIAS Y NORMAS TÉCNICAS.

Valoración y/o actualización de Normas Técnicas:

- Hasta la fecha no se ha precisado realizar actualización de la Normativa de Prevención de Riesgos Laborales aprobada en Junta de Gobierno el 15 de Mayo del 2002.
- Desde esta Unidad se hace divulgación y adaptación, según necesidades específicas, de esta normativa a los diferentes Servicios/Departamentos/Unidades/Institutos.

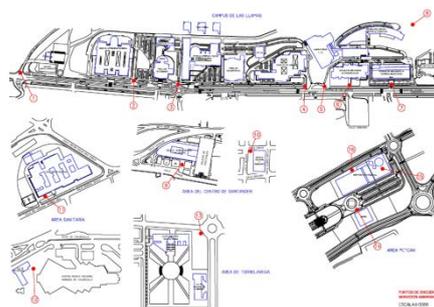
EVALUACIONES INICIALES DE RIESGOS Y PLANES DE PREVENCIÓN.

- Continuación de las evaluaciones de riesgos de nuevos puestos.
- Reevaluación de puestos por cambios de equipos.
- Realización de mediciones ambientales.
- Desarrollo del plan de prevención:
 - Medidas para el control de ejecución, a partir de informes de memorias, accidentes o peticiones de actuación.
 - Asignación y delimitación de responsables sobre todo en proyectos valorados en memorias de seguridad.
 - Determinación de riesgos para valoración de protocolos o pruebas médicas específicas
 - Elaboración y entrega del *"Protocolo de actuación en caso de emergencia en laboratorios con agentes biológicos de nivel 3"*.
- Coordinación de actividades:
 - Con contratas de la Universidad.
 - Con empresa externas.
 - Por convenios de investigación.

Resumen de actividades:

- Evaluación por coordinación de actividades:
 - TEISA (I+D): EIR por material traído de otra empresa.
- Evaluación ergonómica:
 - Dpto. Fisiología y Farmacología.
 - Ingeniería de Comunicaciones.
- Evaluaciones y/o reevaluaciones por riesgo higiénico:
 - Dpto de Química e Ingeniería de Procesos y Recursos.
 - Dpto de Ingeniería Química y Biomolecular.
 - Dpto. Ciencia e Ingeniería del Terreno y de los Materiales.
 - Instituto Internacional de Investigaciones Prehistóricas.
- Evaluaciones y/o reevaluaciones por trabajador sensible, riesgo de embarazo, lactancia, factores psicosociales:
 - IBBTEC.
 - Departamento I. Terreno y los Materiales.
 - Departamento Enfermería.
 - Departamento Ciencias Médicas y Quirúrgicas.
 - Escuela Infantil.
 - Departamento Derecho Privado.
 - Departamento Química e Ingeniería de Procesos.
 - Servicio de Infraestructuras.
- Coordinación de actividades con empresas que acceden a la UC:
 - Vicerrectorado de cultura, participación y difusión/Euroibérica Servicios.
 - Área de Cooperación Internacional para el Desarrollo/ACOIDE.
 - Solicitud y actualización de documentación de Imesapi, C. Martín García, Electra Vitoria, Estel Maesgo, Eulen S.A, Ferroser, Giroa, Limsauber-Parcu, Fraternidad-Muprespa, RMA, Talleres eléctricos Herrera, Hera Tratesa, UTE Asfin-Zabalendi, Visegur, Josetxu, Clece, Javier López.
- Coordinación de actividades con empresas donde acceden nuestros trabajadores:

- Biología Molecular / Síncrotron.
- Física Médica: MARE, ERNUSA y SOLVAY.
- Ciencias y Técnicas del Agua y Medio Ambiente/ MARE y Aqualia.
- Física Aplicada/Textil Santanderina.
- CITIMAC/ Síncrotron
- Electrónica y Computadores/ENSA.
- I. Geográfica y Técnicas de expresión gráfica/ Gobierno de Cantabria.
- Transportes y Tecnología de Proyectos y Procesos/ CETCO IBERIA y Ayuntamiento de Santander.
- I. I. I Prehistóricas/ CANTUR.
- IFCA/ MARE.
- I. comunicaciones/INDRA.
- TEISA (Ing. Fotónica)/ Computer Visión Área.
- Dpto Ciencias Históricas/ Ayuntamiento de Santander.
- Servicio de Infraestructuras/ empresas licitadoras.



PLANES DE AUTOPROTECCIÓN (PA).

Durante el año 2013 se ha notificado a los Directores/Decanos la necesidad de ponerlos en marcha, con la colaboración activa de los integrantes de los Edificios.

Se ha realizado simulacro de evacuación en la Escuela Infantil y en la Facultad de Ciencias.

En la Escuela Infantil se realizó el día 24 de abril a las 10 horas, se evacuó a todo el personal. Desde que sonó la alarma hasta que se realojaron nuevamente transcurrieron 10 minutos.

En la Facultad de Ciencias se realizó el 11 de noviembre a las 10.15, se evacuó a todo el personal. Desde que sonó la alarma hasta que se realojaron nuevamente transcurrieron 21 minutos.

FORMACIÓN E INFORMACIÓN.

A lo largo del año 2013 se han llevado a cabo las siguientes acciones formativas/informativas:

- Curso básico de seguridad en laboratorios, 62 trabajadores lo han completado. Se han realizado cuatro ediciones de este curso.
- Curso de 2 horas impartido en inglés para los alumnos participantes en el Real Summer Program 2013 sobre **WORKING IN LABORATORIES: INFORMATION AND BASIC SAFETY RULES**. Asistencia de 12 alumnos.
- Cursos para los alumnos de distintos cursos de los Grados de Ingeniería Química sobre **TRABAJO EN LABORATORIOS: INFORMACIÓN Y NORMAS BÁSICAS DE SEGURIDAD**. Impartidas 3 ediciones en distintos edificios y con un total de 157 asistentes.
- Cursos sobre **ORGANIZACIÓN DE LOS EQUIPOS DE EMERGENCIAS EN LA UC**. Impartidas 6 ediciones en distintos edificios y con 43 asistentes.
- Formación/Información específica como consecuencia de la ejecución de proyectos de investigación que son comunicados a la Unidad de Prevención a través de las Memorias de Seguridad.
- Formación e información de riesgos específicos a personal que realiza sus tareas (docentes, contratados y becarios) en empresas externas (coordinación de actividades)

Datos de la valoración global de cada curso en que se ha realizado encuesta online.
Puntuación de 0 a 10:

MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

| Curso | Encuestas contestadas | Alumnos totales | Valoración media |
|---|-----------------------|-----------------|------------------|
| Seguridad en Laboratorios (Marzo-Medicina) | 11 | 17 | 6 |
| Seguridad en Laboratorios (Abril- Campus) | 12 | 14 | 8,08 |
| Seguridad en Laboratorios (Octubre. Medicina) | 6 | 6 | 7,83 |
| Seguridad en Laboratorios (Octubre. Campus) | 25 | 14 | 6,79 |
| | | | |
| Total | 54 | 105 | 7,17 |

Comentarios y sugerencias de los asistentes:

Organización y desarrollo del curso.

- *El ponente ha sido claro y mostraba un buen dominio de la materia, sin embargo los contenidos del curso no se adaptan a la realidad vivida en los laboratorios. Debería hacerse más hincapié en la formación de los jefes de grupo, ya que son los que en primer lugar deberían enseñar a prevenir a sus trabajadores.*
- *El curso es muy ameno.*
- *El curso aborda aspectos que están absolutamente alejados de la realidad de un laboratorio de investigación.*
- *En mi opinión, un horario más intensivo, empezando a primera hora de la mañana (8 u 8:30) y dando 4 horas un día y otras 4 otro (pues 6 puede ser a veces demasiado poco para todo lo que hay que abarcar en este curso), sería lo mejor para amoldarse al desarrollo del resto de actividades del día.*
- *Personalmente considero que el curso debería profundizar más, ya que aunque son aspectos que todos conocemos (o deberíamos) con el paso del tiempo tendemos a olvidarlos y son conocimientos muy necesarios, sobre todo en el caso de laboratorios. Yo aumentaría el número de horas del curso para poder profundizar, sin tampoco ser exhaustivos. Aún así, como formación básica es adecuado.*
- *Mi aportación sería algo creo que igual un poco difícil de realizar, pero yo aumentaría el tiempo del curso en al menos 4h mas de clase, porque hay aspectos que quedan sin mirar o que se podrían aumentar aunque entiendo que en este espacio no entran más contenidos, aún así estoy conforme con los conocimientos planteados y explicados en este curso.*
- *Sería bueno que en próximos cursos relacionados con temas de prevención en distintas áreas se diera mayor difusión a la información. Tengo entendido que este curso ya se ha realizado varias veces y yo no me había enterado y esta vez supe del curso porque la profesora que me lleva el proyecto me lo dijo. Muchas gracias.*
- *Sobre el curso: Información muy clara y útil, puede reorganizarse a modo de dejar tiempo a ejemplos o planteamiento de escenarios (¿qué harían si...?). El tiempo para mostrar los equipos de protección es muy corto, y el modo de hacerlo (pásenlos y véanlos faltando un minuto para terminar) no aporta mucho más que pasar una lista con fotografías del equipo a menos que se les dedique más tiempo. De lo más beneficioso son las anécdotas y experiencias de los instructores, pero se ahorraría tiempo si se mostraran de manera metódica como parte de la presentación o como casos ejemplo. Sobre la encuesta: La escala puede reducirse a de acuerdo-en desacuerdo sin ningún problema, o replantear los cinco calificativos. En mi opinión, usar de acuerdo, muy de acuerdo y totalmente de acuerdo, no tiene sentido.*

Propuestas.

- *Quizá se podría dar una visión general como ahora, pero adaptar y profundizar en los aspectos en los cuales trabajan los asistentes al curso de esa temporada o jornada. Quizá con un breve cuestionario previamente al curso...*
- *Lo propuesto en el primer bloque de preguntas. Aumentar las horas del curso para poder profundizar más en la materia; son conocimientos que todo el mundo debería tener claros y actualizados.*
- *Quizás falte algo más de práctica que la hora prevista.*

MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

- *Resultados directamente aplicables a mi lugar de trabajo, y más consciente de actuaciones en situaciones de riesgo.*
- *Creo que sería más conveniente agrupar todo el curso en un solo día, así como dar cursos más especializados para cada tipo de laboratorio.*
- *Cursos específicos para cada tipo de laboratorio.*
- *Quizá convendría hacer grupos más especializados para cada tipo de laboratorio, pero en general estoy muy contento con este curso.*

Profesorado.

- *Excelentes instructores con mucha experiencia y facilidad de comunicarla.*

GESTIÓN DE RESIDUOS.

- Coordinación y puesta en marcha de retiradas programadas y especiales de residuos peligrosos.
- Se realiza Memoria específica sobre la Gestión de Residuos Peligrosos en la UC.

- RESIDUOS QUÍMICOS

(Gestor HERA TRATESA S.A.U Contacto: Miguel A. Sanz González (Gerente) y José Carlos García de Diego (Técnico). Consejero de seguridad: ATISAE. Nº de gestor autorizado: AA1/30/2006).

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

El suministro de contenedores homologados se realiza durante todo el año por la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales a petición de las Unidades Funcionales. Durante las fechas de retirada se suministran contenedores para reponer los utilizados.

Se realizan inventarios previos en cada Unidad Funcional a requerimiento de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales en las fechas previas a las recogidas periódicas. En estos inventarios se especifican los siguientes datos: Tipo de residuo, cantidad, estado físico, tipo de contenedores y otras observaciones.

Antes de la recogida, la Unidad de Prevención visita los puntos de almacenamiento temporal, y comprueba con los responsables las condiciones de recogida y etiquetado de los residuos.

Una copia de los inventarios es recibida por el gestor antes de proceder a la retirada. Se detallan especialmente los residuos de alta peligrosidad y/o toxicidad, y la presencia de grupos químicos incompatibles.

No se admiten residuos químicos incorrectamente etiquetados (según la Norma Técnica de Prevención que les afecte) y salvo casos especiales (sustancias muy tóxicas en pequeñas cantidades, por ejemplo) sólo se recogen residuos contenidos en recipientes homologados proporcionados a tal efecto por la Unidad de Prevención.

Cada intervención por parte del gestor cuenta obligatoriamente con los siguientes procedimientos de seguridad establecidos por la legislación vigente:

- Carta de porte
- Documento de Control y Seguimiento

El resto de características técnicas, procedimientos y obligaciones por parte del gestor y la Universidad están recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el contrato de prestación de este servicio.

Resumen de las cantidades gestionadas

| Fechas | Tipo |
|----------------|--------------------|
| Junio 2013 | Retirada semestral |
| Diciembre 2013 | Retirada semestral |

| Tipo de residuo | Cantidad (Kg/litros) 2013 | Cantidad (Kg/litros) 2012 |
|--|---------------------------|---------------------------|
| Metales y sales de metales | 326 | 461 |
| Mercurio y sales de mercurio * | 59.5 | 4,1 |
| Ácidos | 368.5 | 493 |
| Bases | 368 | 231 |
| Sales | 708.7 | 873 |
| Disolventes orgánicos no halogenados | 501.7 | 525 |
| Disolventes orgánicos halogenados | 185 | 137 |
| Hidrocarburos y aceites no recuperables*** | 5 | 0 |
| Hidrocarburos y aceites | 0.5 | 85 |
| Residuos oleosos | 0 | 75 |
| Bromuro de etidio** | 72 | 75 |
| Compuestos con cromo hexavalente | 74 | 102 |
| Baterías con plomo | 54 | 135 |
| Cianuros | 88 | 217 |
| Restos de laboratorio | 1048.8 | 1333,4 |
| Otros compuestos nocivos (radiografías) | 0 | 11 |
| Otros compuestos tóxicos (reactivos) | 0 | 159,3 |
| Fuertemente reductores, peróxidos... | 54 | 29 |
| Envases vacíos de reactivos y residuos | 488.6 | 767,3 |
| Fluorescentes**** | 2 | 3,4 |
| Amianto | 2 | 0 |
| Aguas con residuos orgánicos | 839 | 1379 |
| No identificados | 793.9 | 494 |
| Material contaminado | 85 | 68,65 |
| Producto químico (formol) | 125 | 74 |

* Cantidades mínimas en termómetros rotos

** Se contabilizan juntos la presentación en geles y en estado líquido

*** Los aceites no recuperables también son gestionados por ENGRISA (Lunagua) sin coste para la UC

**** Los fluorescentes básicamente los gestiona AMBILAMP, sin coste para la UC

Resumen del suministro de contenedores

| Volumen | Referencia | Nº Contenedores |
|------------|------------|-----------------|
| 25 litros | 343-025NMN | 117 |
| 6,4 litros | 004-007881 | 67 |
| 5 litros | 343-005NMN | 152 |
| 30 litros | 343-030DEC | 21 |
| 3,6 litros | 004-0K2801 | 61 |
| 60 litros | 343-060DEC | 13 |
| 60 litros | 343-060FSN | 0 |
| 25 litros | Boca ancha | 13 |



| | | |
|-----------|-----------------|----|
| 15 litros | Boca ancha | 3 |
| 20 litros | Fotográficos | 21 |
| 10 litros | DEL202610Mateco | 30 |

- RESIDUOS BIOSANITARIOS

(Gestor: Rafael Martínez Aroca -Consejero de seguridad: No aplicable a sus condiciones de transporte - N° de gestor autorizado: RTRH/CN/4/98)

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

El suministro de contenedores homologados se realiza durante todo el año por el propio gestor. Durante las fechas de retirada se suministran contenedores para reponer los utilizados.

En el Animalario, la gestión de contenedores de animales se realiza, por orden de la Consejería de Desarrollo Rural, Ganadería, Pesca y Biodiversidad, por el Gestor que ellos determinan entrando a formar parte de la cadena de recogida en los Servicios de Estabulación de Cantabria, no obstante nuestro gestor continua con la gestión de contenedores con el resto de residuos biológicos, esta se realiza a petición de la dirección del animalario, pueden ser retiradas semanales, quincenales o mensuales.

El gestor, con el conocimiento de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales y la notificación a las Unidades Funcionales afectadas, retira los contenedores de cada punto de generación. Esta tarea se consigna en un documento específico que contiene: Edificio, Departamento, Local, tipo de contenedor, contenedores suministrados y contenedores retirados.

No se admiten residuos incorrectamente etiquetados (según la Norma Técnica de Prevención que le afecte) y salvo casos especiales (sustancias muy tóxicas en pequeñas cantidades, por ejemplo) sólo se recogen residuos contenidos en recipientes homologados.

Cada intervención por parte del gestor cuenta obligatoriamente con los siguientes procedimientos de seguridad establecidos por la legislación vigente:

- Documento de Control y Seguimiento

El resto de características técnicas, procedimientos y obligaciones por parte del gestor y la Universidad están recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el contrato de prestación de este servicio.

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.

Dado que por tanto no se pesan estos residuos (salvo para cuestiones de facturación en el horno crematorio que sólo afectan al gestor), las cantidades indicadas se refieren al número y volumen de contenedores gestionados:

| Volumen de contenedor (litros) | Nº de contenedores gestionados 2013 | Nº de contenedores gestionados 2012 | Nº de contenedores gestionados 2011 |
|--------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 5 | 687 | 674 | 673 |
| 10 | 213 | 214 | 233 |
| 30 | 16 | 10 | 15 |
| 60 | 170 | 194 | 181 |

MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

El peso total de estos residuos fue 2.160,5Kg.

Los contenedores de residuos animales deben ser tratados por el Gestor que determina la Consejería de Desarrollo Rural, Ganadería, Pesca y Biodiversidad, entrando a formar parte de la cadena de recogida en los Servicios de Estabulación de Cantabria. Esta gestión se lleva directamente por el SEEA. En el año 2013 se han gestionado 1.128 Kg.

| |
|--------------------|
| 27/02/2013- 171 KG |
| 04/06/2013- 146 KG |
| 13/08/2013- 152 KG |
| 03/10/2013-143 KG |
| 19/10/2013-357 KG |
| 20/12/2013-159 KG |

- **RESIDUOS FOTOGRÁFICOS**

(Gestor: HERA TRATESA, S.A.U - Consejero de seguridad: ATISAE - Nº de gestor autorizado: B39042221/CN-1)

Las retiradas de estos productos coincide con la de residuos químicos por ser la misma empresa gestora.

El suministro de contenedores homologados se realiza durante todo el año por la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales a petición de las Unidades Funcionales. Durante las fechas de retirada se suministran contenedores para reponer los utilizados.

La generación de este tipo de residuos es cada vez menor debido al abandono progresivo de las técnicas convencionales de fotografía en la actividad investigadora.

No se admiten residuos incorrectamente etiquetados (según la Norma Técnica de Prevención que les afecte) y sólo se recogen residuos contenidos en recipientes homologados proporcionados a tal efecto por la Unidad de Prevención.

Cada intervención por parte del gestor cuenta obligatoriamente con los siguientes procedimientos de seguridad establecidos por la legislación vigente:

- Documento de Control y Seguimiento

El resto de características técnicas, procedimientos y obligaciones por parte del gestor y la Universidad están recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el contrato de prestación de este servicio.

Resumen de las cantidades gestionadas

| Fechas | Tipo |
|----------------|--------------------|
| Junio 2013 | Retirada semestral |
| Diciembre 2013 | Retirada semestral |

| Tipo de residuo | Cantidad (Kg/litros) 2013 | Cantidad (Kg/litros) 2012 |
|------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Revelador/ Fijador | 223,5 | 223 |

- **RESIDUOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS**

(Gestor: HERA TRATESA S.A.U - Consejero de seguridad: ATISAE - Nº de gestor autorizado: B39042221/CN-1)

MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

Se programaron retiradas generales en todo el campus en febrero y noviembre. Durante este año se hizo una especial en julio, por obras de laboratorios en la Facultad de Educación.

Resumen de las cantidades gestionadas

| Edificio/ Servicio | Cantidad (Kg) 2013 | Cantidad (Kg) 2012 |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Facultad de Medicina | 1360 | 411 |
| Facultad de Ciencias | 933 | 644 |
| Facultad de Derecho | 183 | 109 |
| Facultad de CC Económicas y Empresariales | 636 | 77 |
| Centro de Idiomas | 327 | 617 |
| Interfacultativo | 1144 | 154 |
| Interfacultativo/ Filología | 52 | 77 |
| Escuela Técnica de Minas | 379 | 0 |
| Escuela Técnica Superior de Náutica | 654 | 133 |
| Servicio de Informática | 361 | 1241 |
| Biblioteca | 660 | 108 |
| Servicios Centrales | 692 | 1192 |
| Escuela Técnica Superior de I. Caminos, Canales y Puertos | 1413 | 763 |
| ETSII y Telecomunicaciones | 2163 | 1160 |
| E.U de Enfermería | 534 | 593 |
| IFCA | 97 | 12 |
| I+D | 1654 | 0 |
| Instituto de Hidráulica | 228 | 303 |
| Tres Torres | 48 | -- |

- **LÁMPARAS FLUORESCENTES**

(Gestor: RECYPIILAS, S.A. - N° de gestor autorizado: EU2/037/97 // 02-B)

Están instalados 6 contenedores específicos. En ellos se recogen las lámparas de los diferentes Campus.

Se programaron retiradas a demanda según indicación, principalmente, de la empresa de mantenimiento de las instalaciones eléctricas.

| Edificio | Cantidad (Kg) 2013 |
|-------------------------------------|-----------------------|
| Edificio de Derecho y Económicas | 800 |
| E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos | 200 |
| E.T.S.I.I. y de Telecomunicación | 300 |

- **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.

MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

Estos tipos son:

- **Residuos radiactivos:** bajo la gestión de ENRESA en las instalaciones radiactivas autorizadas en la UC. En el año 2013 no se realizó ninguna retirada.
- **Pilas:** gestión coordinada por la Conserjería de cada centro y la empresa ASCAN.
- **Cartuchos de impresora:** No tipificados como residuos peligrosos, se recogen en cada centro y la retirada es llevada a cabo por la empresa Columbia, S. L.:

| Tipo de residuo | Cantidad 2013 | Cantidad 2012 | Cantidad 2011 |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|
| Tóner e inkjet | 3254 | 3196 | 2500 |

- **Aceites no recuperables:** bajo la gestión de ENGRISA (Lunagua), recogidas programadas según petición de las Unidades Funcionales y coordinadas por la Unidad de Prevención.

| Tipo de residuo | Cantidad 2013 | Cantidad 2012 | Cantidad 2011 |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Aceites no recuperables | 1205 litros | 1800 litros | 1000 litros |

• PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE RESIDUOS PARA EL AÑO 2014

Se continuará con los principios generales de clasificación de residuos y minimización de su generación (control de compras), control de utilización de productos muy tóxicos, las recogidas programadas así como recogidas puntuales que puedan surgir por las actividades docentes o de investigación.

Las familias de clasificación de residuos químicos se van ampliando según necesidades.

• GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS Y UNIDADES FUNCIONALES

A continuación se recogen las Unidades Funcionales en que se realiza gestión de residuos peligrosos.

En todos los Edificios y Servicios se retiran fluorescentes, pilas, equipos eléctricos y electrónicos y cartuchos de impresora.

| 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 Q. I. | √ | | |
| 26 | Dpto. de Ciencias y Tec. de la Navegación y Cons. | √ | | |
| 28 | Dpto. de Enfermería | | √ | |
| 29 | Dpto. de Ciencias de la Tierra y Física de la | √ | | |
| 3 | Dpto. de Ingeniería del Terreno y de los Materiales | √ | | |
| 30 | Dpto. de Electrónica y Computadores | √ | | |
| 39 | I+D (Sercamat-Sercrom) | √ | | |
| 41 | F. Educación | √ | | |
| 5 | Dpto. de Ciencias y Técnicas del Agua y del Medio | √ | | |
| 50 | Dpto. de Tecnología Electrónica e Ingeniería de | √ | | √ |
| 6 | Dpto. de Ciencias Médicas y Quirúrgicas | √ | √ | |

MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

| | | | | |
|----|---|---|---|--|
| 64 | Servicio de Informática | √ | | |
| 81 | Servicios Centrales | √ | | |
| 9 | Dpto. de Transportes y Tec. de Proyectos y | √ | | |
| 52 | Instituto de Física de Cantabria | √ | | |
| 54 | Instituto I. Prehistóricas | √ | | |
| 55 | Instituto de Biotecnología y Biomedicina de | √ | √ | |
| 56 | Instituto de Hidráulica Ambiental | √ | √ | |

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.
- Campañas de vacunación.
- Se realiza memoria específica por el Servicio contratado.

OTRAS ACTUACIONES.

- Intervención en investigación de incidentes y de accidentes con o sin baja.
- Elaboración de informes varios. Documentos originales incluidos en las actas del Comité de Seguridad y Salud.
- Asistencia a las reuniones ordinarias del Comité de Seguridad y Salud.
- Asistencia a las reuniones convocadas de las Divisiones de Seguridad.
- Colaboración con la Unidad de Construcción y de Instalaciones para aplicación de normativa de prevención.
- Resolución verbal y/o escrita de consultas y requerimientos diversos
- Colaboración con el Vicerrectorado de Espacios, Servicios y Sostenibilidad en los programas de "agenda 21". Coordinación y puesta en marcha de la recogida de residuos no peligrosos (papel) en todos los edificios.
- Colaboración con la subcomisión de Prevención y Medio Ambiente de la CRUE.
- Colaboración y coordinación en la programación de cursos de primeros auxilios.
- Publicación y mantenimiento de la página web.
- Asistencia a reuniones con Inspector de Consejo Superior de Seguridad Nuclear.
- Control y puesta al día del Diario de Operaciones de la instalación radiactiva de la Facultad de Medicina.
- Colaboración y coordinación con el servicio de atención médica de urgencias, 061
- Participación en Comité de Bioética de la UC.
- Estudio e informe de Memorias de Seguridad.

RESUMEN DE LAS ACTUACIONES GESTIONADAS POR LA UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES A TRAVÉS DEL ESPACIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

| | |
|---|-----|
| PARTES DE ACCIDENTES/INCIDENTES GESTIONADOS | 13 |
| SOLICITUDES DE ACTUACIÓN GESTIONADOS | 295 |
| MEMORIAS DE SEGURIDAD GESTIONADAS | 18 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO TRAMITADAS | 8 |

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

DATOS ECONÓMICOS

El presupuesto para Mantenimiento Preventivo y Correctivo (Capítulo 2) descendió en algo más de 100.000€ respecto a 2012 (-8%).

En el apartado de Suministros y otros Servicios (también del Capítulo 2) hubo pequeñas variaciones presupuestarias interanuales.

El Capítulo 6 de Reformas, Adaptaciones y Mejoras (RAM) experimentó un descenso drástico sin obra nueva a lo largo del ejercicio.

MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

| CÓD. | DENOMINACIÓN | PRESUPUESTO 2013 | EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO | % NO EJECUTADO | PRESUPUESTO FINAL 2012 |
|----------|--|-----------------------|--------------------------|----------------|------------------------|
| 212.10 | Albañilería | 300.000,00 € | 197.460,12 € | -34,18% | 315.000,00 € |
| 212.11 | Carpintería | 100.000,00 € | 52.494,89 € | -47,51% | 95.000,00 € |
| 212.12 | Cerrajería-hierro | 75.000,00 € | 102.463,04 € | 36,62% | 75.000,00 € |
| 212.13 | Jardinería | 115.000,00 € | 120.626,32 € | 4,89% | 120.000,00 € |
| 212.14 | Pintura | 75.000,00 € | 90.868,12 € | 21,16% | 90.000,00 € |
| 212.99 | Otros trabajos | 20.000,00 € | 1.948,10 € | -90,26% | 24.500,00 € |
| 213.10 | Calefacción, fontanería, etc. | 150.000,00 € | 115.224,08 € | -23,18% | 174.023,00 € |
| 213.11 | Instalaciones eléctricas | 175.000,00 € | 140.254,03 € | -19,85% | 189.762,00 € |
| 213.12 | Red informática y telefonía | 40.000,00 € | 17.294,60 € | -56,76% | 52.949,00 € |
| 213.13 | Instalaciones de seguridad e incendios | 30.000,00 € | 34.766,68 € | 15,89% | 35.000,00 € |
| 213.14 | Centrales térmicas | 35.000,00 € | 39.836,65 € | 13,82% | 35.000,00 € |
| 213.15 | Ascensores | 150.000,00 € | 90.253,97 € | -39,83% | 150.000,00 € |
| 213.16 | Instalaciones sistemas control de accesos | 30.000,00 € | 21.328,85 € | -28,90% | 45.375,00 € |
| 213.99 | Otros trabajos | 20.000,00 € | 196,02 € | -99,02% | 29.000,00 € |
| 214 | Reparación y conservación material de transporte | 5.000,00 € | 6.797,05 € | 35,94% | 5.000,00 € |
| | MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO | 1.320.000,00 € | 1.031.812,52 € | -21,83% | 1.435.609,00 € |
| 221.00 | Energía eléctrica | 2.300.000,00 € | 1.782.996,12 € | -22,48% | 2.300.000,00 € |
| 221.01 | Agua | 80.000,00 € | 123.094,48 € | 53,87% | 80.000,00 € |
| 221.02 | Gas | 405.000,00 € | 454.599,03 € | 12,25% | 375.000,00 € |
| 221.03 | Combustible | 15.000,00 € | 13.930,33 € | -7,13% | 12.000,00 € |
| 222.00 | Comunicaciones telefónicas | 450.000,00 € | 380.206,16 € | -15,51% | 450.000,00 € |
| 227.01 | Seguridad | 775.000,00 € | 826.832,49 € | 6,69% | 800.000,00 € |
| 227.17 | Servicios médicos y psicológicos | 60.000,00 € | 60.301,09 € | 0,50% | 60.000,00 € |
| 227.18 | Asistencia técnica en obras e instalaciones | 40.000,00 € | 31.413,51 € | -21,47% | 50.625,00 € |
| 227.20 | Gestión de residuos peligrosos | 45.000,00 € | 47.097,92 € | 4,66% | 45.000,00 € |
| | TOTAL CAP. 2 GTOS. BIENES CTES. Y SERVICIOS | 5.490.000,00 € | 4.752.283,65 € | -13,44% | 5.608.234,00 € |
| 630 | Edificios y otras construcciones (RAM) | | | | |
| 630 0000 | Reforma, Adaptación y Mejora de Edificios y otras construcciones | 500.000,00 € | 297.771,49 € | -40,45% | 2.787.898,00 € |
| | TOTAL CAP. 6 INVERSIONES REALES | 500.000,00 € | 297.771,49 € | -40,45% | 2.787.898,00 € |
| | TOTALES EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2013 | | | | |

Nota: 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.

PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS UNIVERSITARIOS

El Servicio de Infraestructuras participa en los siguientes órganos universitarios:

- Comité de Seguridad y Salud Laboral.
- Divisiones de Seguridad de los distintos Centros.
- Comisión Delegada de Consejo de Gobierno para Asuntos Económicos.
- Comisión de Seguimiento de Promoción de Alojamiento Universitarios.
- Comité de Bioética.
- Comisiones para el seguimiento de convenios con Institutos de Investigación.

PLANIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Siguiendo las líneas marcadas desde los años anteriores, los objetivos se dividen en aquellos alineados con el II Plan Estratégico Marco de los Servicios Universitarios (PEMSU) y los objetivos propios del Servicio .

De forma resumida en las programaciones anuales de objetivos, el Servicio de Infraestructuras definió los siguientes objetivos para 2013:

| OBJETIVO / LÍNEA / ACCIÓN | DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR | VALOR ESPERADO | VALOR OBTENIDO |
|---|--|----------------|----------------|
| 1) Encuesta de satisfacción. | Nº Encuestas realizadas Nº de respuestas obtenidas para el conjunto de encuestas Nº de medidas implantadas tras el análisis de la encuesta | 5 350 <3 | 3 297 2 |
| 2) Proceso de obtención de un sello de calidad para el Servicio de Infraestructuras | Obtención del sello EFQM <i>"Excelencia Europea 300+"</i> | SI | NO |
| 3) Nuevas implantaciones de soluciones basadas en e-administración | Nº de nuevas utilidades implantadas: El indicador será cumplir con las 2 acciones concretas que se proponen | 2 | 0 |
| 4) Mantenimiento de reuniones periódicas del equipo al completo del Servicio | Reunión mínima semanal del equipo del Servicio | >50 | 44 |
| 5) Establecimiento de reuniones periódicas con Centros y Departamentos | Realización del número de reuniones previstas. 2 para Centros, 2 para Departamentos. | 4 | 0 |
| 6) Información periódica a la Comunidad Universitaria y los cargos y responsables de las distintas Unidades de la UC, sobre consumos e intervenciones de las que es responsable el Servicio | Número de comunicaciones cursadas al año. | >40 | 50 |
| 7) Acciones encaminadas a dar cumplimiento de la Agenda XXI en la UC | Número de acciones ejecutadas | 5 | 5 |
| 8) Estudio de modelos de Servicios de Infraestructuras análogos y de su relación con la | Número de visitas realizadas a otros Servicios análogos en Universidades próximas | 2 | 2 |

MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

| | | | |
|--|--|------|------|
| creación de nuevas estructuras universitarias | | | |
| 9) Trabajo de recopilación de datos e informatización conducentes a la elaboración del primer inventario de espacios y usos en la UC | Nº de horas invertidas en la recopilación, informatización y elaboración del primer inventario de espacios y usos en la Universidad de Cantabria | 400 | 250 |
| 10) Diseño de Espacios Sociales de Aprendizaje en la UC | Número de acciones ejecutadas | 6 | 0 |
| 11) Recopilación de datos y plasmación en planos de las instalaciones de la UC | Porcentaje de planos actualizados con instalaciones de la UC | 33 % | 15 % |

| OBJETIVO / ACCIÓN | DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR | VALOR ESPERADO | VALOR OBTENIDO |
|--|---|----------------|----------------|
| 1. Dar trámite a las solicitudes de actuación en un plazo no superior de 36 horas | Tanto por ciento de solicitudes atendidas en plazo | 95 % | 91,1 % |
| 2. Atender las necesidades de telefonía móvil o fija en un plazo no superior a 24 horas. | Tanto por ciento de solicitudes atendidas en plazo | 100 % | 89,2 % |
| 3. Atender las peticiones de servicios por celebración de eventos o cualquier otra circunstancia en un plazo no superior de 12 horas. | Tanto por ciento de solicitudes atendidas en plazo | 100 % | 93 % |
| 4. Mejorar la coordinación en la atención de las actuaciones que sean consideradas de urgente realización. | Nº de correcciones realizadas | 0 | 0 |
| 5. Atender necesidades de gestión de residuos peligrosos en un plazo no superior a las 48 horas | Tanto por ciento de solicitudes atendidas en plazo | 100% | 100 % |
| 6. Iniciar la investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales antes de las 48 horas de haberse comunicado a la Unidad de Prevención, salvo que sean graves en cuyo caso deberá llevarse a cabo antes de las 24 horas tras el suceso. | Tanto por ciento de investigaciones iniciadas en plazo | 100% | 100% |
| 7. Envío parcial o total de contenedores de residuos el primer día hábil tras la petición | Tanto por ciento de envíos realizados en plazo | 100% | 100% |
| 8. Estudio e informe de las Memorias de Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Tanto por ciento de estudios iniciados en plazo | 100% | 100% |

MEMORIA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA 2013

| | | | |
|---|--|-------------|-----------|
| de Proyectos en un plazo no superior a 30 días. | <ul style="list-style-type: none"> Tanto por ciento de informes emitidos en plazo | 100 % | 68,4% |
| 9. Realización de al menos un ejercicio práctico de implantación de Plan de Autoprotección en todos los edificios dependientes de la UC a lo largo del año. | Nº de ejercicios prácticos realizados | 20 | 3 |
| 10. Mejora de actividades formativas | <ul style="list-style-type: none"> Nº de mejoras introducidas a partir de opiniones de usuarios Nº de nuevos cursos impartidos | 2 1 | 0 0 |
| 11. Completar e implantar procedimiento de coordinación de actividades con todas las empresas | Tanto por ciento de empresas con las que se establece coordinación | 100% | 77,8 % |
| 12. Mejora de la gestión de las solicitudes de actuación | Inicio del estudio antes de 2 días hábiles | 100% | 100 % |
| 13. Elaboración de documentación técnica conforme a la normativa interna de la UC | <ul style="list-style-type: none"> Nº de documentos técnicos elaborados Nº de documentos técnicos implantados | 2 2 | 0 0 |
| 14. Realizar inventarios, medidas e informes sobre vitrinas de gases y equipos análogos. | <ul style="list-style-type: none"> Realización de inventario Mediciones higiénicas e informes de lo inventariado. | SI 50% | NO 0 % |
| 15. Implantación de modelo de gestión de recogida de residuos urbanos no biológicos | Nº de recogidas/reciclajes anuales por edificio universitario | 12 | 12 |
| 16. Mejorar la tramitación de los expedientes de contratación. | Nº de incidencias acontecidas durante la tramitación | 10 | 0 |
| 17. Tramitar facturas generadas por la actividad propia del Servicio en un plazo no superior a 7 días | Tanto por ciento de facturas tramitadas en plazo | 100 % | 100 % |
| 18. Elaboración de informes bimestrales de ejecución del presupuesto con estimación de posibles desviaciones. | Nº de informes emitidos en plazo | 6 | 4 |
| 19. Dar respuesta a las quejas y sugerencias en un plazo no superior de 48 horas | <ul style="list-style-type: none"> Nº de quejas y sugerencias recibidas Tanto por ciento de respondidas en plazo | <4 100 % | 7 100% |
| 20. Mejora de las relaciones con empresas de mantenimiento y servicios | <ul style="list-style-type: none"> Nº de reclamaciones cursadas a Unidades y Empresas demandantes de actuaciones o servicios, que mantienen impagos con empresas de mantenimiento y servicios de la UC Nº de impagos resueltos | 6 20 | 1 1 |

GESTIÓN POR PROCESOS. AVANCE 2014.

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

El Servicio comenzó en el 2013 la metodología del Gestión Por Procesos (GPP) dentro del impulso dado a esta metodología desde la Gerencia.

En particular, se ha elaborado el Mapa de Procesos y los principales elementos que lo contienen y desarrollan (Procesos Estratégicos, Operativos y de Soporte).

Por primera vez, y en la orientación del trabajo para el ejercicio 2014 se realizó la Reflexión Estratégica del Servicio, con el análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). De este análisis se definieron las líneas prioritarias de actuación y varios proyectos para concretar las mejoras propuestas, en particular:

- Análisis de modelos de gestión de mantenimientos de infraestructuras en otras administraciones públicas.
- Análisis y priorización del estado técnico y normativo de infraestructuras básicas de la UC.
- Alianza para el desarrollo de modelos tecnológicos de telegestión mantenidos desde el Servicio.

La planificación anual y plurianual del SINFR tendrá en cuenta como ejes principales de actuación:

- Consolidación del Modelo de Gestión por procesos y relación con los Grupos de Interés.
- Estudio del modelo de Mantenimiento Integral como alternativa de mejora en aspectos críticos del Servicio:
 - Rigor en la ejecución de gastos
 - Cumplimiento normativo
 - Inventario y actualización de espacios e instalaciones

Los proyectos resultantes, diseñados en 2013 para su ejecución a lo largo de 2014 fueron:

- SIN-PRY.01. Sistema de Gestión Por Procesos.
- SIN-PRY.02. Estudio de Mantenimiento Integral.
- SIN-PRY.03. Proyecto Piloto de Telecontrol en alianza con el Departamento TEISA.
- SIN-PRY.04. Auditoría de Instalaciones.

Por otro lado, durante el año 2013 se realizaron encuestas a usuarios y empresas de servicios.

PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA A USUARIOS

Las dimensiones analizadas 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

Total de respuestas recibidas 234

DATOS DE ENCUESTAS RECIBIDAS AGRUPADAS POR COLECTIVOS:

| Opción | Encuestas completas | % |
|---|---------------------|--------|
| Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección) | 0 | 0.00% |
| Decanos/Directores de Centro | 4 | 2.03% |
| Directores de Departamento | 1 | 0.51% |
| Personal Docente Investigador | 103 | 52.28% |
| Personal de Administración y Servicios | 72 | 36.55% |
| Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC | 2 | 1.02% |
| Otro personal | 3 | 1.52% |
| No responden | 12 | 6.09% |

PARTICIPANTES

Con respecto a la población del estudio, se ha dirigido a toda la plantilla de la Universidad, incluido personal de Fundaciones e Institutos, intentado conocer el tipo de encuestados que participan en virtud de la definición de sectores o grupos:

- Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección)
- Decanos/Directores de Centro
- Directores de Departamento
- Personal Docente Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC
- Otro personal

Los sectores o grupos que más respuestas han ofrecido son los de la Plantilla de PDI y PAS, siendo muy poco relevante la de otros como Directores y Decanos de Centros y Departamento o la singular no respuesta por parte de ningún miembro del Equipo de Gobierno.

El total de respuestas recibidas, 234, unido a la procedencia de las respuestas y a la potencial población que es usuaria de servicios ofrecidos por el Servicio de Infraestructuras, permite asegurar un nivel de fiabilidad en el resultado de la encuesta de un 90 %

En cuanto a la **Percepción** de los usuarios en lo relativo a las infraestructuras (estado y recursos para su mantenimiento) y proximidad o cercanía que muestra el personal del Servicio (expresiones no verbales), existe un más que adecuado nivel de satisfacción entre los usuarios; la media que se obtiene en esta dimensión se sitúa en el 3,66 sobre 5.

En lo referente a la **Prestación de Servicio**, se obtiene una media de 3,77 sobre 5, lo que hace ver que la opinión mayoritaria es que el servicio que se presta desde Infraestructuras suele cumplir con lo esperado y lo hace con escasa incidencia de errores.

En lo concerniente a los **Tiempos de Respuesta**, la puntuación media es de un 3,78 sobre 5, lo que al igual que las dimensiones anteriores, hace ver que los usuarios tienen sensación de que el

personal tiene voluntad en ayudar a los usuarios y el de proporcionar un servicio rápido y ágil, siempre que es posible.

La **Seguridad**, o lo que es lo mismo el conocimiento y la profesionalidad del personal del Servicio y su capacidad para inspirar confianza y seguridad alcanza los 4,08 puntos de media sobre 5; es la mejor puntuación de todas las dimensiones.

En la dimensión de **Empatía**, se obtiene una puntuación de 3,76 sobre 5, lo que permite determinar que desde el Servicio se intenta cuidar la atención al usuario, teniendo presente la necesidad de saber situarse en el lugar del otro.

Por último, en el apartado de **Elementos Tangibles**, con una puntuación media de 3,70 puntos sobre 5. Es positiva la valoración de la calidad de los servicios y la preocupación por el conocimiento del usuario.

Satisfacción general: 3,73 sobre 5,

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

Las conclusiones a las que se puede llegar tras analizar las respuestas ofrecidas por 16 de las 20 empresas encuestadas pueden resumirse en los siguientes apartados.

PARTICIPACIÓN

- Ligeramente incremento porcentual de participación (3%) respecto de respuestas completadas en comparación con el año 2012. En el año 2012 se recibieron 17 de 22, mientras que en 2011 fueron 16 de 20.

PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL

- El 94 % de las respuestas califican el trato entre el personal del Servicio de Infraestructuras y las empresas como bueno o muy bueno.
- Asimismo, ese mismo porcentaje es el que se alcanza cuando los encuestados opinan en relación al asesoramiento e información que reciben, calificándolo de bueno o muy bueno
- La valoración de la profesionalidad del personal del Servicio alcanza el mismo porcentaje de satisfacción.
- Estos valores son prácticamente los mismos que los registrados en el año 2012.

GESTION

- El 81 % de los encuestados califican como bueno o muy bueno los procedimientos de gestión implantados a través del espacio de Administración Electrónica del Servicio para la gestión de las actuaciones.
- El 94% consideran que la documentación e información que reciben es suficientemente clara, con una subida de valoración muy significativa respecto a los años anteriores.
- En cuanto a la gestión y tramitación de los pagos por los servicios prestados, el 88% lo califica como bueno o muy bueno, con una mejora interanual muy apreciable.

RELACIONES

- El 94 % de los encuestados valoran como bueno o muy bueno el nivel de confianza que el Servicio de Infraestructuras les ofrece.
- El mismo porcentaje valora como buenas o muy buenas las relaciones entre el Servicio de Infraestructuras y su empresa.
- En ambos ítems se produce una mejora del 6% al comparar los resultados con el año 2012.

CONSIDERACIONES GENERALES

- El 94% valora como buena o muy buena el nivel de satisfacción general de la relación con el Servicio de Infraestructuras, frente al 76% del año anterior.
- Se han presentado 3 comentarios/sugerencias.
- Uno de los comentarios sugiere la agilización en los tiempos de cobro. El trámite en el Servicio de Infraestructuras se ha realizado en todos los casos dentro del plazo previsto, salvo rechazos o solicitudes de rectificación al proveedor.
- De las 112 contestaciones totales valoradas numéricamente, se han producido únicamente 5 puntuaciones de valor 2 o inferior. Todas ellas corresponden al mismo proveedor.
- De igual forma, en las preguntas de respuesta Sí/No (donde la valoración positiva es siempre la respuesta afirmativa) se han producido dos contestaciones de carácter negativo, que de nuevo corresponden al mismo proveedor del caso anterior.

CALIFICACIONES ENCUESTA A PROVEEDORES

| | 2011 | 2012 | 2013 | VARIACIÓN 2012-13 |
|---|------|------|------|----------------------|
| PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL | | | | |
| Trato ofrecido | 4,38 | 4,65 | 4,63 | -0,4% |
| Asesoramiento e información | 4 | 4,53 | 4,69 | 4% |
| Profesionalidad | 4,13 | 4,59 | 4,5 | -2% |
| GESTIÓN | | | | |
| Procedimientos de gestión | 4,13 | 4,12 | 4,13 | 0,2% |
| Documentación e información | 80% | 76% | 94% | 18% |
| Gestión y tramitación de pagos | 4,06 | 4,24 | 4,38 | 3% |
| RELACIONES | | | | |
| Nivel de confianza | 4,19 | 4,24 | 4,56 | 8% |
| Relaciones entre organizaciones | 80% | 88% | 94% | 6% |
| CONSIDERACIONES GENERALES | | | | |
| Satisfacción general | 4,38 | 4,18 | 4,38 | 5% |
| Número de comentarios | 5 | 5 | 3 | - |

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.