



SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

MEMORIA 2017



UNIVERSIDAD DE CANTABRIA
Gerencia

ÍNDICE

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	3
Datos de gestión	3
Comparativas.....	3
Partes ejecutados / coste soportado últimos 10 años	3
Partes por gremios	4
Control de tiempos de respuesta por empresa.....	5
Gasto por empresas.....	6
Gasto por edificios.....	7
CONSUMOS ENERGÉTICOS.....	8
Energía Eléctrica.....	9
Gas.....	12
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
Resumen de actividades 2017.....	20
Normativa de Prevención.....	20
Evaluaciones Iniciales de Riesgos y Planes de Prevención	20
Solicitudes de actuación y resumen de actividades.....	20
Planes de Autoprotección.....	23
Formación e información	23
Gestión de Residuos Peligrosos.....	23
Vigilancia de la salud.....	29
Otras actuaciones	30
LA GESTIÓN ECONÓMICA Y LA CONTRACCIÓN EN EL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS.....	31
Datos económicos.....	30
Cuadro de ejecución presupuestaria de la UFG 89IN	32
PLANIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	34
Objetivos 2016.....	33
Gestión por Procesos (GPP).....	34
Encuesta a usuarios	36
Valoración de solicitudes por parte de los usuarios.....	38
Encuesta a las empresas de servicios	39
OTRAS SOLICITUDES Y ACTIVIDADES	41
Otras solicitudes	41
Licencias de Obra Interna.....	41
Otras actividades	42

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

DATOS DE GESTIÓN.

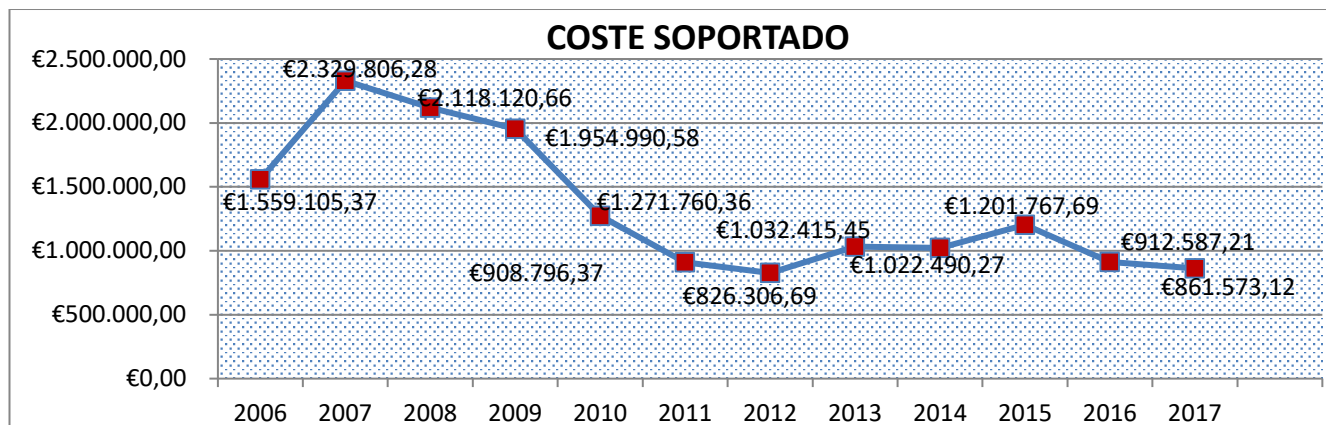
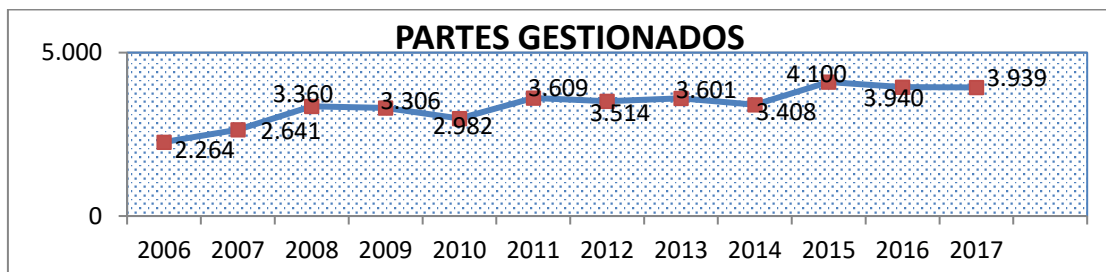
En el año 2017 se han creado **4067 solicitudes de actuación** de las cuales se han completado **3697** han sido completadas. De ellas 328 han sido anuladas (duplicadas, incorrectas, tramitadas por otras vías, etc.), y el resto está en otros estados o pospuestas para el año siguiente.

Se han cerrado un total de **3939 partes de empresa**, de los cuales **323** han sido anulados (diferentes causas).

El coste que ha supuesto los completados es de **861573,12€**, (**501664€** directamente en los partes y **359909,12€** en el término fijo del Mantenimiento Integral).

COMPARATIVAS anuales: (Partes y solicitudes gestionados – Coste soportado)

AÑO	SOLICITUDES	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	3.903	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	3939	861.573,12 €



Respecto al año 2016, se han registrado los siguientes datos:

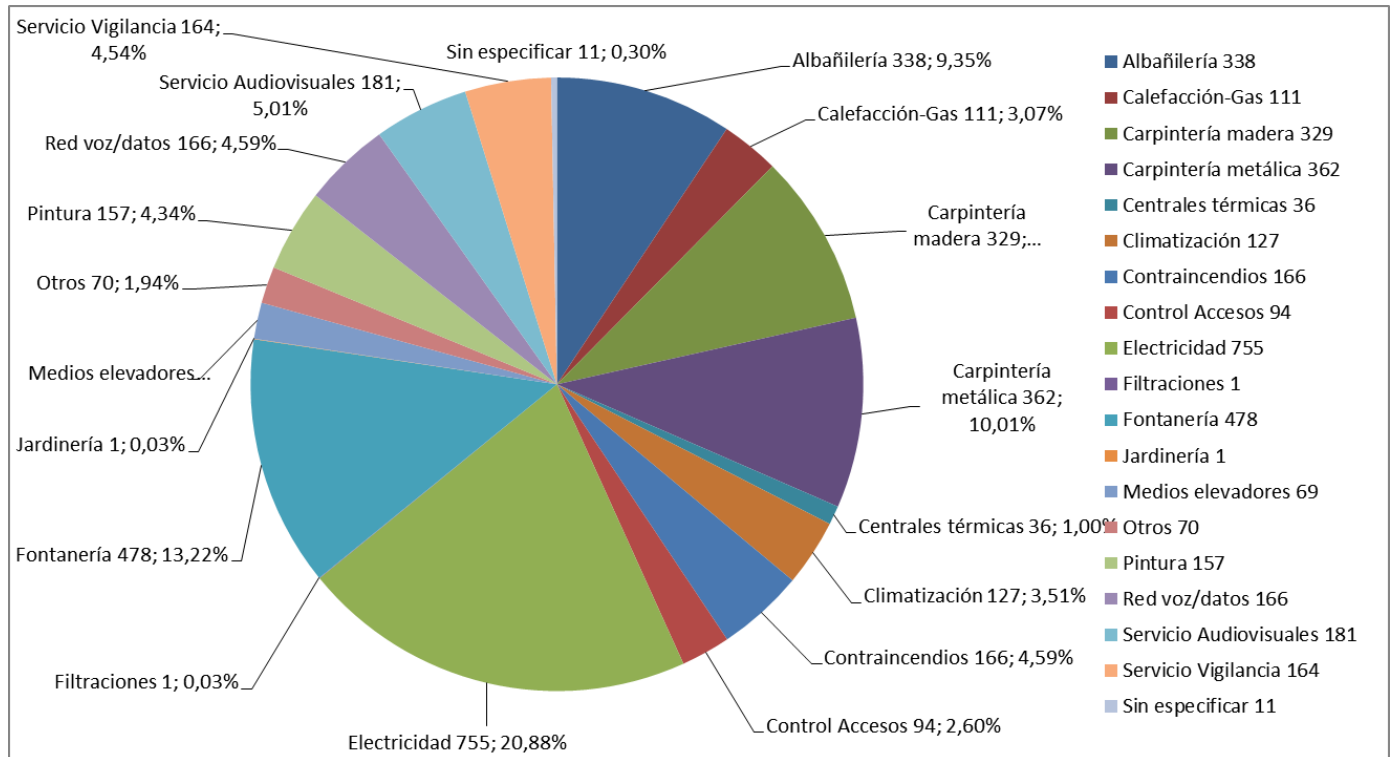
- El número de solicitudes totales ha sido ligeramente menor -1,74%.
- El número de partes de actuación prácticamente igual -0,03 %
- Un poco más pronunciado ha sido el descenso económico de los mismos, un -5,59 %

- Los **partes facturados a otras U.F.G.** han sido **369**, lo que supone un aumento del 9.17% El coste de ellos han supuesto 94514.86€, que representa un aumento del 22.31%.

PARTES POR GREMIOS.

PARTES COMPLETADOS EN 2017					
GREMIO	Nº PARTES	% PARTES	COSTE variable	COSTE fijo	COSTE TOTAL
Albañilería	338	9,35%	106.829,80	96.962,25	203.792,05
Calefacción-Gas	111	3,07%	7.672,51	9.660,75	17.333,26
Carpintería madera	329	9,10%	19.808,48	20.253,75	40.062,23
Carpintería metálica	362	10,01%	33.729,98	34.235,69	67.965,67
Centrales térmicas	36	1,00%	6.266,83	3.390,75	9.657,58
Climatización	127	3,51%	37.070,22	17.922,75	54.992,97
Contraincendios	166	4,59%	39.047,48	0,00	39.047,48
Control Accesos	94	2,60%	15.191,07	0,00	15.191,07
Electricidad	755	20,88%	58.335,65	52.093,25	110.428,90
Filtraciones	1	0,03%	218,37	99,00	317,37
Fontanería	478	13,22%	27.533,56	46.973,69	74.507,25
Jardinería	1	0,03%	559,53		559,53
Medios de elevación	69	1,91%	82,52	49,50	132,02
Otros	70	1,94%	40.963,13	115,50	41.078,63
Pintura	157	4,34%	42.827,39	69.234,00	112.061,39
Red voz/datos	166	4,59%	15.746,72	6.261,75	22.008,47
Servicio Audiovisuales	181	5,01%	17.326,86	2.161,50	19.488,36
Servicio Vigilancia	164	4,54%	30.379,51	0,00	30.379,51
Sin especificar	11	0,30%	2.074,39	495,00	2.569,39
	3616	100%	501664	359909,12	861573,12

*Nota: El coste total incluye partes facturables asumidos por otras UFG (369 partes por un total de 95477,84€)



CONTROL DE TIEMPOS DE RESPUESTA POR EMPRESA.

(Contabilizados los partes completados dependientes de solicitudes creadas en el año 2017).

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

Normal.- Lleva todos los pasos del proceso

Abreviados.- Para trabajos recurrentes con presupuestos acordados previamente en horas y material, por lo que pasa a ejecución directa.

Extraordinarios.- Trabajos especiales que se salen de los contratos y que se tramitan de forma diferente al procedimiento general.

* Están desestimados partes que tienen valores extremos por circunstancias particulares (más de 10 veces la media), ya que desvirtúan mucho el resultado medio.

* La unidad de los valores es el día.

PARTES DE TRÁMITE NORMAL				
EMPRESA	Promedio Solicitud-Trámite	Promedio presentación oferta	Promedio Solicitud -Entrega	Partes
ELECTRA VITORIA	0,02	6,42	9,23	4
UTE IMESAPI-LUMICAN 2017	3,67	5,99	21,77	2155
LIMSAUBER	0,28	5,42	10,52	4
VEOLIA, S.A. PCI	0,77	42,16	58,92	117
CLECE Control de accesos.	0,26	14,99	24,88	76
CLECE Seguridad	1,64	0,77	24,91	122
IMESAPI, S. A. Jardinería	0,20	16,84	31,23	1
	0,98	13,23	25,92	2479

PARTES DE TRÁMITE ABREVEIADO				
EMPRESA	Promedio Solicitud-Trámite	Precios estipulados. Pasan ejecución directa	Promedio Solicitud -Entrega	Partes
ELECTRA VITORIA	0,31		7,15	44
UTE IMESAPI-LUMICAN 2017	1,78		15,14	685
CLECE Control de accesos.	0,32		14,73	11
CLECE Seguridad	0,50		14,99	40
IMESAPI, S. A. Jardinería	0,35		41,14	17
	0,65		18,63	797

PARTES DE TRÁMITE EXTRAORDINARIO				
EMPRESA	Promedio Solicitud-Trámite	Promedio presentación oferta	Promedio Solicitud -Entrega	Partes
INFRAESTRUCTURAS - Servicios	13,91	14,04	48,55	24
JAVIER LOPEZ REPRESENTACIONES	13,35	25,88	88,08	14
	13,63	19,96	68,32	38

GASTOS EN PARTES 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
CLECE CONTROL DE ACCESOS, SAU	16.476,18	100,00	87,85	1,00	16.564,03	101,00
CLECE SEGURIDAD, SAU	10.422,40	71,00	20.221,22	89,00	30.643,62	160,00
ELECTRA VITORIA	0,00	64,00	0,00	0,00	0,00	64,00
IMESAPI, S. A. Jardinería	559,53	1,00	0,00	0,00	559,53	1,00
INFRAESTRUCTURAS - Servicios	36.733,92	36,00	0,00	0,00	36.733,92	36,00
JAVIER LOPEZ REPRESENTACIONES	1.379,22	16,00	0,00	0,00	1.379,22	16,00
LIMSAUBER	753,30	4,00	0,00	0,00	753,30	4,00
SETELSA, S.A.	0,00	1,00	75.168,77	279,00	75.168,77	280,00
UTE IMESAPI-LUMICAN 2017	660.258,65	2.779,00	0,00	0,00	660.258,65	2.779,00
VEOLIA, S.A. PCI	39.512,08	175,00	0,00	0,00	39.512,08	175,00
TOTALES	766.095,28	3.247,00	95.477,84	369,00	861.573,12	3.616,00

Notas:

- Partes completados en 2017 (no se contabilizan los anulados).

- En los partes de Electra Vitoria (empresa encargada del mantenimiento de aparatos elevadores) no se contabiliza la mano de obra de los mantenimientos y asistencias sin materiales nuevos, puesto que está incluido en el fijo correspondiente según estipula el pliego de contratación.

DESGLOSE GASTO POR EDIFICIOS.

EDIFICIO / CAMPUS	Partes no facturables		Partes facturables		Total partes	
	Importe €	Nº Partes	Importe €	Nº Partes	Importe €	Nº Partes
00 - UC General	1.835,16	5	577,05	3	2.412,21	8
31 - Facultad de Filosofía y Letras	7.244,31	17	494,20	2	7.738,51	19
32 - Facultad de Ciencias	38.475,65	174	1.907,88	5	40.383,53	179
33 - Facultad de Medicina	91.347,77	257	9.881,45	20	101.229,22	277
33E - SEEA Facultad de Medicina	10.745,56	31	6.798,99	19	17.544,55	50
34 - Facultad de Derecho	12.732,62	68	611,74	9	13.344,36	77
35 - E.T.S. de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos	41.785,05	301	16.224,32	42	58.009,37	343
36 - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	19.197,65	142	488,79	5	19.686,44	147
39 - Edificio Ingeniería de Telecomunicación Profesor José Luis García García	16.027,46	78	6.877,63	1	22.905,09	79
41 - Facultad de Educación	859,25	15	41,02	1	900,27	16
42 - E.T.S. de Ingenieros Industriales y de Telecomunicación	82.829,07	393	2.320,65	8	85.149,72	401
43 - Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía	33.417,02	87	585,15	4	34.002,17	91
44 - E.U. de Enfermería	16.968,33	79	4.127,04	8	21.095,37	87
45 - E.T.S. Náutica	27.785,68	125	3.587,47	30	31.373,15	155
46 - Edificio Fisioterapia	372,98	1	0,00	0	372,98	1
48 - Edificio Facultades Derecho - Económicas y Empresariales	55.929,82	165	2.808,33	26	58.738,15	191
49 - Edificio Interfacultativo	105.547,31	425	1.387,63	6	106.934,94	431
49F - Edificio Filología	12.466,32	66	159,40	1	12.625,72	67
52 - Instituto de Física de Cantabria	6.574,39	51	349,81	1	6.924,20	52
55 - Instituto de Biomedicina y Biotecnología de Cantabria (PCTCAN)	13.212,16	62	735,24	1	13.947,40	63
56 - Instituto de Hidráulica Ambiental de Cantabria (PCTCAN)	25.017,55	84	868,86	7	25.886,41	91
66 - C.M. Juan de la Cosa	5.608,35	1	0,00	0	5.608,35	1
71 - Pabellón Polideportivo	30.639,69	102	673,86	4	31.313,55	106
78 - Centro de Desarrollo Tecnológico (C.D.T.U.C.)	3.754,66	54	7.030,75	23	10.785,41	77
79 - Escuela de Educación Infantil	5.750,89	31	0,00	0	5.750,89	31
80 - Edificio Rectoral y Paraninfo	40.987,08	116	19.007,44	131	59.994,52	247
81 - Pabellón de Gobierno	22.179,23	177	622,75	2	22.801,98	179
83 - Edificio Tres Torres	15.694,29	96	6.482,72	6	22.177,01	102
84 - Librería Universitaria	160,92	2	0,00	0	160,92	2
94 - Campus de Minas	1.250,43	4	0,00	1	1.250,43	5
96 - Campus de Medicina	4.251,30	1	0,00	0	4.251,30	1
97 - Campus de E.T.S. de Náutica	430,30	2	766,09	2	1.196,39	4
98 - Campus de Las Llamas	15.017,03	35	61,58	1	15.078,61	36
TOTALES	766.095,28	3247	95.477,84	369	861.573,12	3616

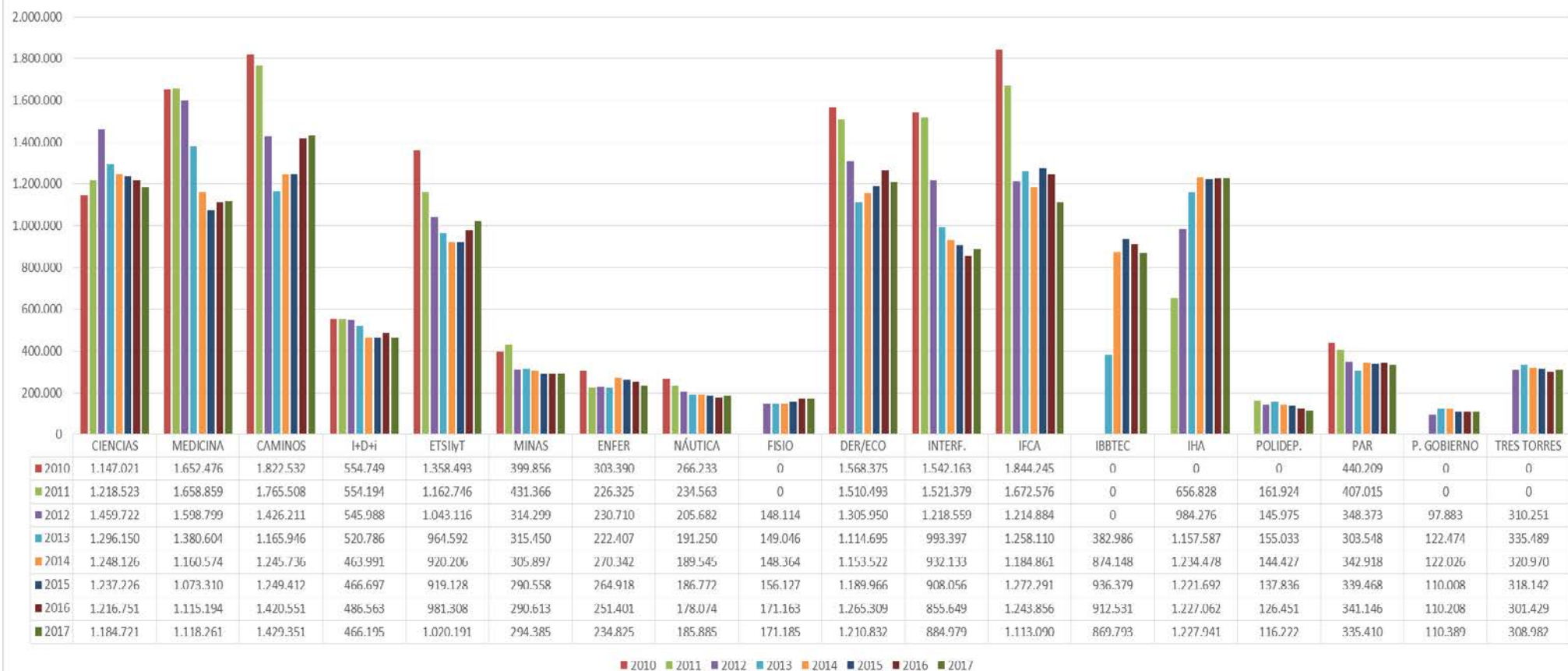
CONSUMOS ENERGÉTICOS.

En los cuadros que se exponen a continuación pueden observarse los consumos que se han generado en 2017 en cada centro de transformación (electricidad) y/o punto de suministro (agua y gas). También se indica una comparativa de estos con los de los años anteriores

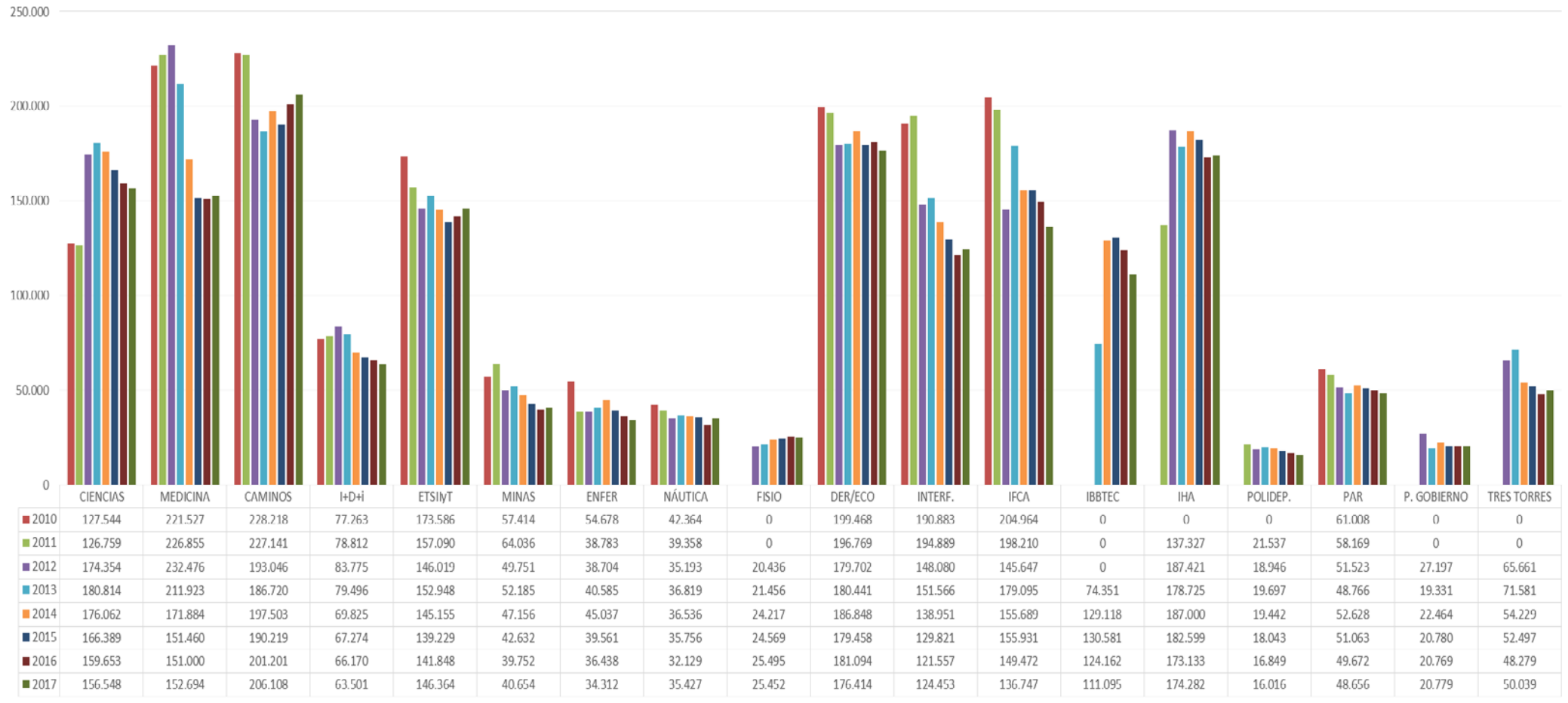
- **Electricidad.** Es el concepto con el importe más elevado de estos gastos. El consumo ha roto la tendencia ascendente de los últimos años y ha disminuido un -1,74%. Las acciones llevadas a cabo de sustitución puede ser un motivo de este recorte. Como consecuencia la facturación ha descendido en un porcentaje similar -1,12 %, lo que supone 19266€ de ahorro.
- **Gas.** Este año el consumo de gas ha sufrido un pequeño aumento del 3,47%. El estudio de los consumos detallado en los edificios, en el que hay una subida similar en todos, nos indica que es debido al tiempo climático, del que está muy ligado este concepto. En este estudio solamente han disminuido el Paraninfo, muy ligado a la actividad y el IBBITEC, en el que se está haciendo un seguimiento detallado de las programaciones y ajustándose los controladores para optimizar los consumos.
- **Agua.** El consumo total de agua se ha incrementado en un 7,05% rompiendo la tendencia de bajadas de los últimos años. Básicamente es debido al incremento en grandes edificios, Medicina, Caminos, ETSIIyT. e IH. No ha habido grandes pérdidas por fugas detectadas, por lo que todo indica que ha sido debido al incremento de actividad general en dichos centros.

ENERGÍA ELÉCTRICA.

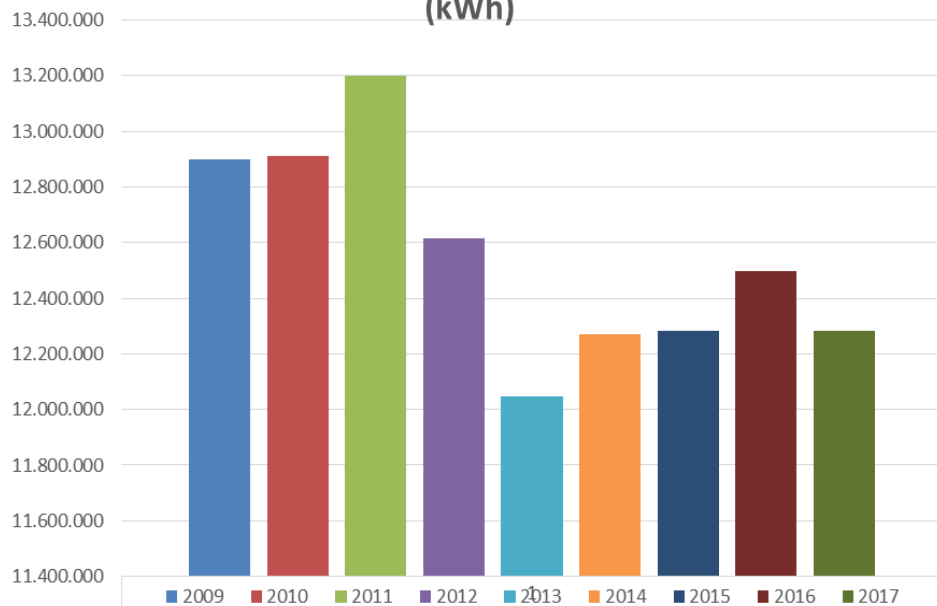
Consumos de energía eléctrica 2010-2017 (kWh)



Factura de energía eléctrica 2010-2017 (€)

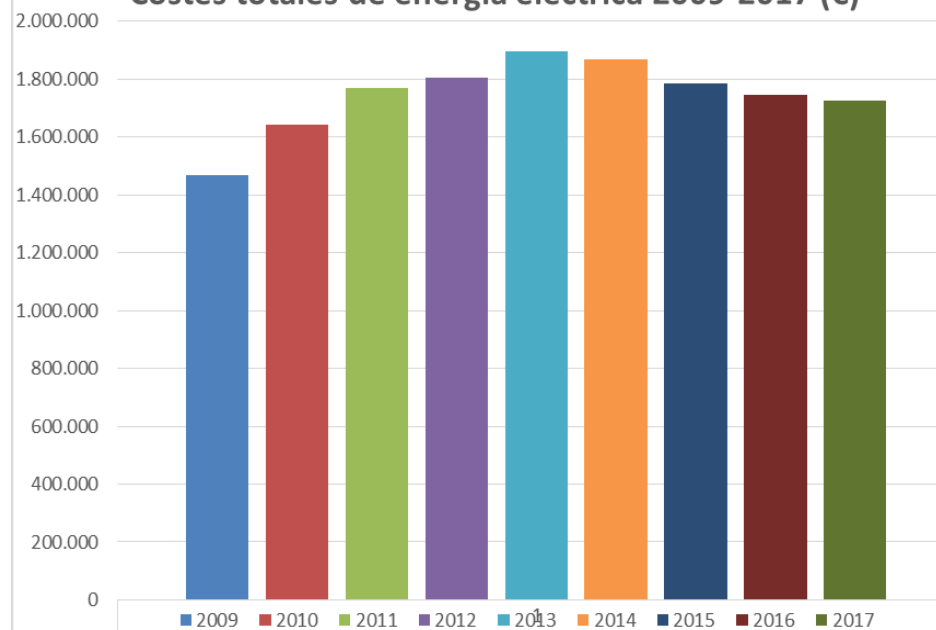


Consumos totales de energía eléctrica 2009-2017 (kWh)



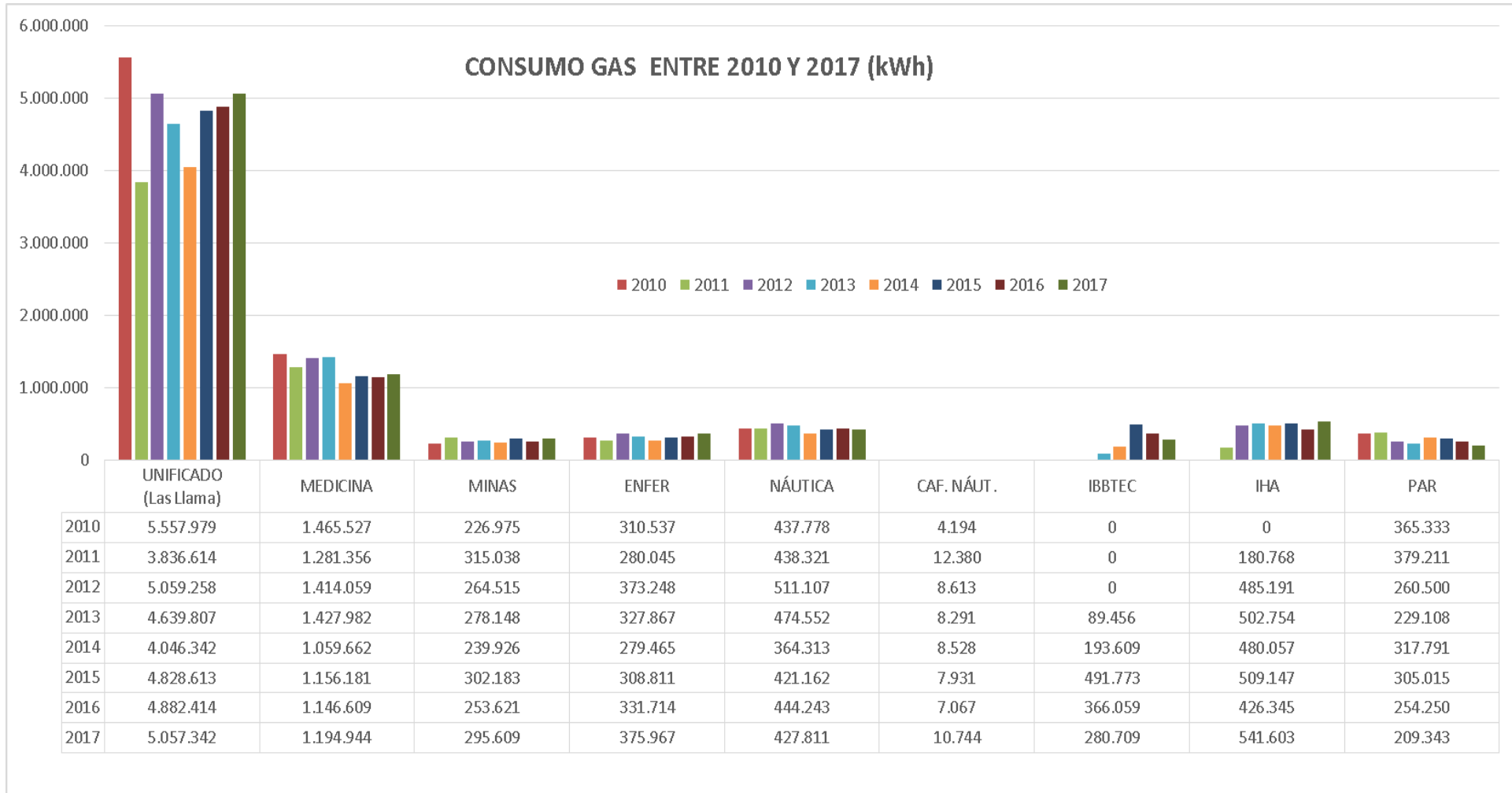
■ 2009	12.899.576
■ 2010	12.913.247
■ 2011	13.200.122
■ 2012	12.615.687
■ 2013	12.045.695
■ 2014	12.268.897
■ 2015	12.283.013
■ 2016	12.497.185
■ 2017	12.283.321

Costes totales de energía eléctrica 2009-2017 (€)

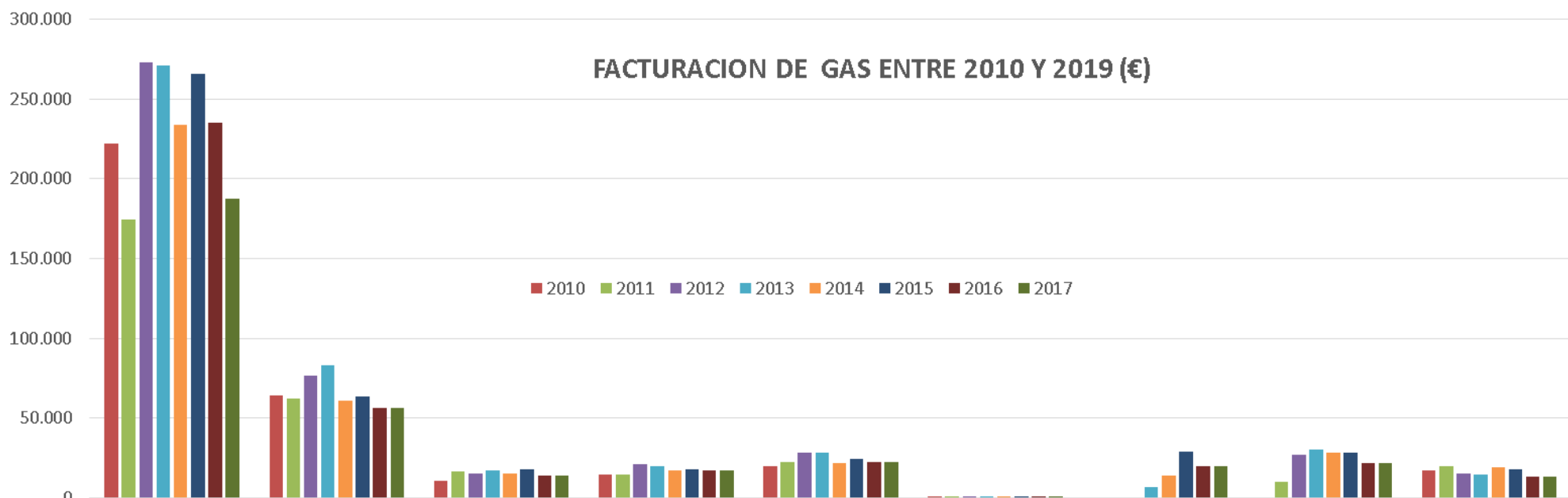


■ 2009	1.467.489
■ 2010	1.643.933
■ 2011	1.771.173
■ 2012	1.803.553
■ 2013	1.894.281
■ 2014	1.867.920
■ 2015	1.785.814
■ 2016	1.746.274
■ 2017	1.727.008

GAS.

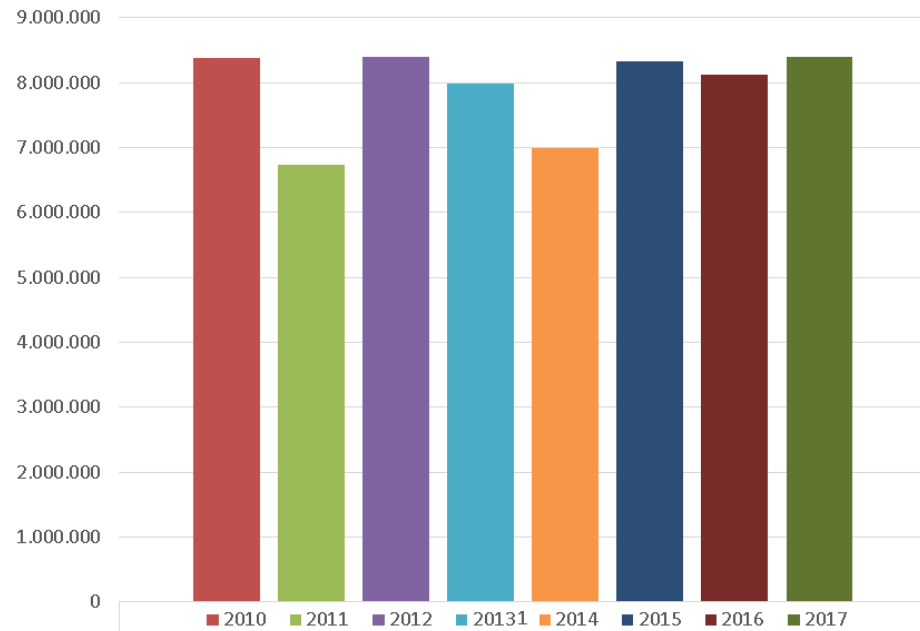


FACTURACION DE GAS ENTRE 2010 Y 2019 (€)



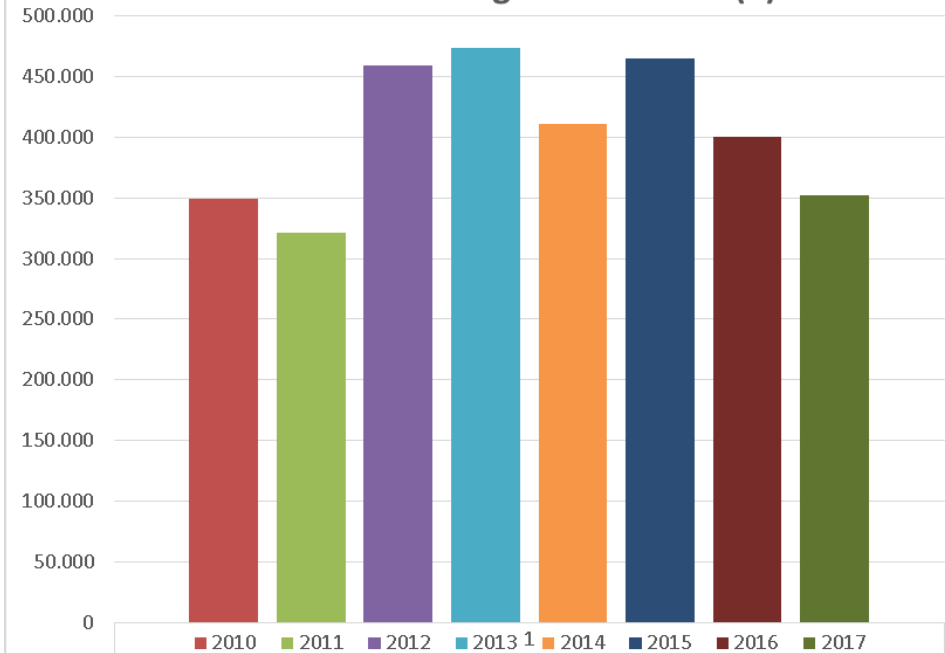
	UNIFICADO (Campus Las Llamas)	MEDICINA	MINAS	ENFER	NÁUTICA	CAF. NÁUT.	IBBTEC	IHA	PAR
2010	221.771	64.168	10.656	14.382	19.734	253	0	0	17.432
2011	174.329	62.199	16.431	14.596	22.145	820	0	10.195	19.500
2012	273.279	76.458	15.398	21.103	28.443	646	0	27.084	15.209
2013	270.961	83.254	17.435	20.000	28.441	646	6.876	30.041	14.478
2014	233.892	61.046	15.028	16.951	21.887	647	13.656	28.279	19.200
2015	265.951	63.640	17.882	17.883	24.040	560	28.634	28.586	17.645
2016	235.411	56.183	13.709	17.060	22.594	456	19.511	21.510	13.403
2017	187.729	56.183	13.709	17.060	22.594	456	19.511	21.510	13.403

Consumos totales de gas 2010-2017 (kWh)



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
2010	8.378.735							
2011		6.740.225						
2012			8.390.417					
2013				7.991.317				
2014					6.989.693			
2015						8.330.816		
2016							8.112.322	
2017								8.394.072

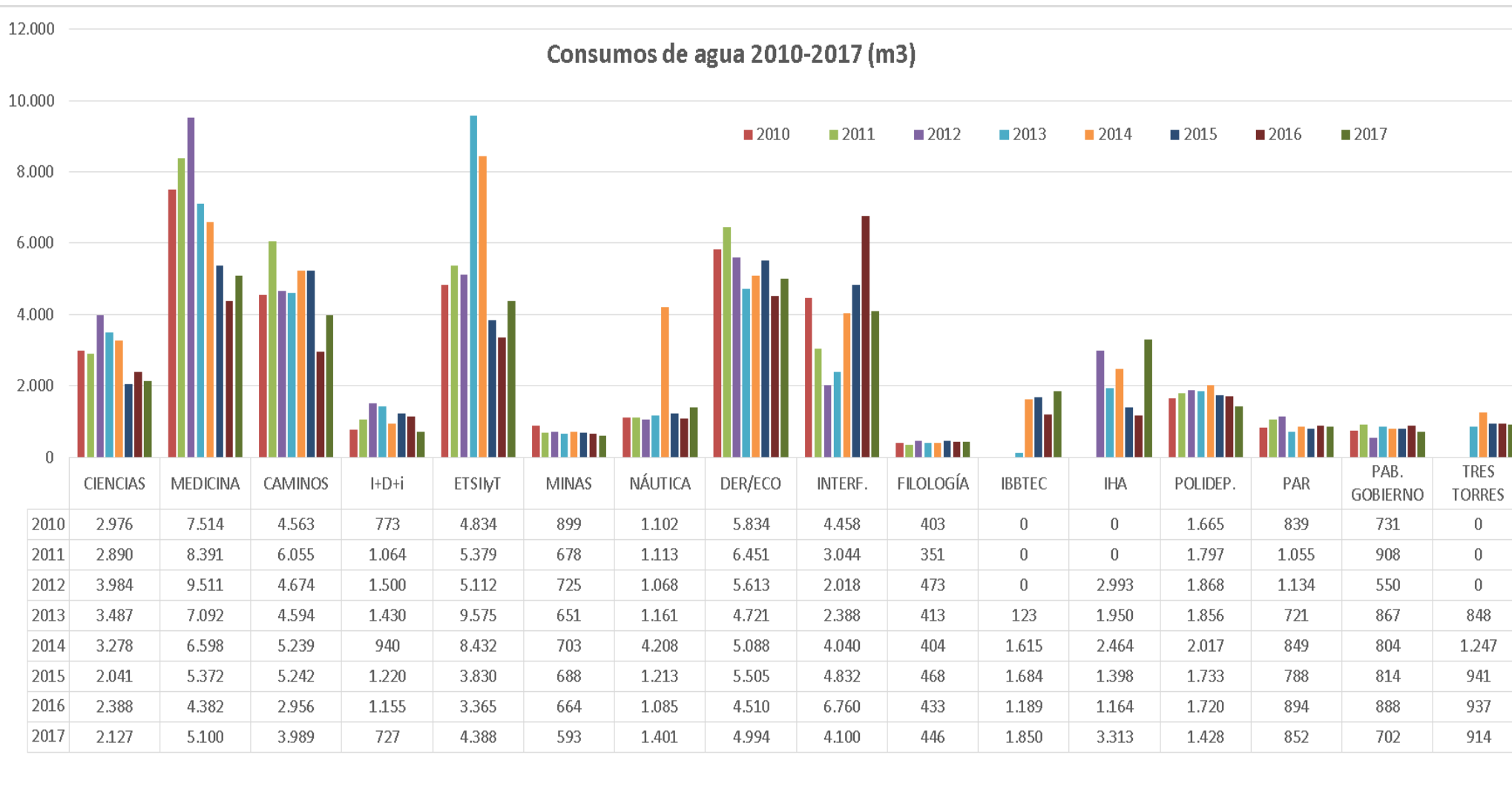
Costes totales de gas 2010-2017 (€)



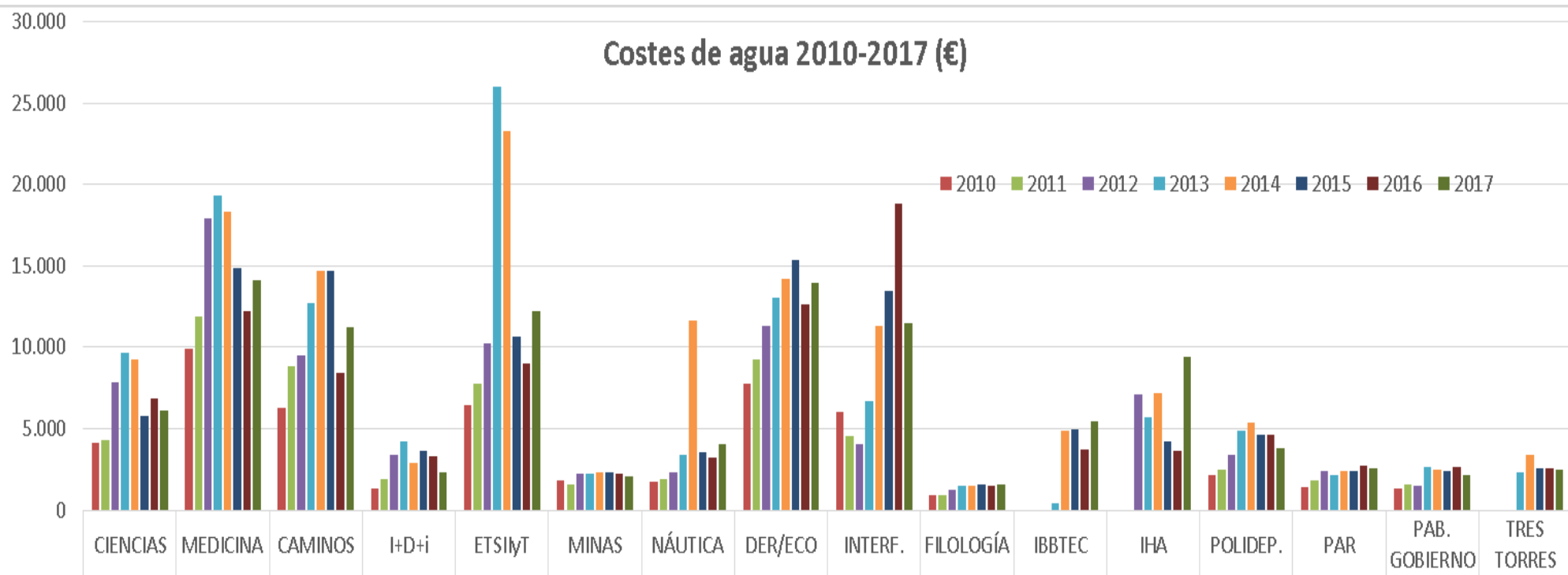
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
2010	348.949							
2011		321.204						
2012			458.580					
2013				473.126				
2014					410.588			
2015						464.820		
2016							399.837	
2017								352.155

AGUA.

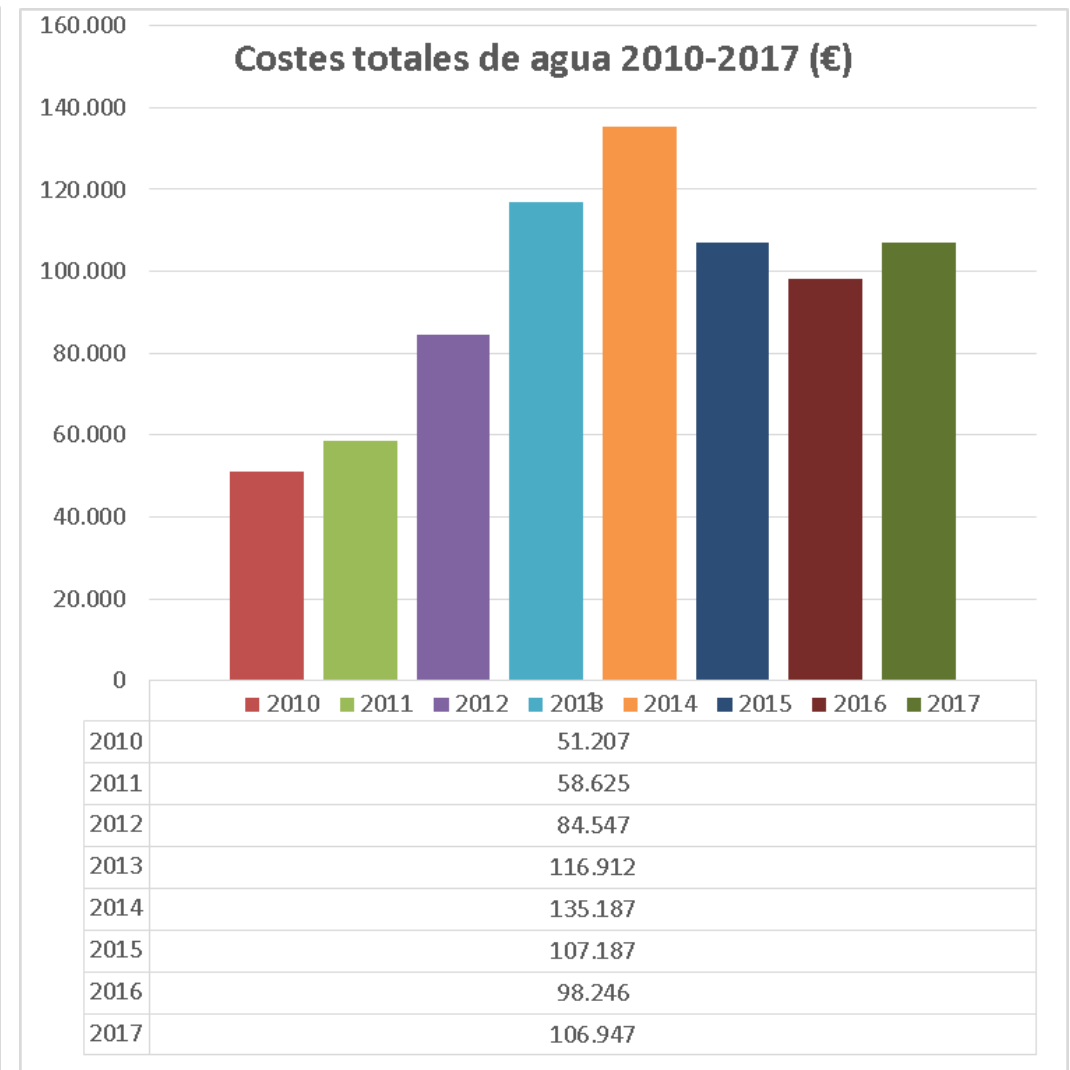
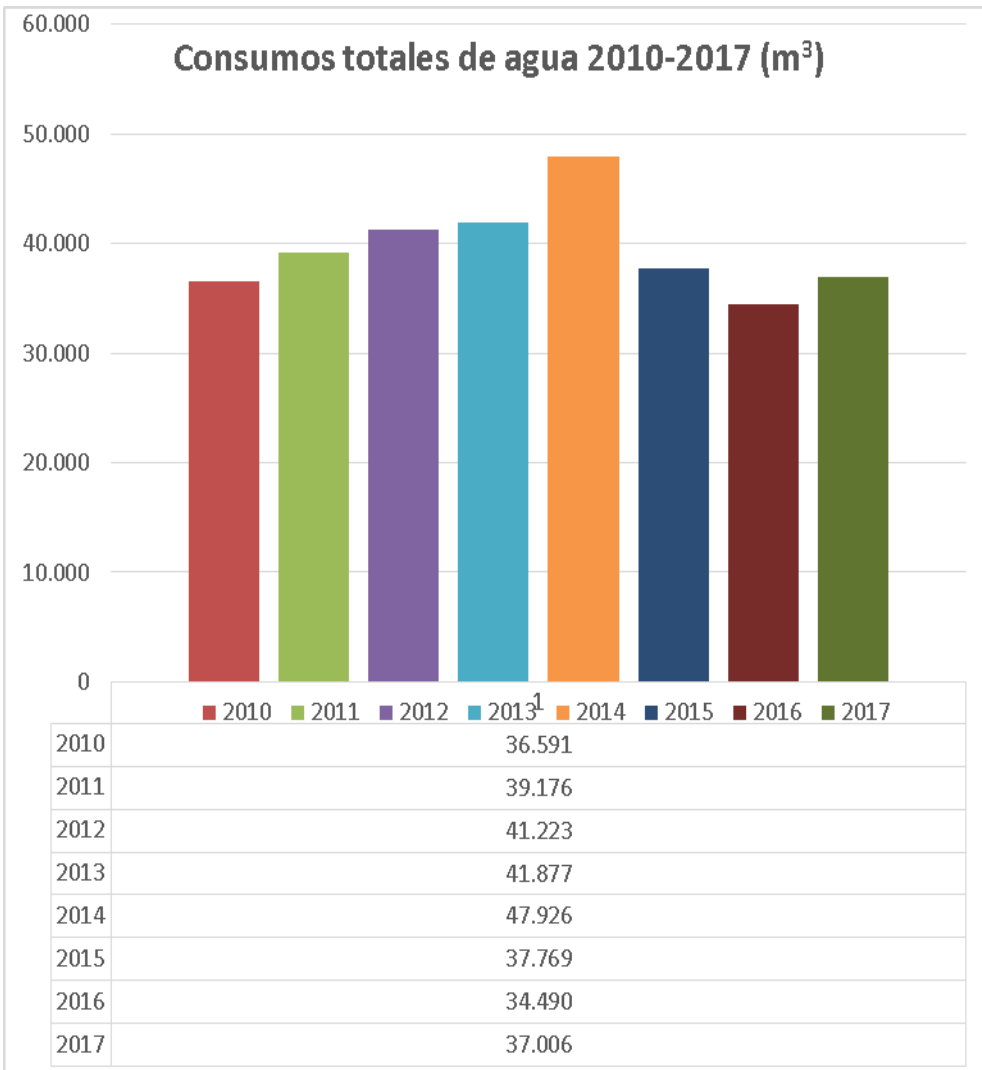
Consumos de agua 2010-2017 (m3)



Costes de agua 2010-2017 (€)

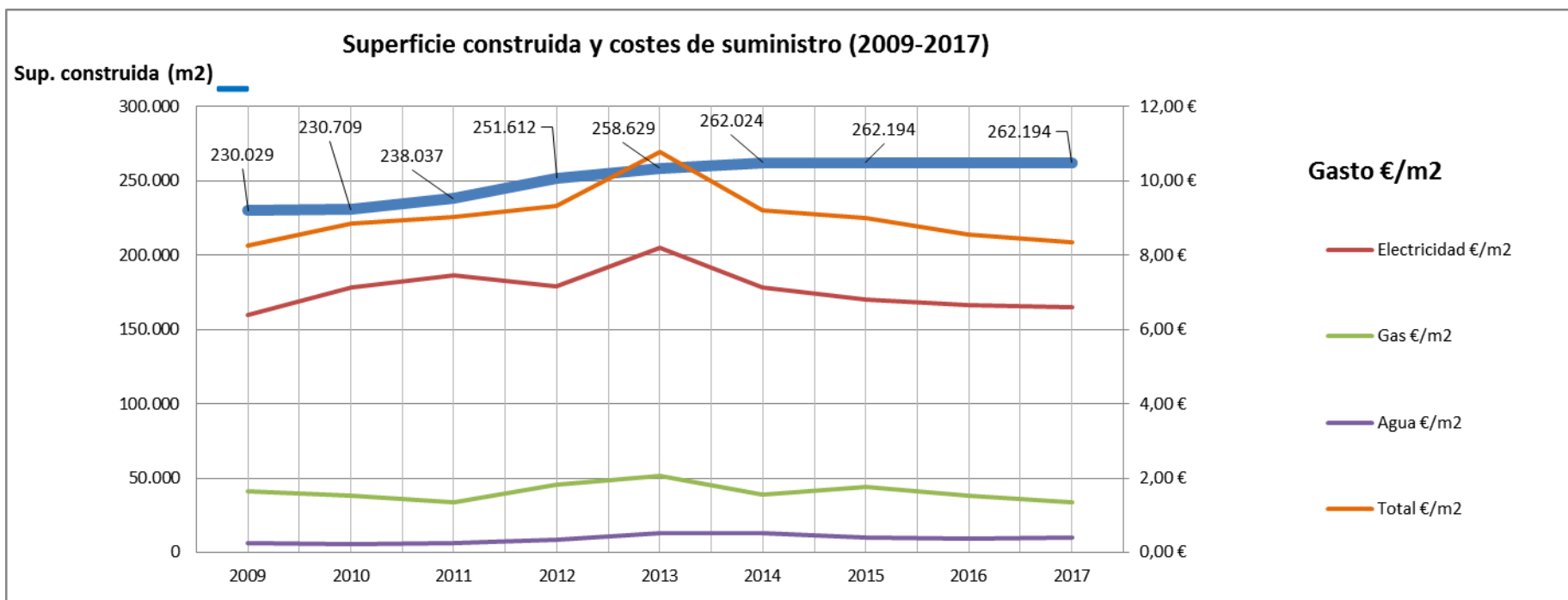


	CIENCIAS	MEDICINA	CAMINOS	I+D+i	ETSIyT	MINAS	NÁUTICA	DER/ECO	INTERF.	FILOLOGÍA	IBBTEC	IHA	POLIDEP.	PAR	PAB. GOBIERNO	TRES TORRES
2010	4.126	9.912	6.261	1.365	6.488	1.838	1.727	7.761	6.004	894	0	0	2.138	1.391	1.299	0
2011	4.325	11.882	8.802	1.875	7.750	1.563	1.881	9.224	4.535	893	0	0	2.496	1.801	1.599	0
2012	7.880	17.937	9.516	3.366	10.247	2.231	2.360	11.283	4.069	1.280	0	7.110	3.419	2.387	1.463	0
2013	9.653	19.325	12.755	4.200	26.004	2.204	3.414	13.028	6.702	1.498	451	5.696	4.875	2.197	2.621	2.287
2014	9.223	18.288	14.706	2.910	23.272	2.362	11.680	14.235	11.309	1.486	4.875	7.152	5.399	2.410	2.474	3.407
2015	5.820	14.900	14.676	3.649	10.696	2.318	3.565	15.329	13.428	1.621	4.997	4.225	4.616	2.415	2.370	2.563
2016	6.830	12.241	8.469	3.309	9.034	2.252	3.225	12.658	18.812	1.537	3.721	3.605	4.596	2.707	2.686	2.565
2017	6.118	14.142	11.245	2.308	12.203	2.049	4.074	13.924	11.486	1.564	5.453	9.427	3.780	2.584	2.174	2.496



COSTES POR SUPERFICIE.

AÑO	SUPERFICIE CONSTRUIDA (m ²)	Electricidad €/m ²	Gas €/m ²	Agua €/m ²	Total €/m ²	Coste electricidad	Coste gas	Coste agua	Observaciones
2009	230.029	6,38 €	1,64 €	0,25 €	8,27 €	1.467.489 €	377.026 €	57.203 €	
2010	230.709	7,13 €	1,51 €	0,22 €	8,86 €	1.643.933 €	348.949 €	51.207 €	
2011	238.037	7,44 €	1,35 €	0,25 €	9,04 €	1.771.173 €	321.204 €	58.625 €	Incorporación IHAC (cómputo del 33%) por fecha de inauguración y condiciones de uso.
2012	251.612	7,17 €	1,82 €	0,34 €	9,33 €	1.803.553 €	458.580 €	84.547 €	Incorporación Tres Torres e IHAC (75% sin edificio ER)
2013	258.629	8,21 €	2,05 €	0,51 €	10,77 €	1.894.281 €	473.126 €	116.912 €	Incorporación IBBTEC (cómputo del 50%) por fecha de inauguración y condiciones de uso.
2014	262.024	7,13 €	1,57 €	0,52 €	9,21 €	1.867.920 €	410.588 €	135.187 €	IBBTEC casi a pleno rendimiento (excepto zona de estabulación). 75% nueva planta IFCA
2015	262.194	6,82 €	1,77 €	0,41 €	9,00 €	1.785.814 €	464.820 €	107.187 €	Todos los edificios activos en funcionamiento normal.
2016	262.194	6,66 €	1,34 €	0,37 €	8,38 €	1.746.274 €	352.155 €	98.246 €	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 llevadas a cabo a lo largo de **2017**:

INVERSIONES CENTRALIZADAS	
U. F.	FACULTAD DE MEDICINA Y ANIMALARIO
33	RAM fachadas Biblioteca y Dpto. Física Médica Adecuación a normativa de la instalación eléctrica de BT Adecuación interior de laboratorios del Dpto. de Biología Molecular Regeneración estructural de fachadas en patio interior Impermeabilización cubierta Sur (Aulas). Sustitución cubierta Nave de Ensayos. Actuaciones en Fachada Norte.
U. F.	E. T. S. DE INGENIEROS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN Y CDTUC
42	Reparación de tabiquería fachada Norte (locales 107-108-109 y 109ª en Planta 1)
U. F.	E. T. S. DE INGENIEROS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN Y CDTUC
45	Limpieza y tratamiento de fachada
U. F.	EDIFICIO INTERFACULTATIVO Y DE FILOLOGÍA
49	Sustitución de lucernario Reforma de accesos de la fachada Oeste Impermeabilización cubiertas y Reparación de fachadas. Reforma y acondicionamiento espacios para Escuela de Doctorado en el Interfacultativo
U. F.	POLIDEPORTIVO
71	Renovación y adecuación a normativa de la instalación de B.T. de los edificios F. Ciencias y Polideportivo
U. F.	PARANINFO
80	Reparación de sistemas de climatización del edificio Paraninfo
U. F.	VARIOS
	Rehabilitación energética de Salas de Calderas (IFCA, Pabellón Polideportivo y Pabellón de Gobierno)

SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL. UNIDAD DE PREVENCIÓN

RESUMEN DE ACTIVIDADES 2017

ÍNDICE

Normativa de Prevención: textos, memorias y normas técnicas.
Evaluaciones Iniciales de Riesgos y Planes de Prevención.
Planes de Autoprotección.
Formación e información.
Plan de Gestión de Residuos Peligrosos.
Vigilancia de la salud.
Otras actuaciones.

NORMATIVA DE PREVENCIÓN: TEXTOS, MEMORIAS Y NORMAS TÉCNICAS.

Valoración y/o actualización de Normas Técnicas:

- o Continúa vigente la Normativa de Prevención de Riesgos Laborales aprobada en Junta de Gobierno el 15 de mayo del 2002.
- o Desde la Unidad de Prevención se hace divulgación y adaptación, según necesidades específicas, de esta normativa a los diferentes Servicios, Departamentos, Unidades e 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:
 - o Medidas para el control de ejecución, a partir de informes de memorias, accidentes o peticiones de actuación.
 - o Asignación y delimitación de responsables sobre todo en proyectos valorados en memorias de seguridad.
 - o Determinación de riesgos para valoración de protocolos o pruebas médicas específicas
- Coordinación de actividades:
 - o Con contratas de la Universidad.
 - o Con empresa externas.
 - o Por convenios de investigación.
- Estudio de licencias de obra.

SOLICITUDES DE ACTUACIÓN Y RESUMEN DE ACTIVIDADES

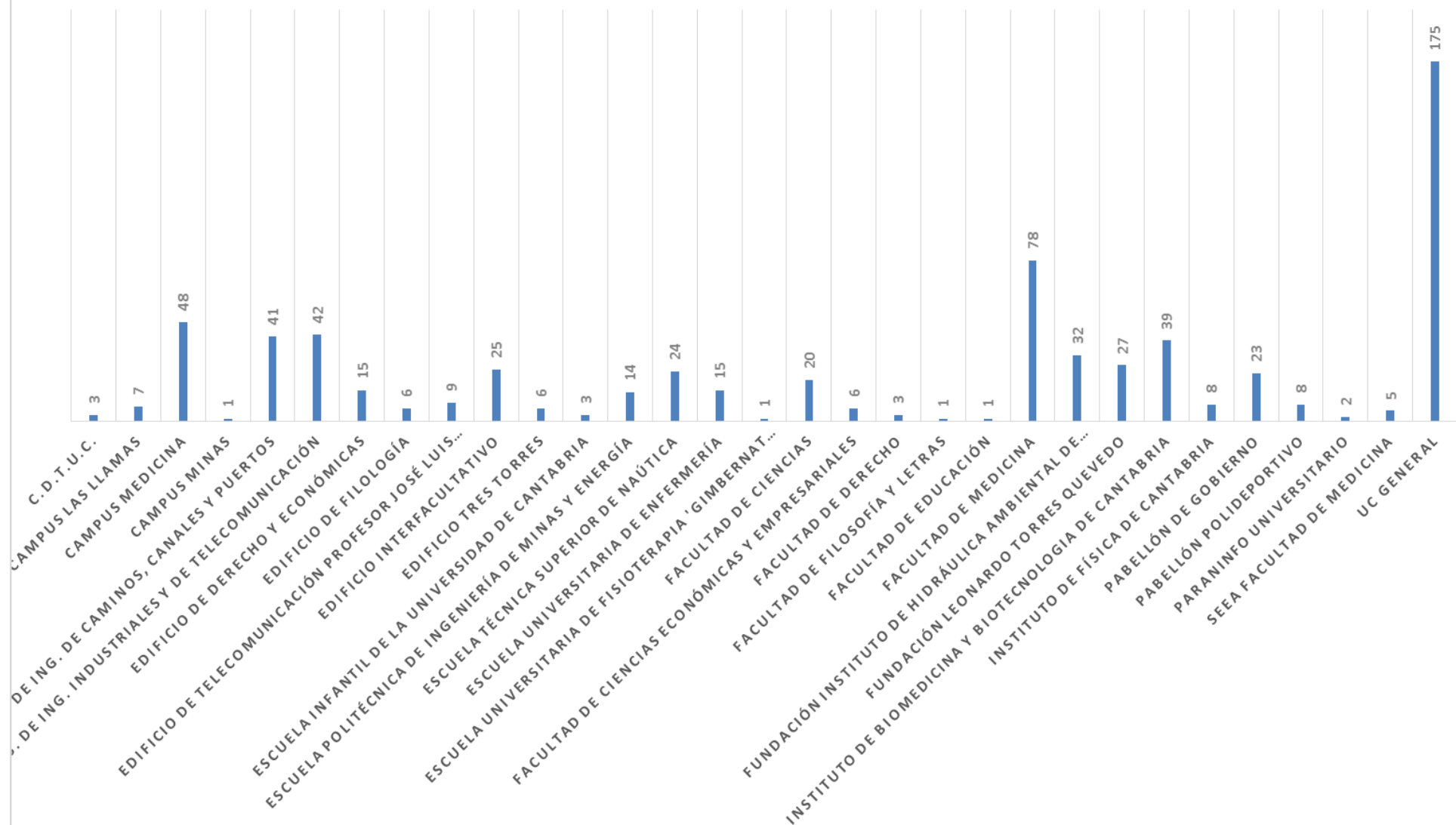
Resumen de las actuaciones de la Unidad de Prevención gestionadas a través del espacio de administración electrónica:

PARTES DE ACCIDENTES/INCIDENTES GESTIONADOS	40
SOLICITUDES DE ACTUACIÓN GESTIONADOS:	689
MEMORIAS DE SEGURIDAD GESTIONADAS	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO TRAMITADAS	2

Resumen de solicitudes de actuación tramitadas:

TIPO ACTUACION	COOR. ACTIVID.	EVALUACION DE RIESGOS	FORMACIÓN	INFORMACIÓN-ASESORAMIENTO	PLAN AUTOP.	OTROS
MOTIVO						
CAMBIOS EN PUESTO/ LUGAR DE TRABAJO	2	2	2	5		1
CAMBIOS/REMODELACIÓN EN PUESTO DE TRABAJO	5	4	2	9		1
EMERGENCIAS/EVACUACIÓN/ SIMULACROS	9	0	6	66	9	6
EQUIPOS PROT. INDIVIDUAL	0	0	5	2		1
EQUIPOS DE TRABAJO	5	7	2	5		3
FUENTES RADIATIVAS	1	0	0	1		3
GESTION DE RESIDUOS PELIGROSOS	9	0	0	28		31
TRABAJADOR SENSIBLE (embarazo, lactancia...)	1	2	0	10		
PRODUCTOS QUÍMICOS	3	3	2	21		1
AGENTES BIOLÓGICOS	3	0	0	20		4
OTROS	84	14	36	152	1	10
SIMULACROS				1	1	

SOLICITUDES ACTUACIÓN/EDIFICIO



PLANES DE AUTOPROTECCIÓN (PA).

Durante el año 2017 se han repetido simulacros de evacuación en aquellos edificios donde el plan ya está implantado, se ha realizado en algún edificio por primera vez y se ha iniciado la redacción de la actualización del Plan en 2 Edificios: ETSII y de Telecomunicación e Interfacultativo.

Se ha realizado simulacro de evacuación en:

- Escuela Infantil: 18/05
- P. Polideportivo: 18/05
- E. Minas : 25/05
- Edificio Jose Luis García García: 10/10
- SEEA-Campus de Medicina: 24/10
- F. Medicina: 15/11
- F. Ciencias: 29/11
- Edificio Derecho-Económicas: 05/12

FORMACIÓN E INFORMACIÓN.

A lo largo del año 2017 se han llevado a cabo las siguientes acciones formativas/informativas:

- **CURSO BÁSICO DE SEGURIDAD EN LABORATORIOS**, en el año 2017 se ha iniciado la impartición de este curso online, a través de la plataforma Moodle. Han recibido la formación 131 personas.
- Cursos para los alumnos de los Grados de Ingeniería Química sobre **TRABAJO EN LABORATORIOS: INFORMACIÓN Y NORMAS BÁSICAS DE SEGURIDAD** con un total de 43 asistentes.
- Curso para los alumnos del Máster de Ingeniería Ambiental sobre **NANOPREVENCIÓN: LA PRL APLICABLE A LA NANOTECNOLOGÍA Y LOS NANOMATERIALES** con un total de 9 alumnos.
- Cursos como miembros del **EQUIPOS DE EMERGENCIAS EN LA UC**. En todos los edificios donde se ha realizado el simulacro con un total de 114 trabajadores.
- Cursos como miembros de la **JEFATURA DE EMERGENCIAS Y DE INTERVENCIÓN EN LA UC**. En todos los edificios donde se ha realizado el simulacro con un total de 21 trabajadores.
- Cursos de **MANEJO DE CENTRALITAS CONTRA INCENDIOS**. En distintos edificios donde se ha realizado un simulacro con un total de 13 asistentes.
- Curso de seguridad en el **MANEJO DE PARAFORMALDEHÍDO**. Impartido en el IBBTEC con un total de 3 trabajadoras.
- Formación de utilización de **ARNESES EN LÍNEA DE VIDA O CON RETRÁCTIL-SISTEMAS ANTICAÍDAS**, teórico/práctico-14 alumnos.
- Curso de Seguridad para el **MANEJO DE TRONZADORA/CORTADORA DE MESA, TEÓRICO/PRÁCTICO**, 3 asistentes.
- Curso de formación sobre **EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL. SISTEMAS ANTICAÍDAS**, al que asistieron 2 trabajadores.
- Curso de Seguridad en el **MANEJO DE NITRÓGENO LÍQUIDO**, teórico/práctico, con 23 asistentes.
- Formación e información de riesgos específicos a personal que realiza sus tareas (docentes, contratados y becarios) en empresas externas (coordinación de actividades)-

Curso	Alumnos totales	Encuestas contestadas	Valoración media (0-10)
Seguridad sobre Paraformaldehído	3	2	8,5
Seguridad en el Manejo de Nitrógeno Líquido	23	11	7,5
Equipos de protección personal Sistemas anticaídas	14	2	9,5
Manejo de tronzadora/cortadora de mesa. Teórico/práctico	3	1	8
Total	31	16	7,9

GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS.

- Coordinación y puesta en marcha de retiradas programadas y especiales de residuos peligrosos.
- Se realiza memoria específica

• RESIDUOS QUÍMICOS

Empresa: HERA TRATESA S.A.U. N° de gestor autorizado: AA1/30/2006.

Resumen de las cantidades gestionadas

Calendario de actuaciones:

Fechas	Tipo
Enero 2017	Retirada en IBBTEC
Marzo 2017	Traslado a los almacenes
Mayo 2017	Retirada en IBBTEC
Junio 2017	Retirada semestral por los Campus
Septiembre 2017	Traslado a los almacenes
Octubre 2017	Retirada en IBBTEC
Diciembre 2017	Retirada semestral por los Campus

Tipo de residuo	Cantidad 2017 (Kgs./l)	Cantidad 2016 (Kgs./l)
Metales y sales de metales	815	788,5
Mercurio y sales de mercurio *	3,2	0,2
Ácidos	583,2	761
Bases	376	298,5
Sales	648	518
Disolventes orgánicos no halogenados	471,5	405,8
Disolventes orgánicos halogenados	78,5	205
Hidrocarburos y aceites no recuperables	28	5
Hidrocarburos y aceites recuperables	1.614,5	2086
Bromuro de etidio**	48,5	31
Compuestos con cromo hexavalente	28	1
Baterías con plomo	55	431
Cianuros	562	454
Restos de laboratorio	2.594,8	439,8
Película que contiene plata (radiografías)	45,3	19,2
Fuertemente reductores, peróxidos...	88	12
Envases vacíos de reactivos y residuos****	817,5	492,5
Fluorescentes***	0,3	1,89
Aguas con residuos orgánicos	1.271	590
No identificados	225,2	151,8
Material contaminado	155	46
Producto químico (formol)	135	201
Permanganatos	123	12,1
Amianto	0	2

* Caudales mínimas en termómetros rotos

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

*** Los fluorescentes básicamente los gestiona AMBILAMP, sin coste para la UC (mas adelante referenciados)

**** Se contabilizan juntos los de vidrio, metal y plástico

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).

Resumen del suministro de contenedores

Volumen	Nº Contenedores
25 litros	165
6,4 litros	95
5 litros	129
3,6 litros	68
60 litros	26
30 litros	8
20 litros	35
10 litros	51
caja vidrio pequeña	8
caja vidrio grande	8



- RESIDUOS BIOSANITARIOS**

Empresa: Rafael Martínez Aroca. N° de gestor autorizado: RTRH/CN/4/98.

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						
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
5	562	475	538	565	687	674	673
10	176	148	155	195	213	214	233
30	32	22	19	14	16	10	15
60	250	240	154	177	170	194	181

Peso total de los residuos	Años				
	2017	2016	2015	2014	2013
	2650	2374	2011	2101,5	2160,5

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 con empresa de la Consejería:

Fecha	Pesos parciales (Kg)	Pesos totales Kg
02/03/2017	101	101
11/03/2017	366	467
13/05/2017	306	773
04/07/2017	155	928
21/07/2017	182	1110
03/08/2017	178	1288
22/09/2017	171	1459
17/11/2017	298	1757
25/11/2017	271	2028

En el SEEA del IBBTEC se gestiona el serrín de las camas de los animales como residuo de subproductos de origen animal no destinados al consumo humano.

Se realiza a través de la empresa PARUVI SL, habiendo sido retiradas las siguientes cantidades:

FECHA	KG
05/01/2017	1600
31/03/2017	1600
10/05/2017	1600
22/06/2017	1600
31/07/2017	1600
06/09/2017	1600
16/10/2017	1600
23/11/2017	1600

- RESIDUOS FOTOGRÁFICOS**

Empresa: HERA TRATESA S.A.U. N° de gestor autorizado: AA1/30/2006.

RESUMEN DE LAS CANTIDADES GESTIONADAS

Fechas	Tipo
Junio 2017	Retirada semestral por los Campus
Diciembre 2017	Retirada semestral por los Campus
Enero 2017	Retirada en Edificio IBBTEC
Mayo 2017	Retirada en Edificio IBBTEC
Octubre 2017	Retirada en Edificio IBBTEC

Tipo de residuo Revelador/ Fijador	Cantidad (Kg/litros)					
	2017	2016	2015	2014	2013	2012
	922	647	130	257	223,5	223

- **RESIDUOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS**

Empresa: HERA TRATESA S.A.U. N° de gestor autorizado: AA1/30/2006.

Se programaron retiradas generales en todo el campus en abril y noviembre. Se realizó 1 recogida puntual en agosto en el Departamento de Biología Molecular.

Resumen de las cantidades gestionadas

Edificio/ Servicio	Cantidad (Kg)					
	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Facultad de Medicina	2.096	1742	649,90	870	1360	411
Facultad de Ciencias	1.974	2038	764	997	933	644
Facultad de Derecho	247	175	125	127	183	109
Facultad de CC Económicas y Empresariales	1.119	622	326	623	636	77
Centro de Idiomas	0	0	25	44	327	617
Interfacultativo	1.657	992	501	736	1144	154
Interfacultativo/ Filología	16	24	0	12	52	77
Escuela Técnica de Minas	287	121	0	158	379	0
Escuela Técnica Superior de Náutica	162	447	316	265	654	133
Servicio de Informática	2.043	684	934,10	410	361	1241
Biblioteca	312	425	76	313	660	108
Servicios Centrales	1.609,8	772	613	531	692	1192
Escuela TTde I. Caminos, Canales y Puertos	1.706	311	1.129	1151	1413	763
ETSII y Telecomunicaciones	2.557	3047	1.015	4119	2163	1160
E.U de Enfermería	842	591	678	241	534	593
IFCA	211	48	116	221	97	12
I+D	187	584	0	126	1654	0
Instituto de Hidráulica	174	237	374	293	228	303
Tres Torres	16	0	0	138	48	--
Servicio de Actividades Físicas y Deportes	0	0	0	205	-	-
Vicerrectorado de Internacionalización	0	36	0	117	-	-
IBBTEC	316	129	64	74	-	-
FLTQ	0	1451	76	-	-	-
Vicerrectorado de Ordenación Académica	0	170	202	-	-	-
Escuela Infantil	0	12				
Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	0	238				
Cursos de verano	0	117				

- **LÁMPARAS FLUORESCENTES**

Empresa: RECYPILAS, S.A. - N° de gestor autorizado: EU2/037/97 // 02-B.

Actualmente hay instalados 4 contenedores grandes y 4 pequeños, de estos, 2 (Minas e IH). 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)				
	2017	2016	2015	2014	2013
Edificio de Derecho y Económicas	261,52	309	642	600	800
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	41	41	74	200	200
E.T.S.I.I. y de Telecomunicación	0	79	73	200	300
E. Politéc. de Ingeniería de Minas y Energía	0	46			
F. Medicina	0	108			
F. Ciencias	41				
Instituto de Hidráulica	25				

- **PILAS**

Gestión coordinada por la Conserjería de cada centro, la Unidad de Prevención y la empresa ASCAN.

Edificio/ Servicio	Cantidad 2017 (Kgs.)	Cantidad 2016 (Kgs.)
Facultad de Medicina	9	18
Facultad de Ciencias	36	9
Facultad de Derecho	18	9
Facultad de C. Económicas y Empresariales	18	9
Interfacultativo	54	18
Servicios Centrales	45	18
E.T. Superior de I. Caminos, Canales y Puertos	45	18
ETSII y Telecomunicaciones	36	9
IFCA	9	9
I. de Telecomunicación Profesor Jose Luis García	18	9
Instituto de Hidráulica	9	9
E. Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía	9	
E.T.S de Náutica	9	
IBBTEC	9	
Filología –Servicio de Informática	9	

- **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 2015 no se realizó ninguna retirada.
- **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 (Unidades)						
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Tóner e inkjet	2460	3300	2.400	2.200	3.254	3.196	2.500

PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE RESIDUOS PARA EL AÑO 2017

Según 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 surgieron 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.

IIF	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 Condens.	√		
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	√		

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.
- Se realiza memoria específica por el Servicio contratado.

NO HAY DATOS DEL AÑO 2017

Año	Nº de reconocimientos	% reconocimientos	Vacunas	Consultas
2013	1.038	43,79	164	963
2014	987	41,64	227	1.008
2015	1.021	43,08	233	1.183
2016	1056	44,55	235	1409

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.
- Asistencia a las reuniones convocadas de las Divisiones de Seguridad.
- Colaboración con la Unidad de Edificaciones 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 control de la recogida de residuos no peligrosos (papel) en todos los edificios.
- Colaboración con la subcomisión de Prevención y Medio Ambiente de la CRUE. Asistencia a Sectoriales.
- Participación de Ciro Salcines con la ponencia "Evaluación cuantitativa de nanopartículas y propuesta de medidas preventivas-casos prácticos" en las jornadas de CRUE SOSTENIBILIDAD.
- Ciro Salcines es el Coordinador del Subgrupo de Nanomateriales del Grupo de Trabajo de Prevención de Riesgos Laborales de CRUE SOSTENIBILIDAD.
- Colaboración y coordinación en la programación de cursos de primeros auxilios/DESA
- Publicación y mantenimiento de la página web.
- Asistencia a reuniones con Inspector de Consejo Superior de Seguridad Nuclear.
- 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.
- Colaboración y coordinación con el servicio de atención médica 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.
- Reuniones con comerciales (vitriñas, contenedores residuos...).
- Redacción de informes de prórroga/justificación de precios de los contratos vigentes.
- Redacción de pliegos para renovación de contrato de Vigilancia de la Salud y la Gestión de residuos biosanitarios.
- Respuesta a requerimiento de la Inspección de trabajo

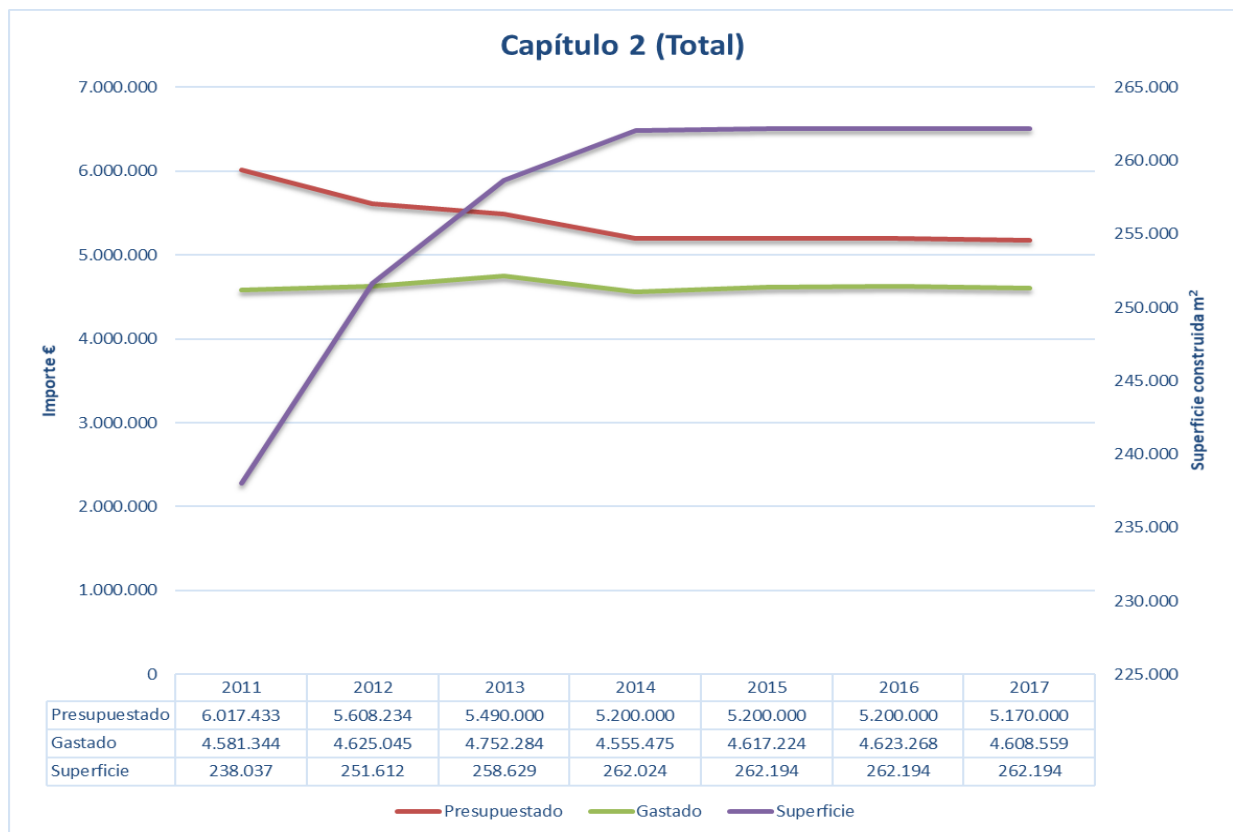
LA GESTIÓN ECONÓMICA Y LA CONTRATACIÓN EN EL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS.

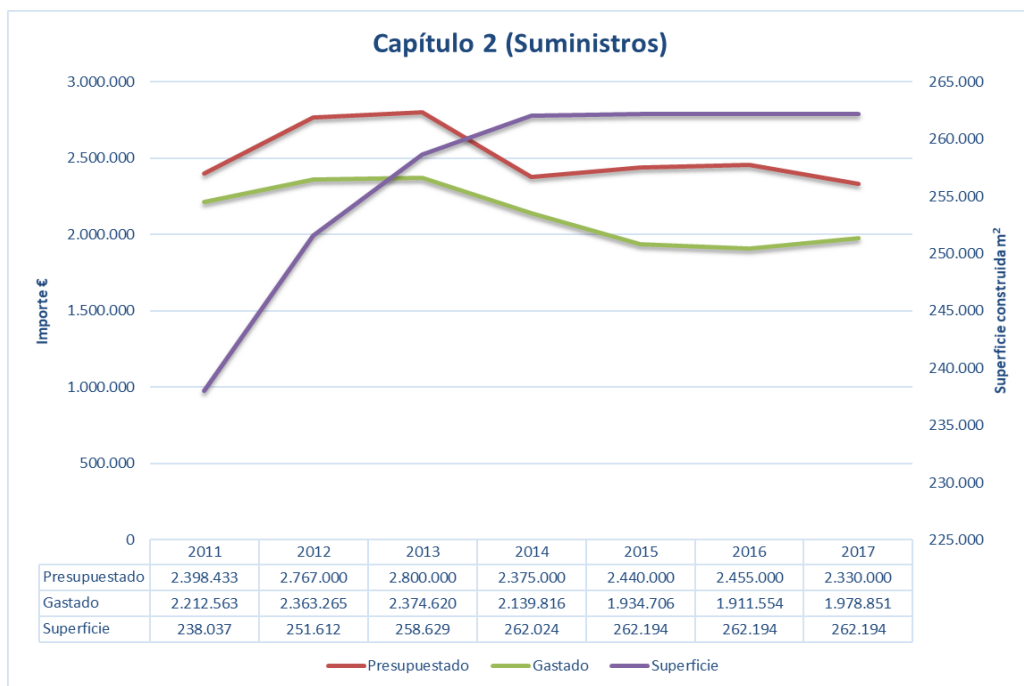
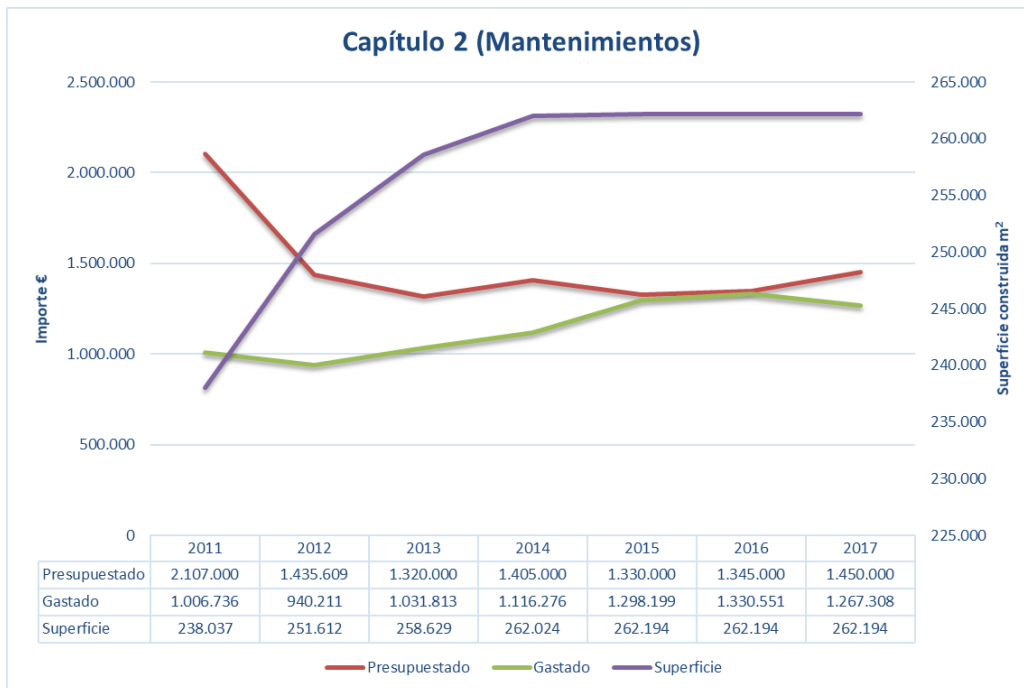
DATOS ECONÓMICOS

El presupuesto del **Capítulo 2** (mantenimientos, suministros y otros servicios) fue de 5.170.000€ ligeramente inferior al del año anterior (-0,58%)

El porcentaje de ejecución de la parte de mantenimientos del Capítulo 2, disminuye considerablemente respecto al año 2016, siendo del 88%, debido principalmente a la bajada de precios en el nuevo contrato de Aparatos elevadores y en las disminuciones de los términos variables.

En el apartado de suministros y otros servicios (también dentro del Capítulo 2) hubo variaciones presupuestarias interanuales igualmente a la baja.





El presupuesto del **Capítulo 6** de Reformas, Adaptaciones y Mejoras (RAM), no varió respecto al del 2016, y también fue parcialmente compensado por una aportación de remanentes procedentes de ejercicios anteriores.

En la siguiente página se muestra el **Cuadro de ejecución presupuestaria de la UFG 891N**.

CÓD.	DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO 2017	EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO	% NO EJECUTADO S/PTO.FINAL	PRESUPUESTO 2016	Observaciones.
212.00	Mantenimiento Integral. Término fijo	610.000,00 €	609.861,20 €	-0,02%	600.000,00 €	
212.00	Mantenimiento Integral. Término variable	350.000,00 €	348.298,88 €	-0,49%	250.000,00 €	
212.13	Jardinería	125.000,00 €	108.667,76 €	-13,07%	125.000,00 €	
212.99	Otros trabajos	90.000,00 €	35.327,65 €	-60,75%	95.000,00 €	
213.13	Instalaciones de seguridad e incendios	80.000,00 €	57.522,20 €	-28,10%	75.000,00 €	
213.15	Ascensores	95.000,00 €	54.641,04 €	-42,48%	95.000,00 €	
213.99	Otros trabajos	90.000,00 €	47.761,61 €	-46,93%	95.000,00 €	
214	Reparación y conservación material de transporte	10.000,00 €	5.227,85 €	-47,72%	10.000,00 €	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO	1.450.000,00 €	1.267.308,18 €	-12,60%	1.345.000,00 €	
221.00	Energía eléctrica	1.700.000,00 €	1.441.630,80 €	-15,20%	1.800.000,00 €	
221.01	Agua	110.000,00 €	106.946,53 €	-2,78%	115.000,00 €	
221.02	Gas	500.000,00 €	421.303,91 €	-15,74%	520.000,00 €	
221.03	Combustible	20.000,00 €	8.969,77 €	-55,15%	20.000,00 €	
221.43	Productos farmacéuticos y material sanitario	1.000,00 €	3.890,64 €	289,06%	1.000,00 €	
221.99	Otros suministros	29.000,00 €	21.181,55 €	-26,96%	9.000,00 €	
222.00	Comunicaciones telefónicas	370.000,00 €	362.030,91 €	-2,15%	400.000,00 €	
227.01	Seguridad	835.000,00 €	836.042,69 €	0,12%	835.000,00 €	
227.17	Servicios médicos y psicológicos	65.000,00 €	61.266,09 €	-5,74%	65.000,00 €	
227.18	Asistencia técnica en obras e instalaciones	40.000,00 €	44.632,74 €	11,58%	40.000,00 €	
227.20	Gestión de residuos peligrosos	50.000,00 €	33.354,72 €	-33,29%	50.000,00 €	
	TOTAL CAP. 2 GTOS. BIENES CTES. Y SERVICIOS	5.170.000,00 €	4.608.558,53 €	-10,86%	5.200.000,00 €	
630	Edificios y otras construcciones (RAM)					
630 0000	Reforma, Adaptación y Mejora de Edificios y otras construcciones	500.000,00 €	1.237.144,91 €	147,43%	500.000,00 €	Otras aportaciones.
	TOTAL CAP. 6 INVERSIONES REALES	500.000,00 €	1.237.144,91 €	147,43%	500.000,00 €	
	TOTALES EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2016	5.670.000,00 €	5.845.703,44 €	3,10%		

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 n° 176 (01/07/14) sobre el pago de la mensualidad de diciembre en contratos de servicios.

PLANIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

En el contexto del III Plan Estratégico Marco de los Servicios Universitarios (PEMSU, 2015-2018), se han continuado con las acciones de 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.

El Servicio ha continuado en el año 2017 la metodología del Gestión Por Procesos (GPP) dentro III PEMSU.

ENCUESTA A USUARIOS 2017

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.

El total de respuestas recibidas ha sido de 303, 129 de ellas completas y 174 incompletas. La procedencia de las respuestas y la potencial población que es usuaria de servicios ofrecidos por el Servicio de Infraestructuras, permite asegurar un alto nivel de fiabilidad en el resultado de la encuesta (ver Ficha Técnica).

La siguiente tabla muestra resultados de esta encuesta en el periodo 2013-15:

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

* En el 2016 no se han realizado encuestas. Como se había indicado, ante la gran cantidad de encuestas que se envían a los usuarios desde las diferentes Unidades y/o Servicios, optamos por enviar las nuestras cada dos años.

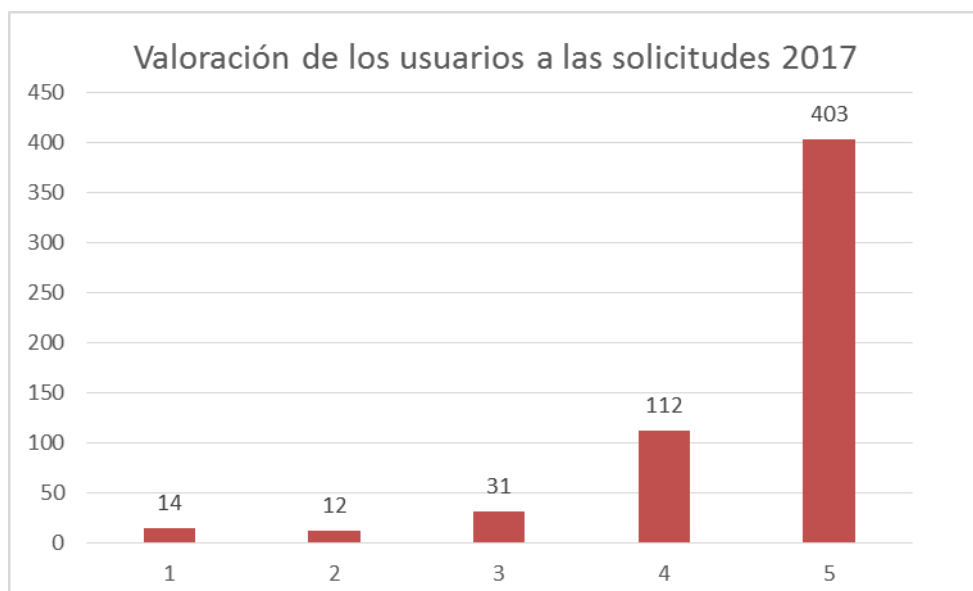
VALORACIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIOS COMPLETADAS EN 2017.

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:

		2013		2014		2015		2016		2017	
Nº solicitudes		3637		3377		3854		3719		3697	
Nº de valoraciones		561		488		523		540		572	
Valoración	1	7	1,25%	9	1,84%	14	2,68%	14	2,59%	14	2,45%
	2	9	1,60%	8	1,64%	8	1,53%	10	1,85%	12	2,10%
	3	37	6,60%	42	8,61%	44	8,41%	32	5,93%	31	5,42%
	4	129	22,99%	111	22,75%	124	23,71%	124	22,96%	112	19,58%
	5	379	67,56%	318	65,16%	333	63,67%	360	66,67%	403	70,45%
Puntuación global (sobre 5)		4,54		4,48		4,44		4,49		4,53	

La siguiente gráfica muestra la distribución de valoraciones.



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

CONSIDERACIONES GENERALES

- El descenso general en las valoraciones obtenidas en 2017 al compararlas con las de la encuesta de 2015 tiene su origen en las respuestas de un único encuestado que valoró todas las cuestiones con la menor puntuación posible (1). Al ser pequeño el número de respuestas completas (19), el efecto de una valoración de este tipo es significativo en los resultados finales de la encuesta.
- Desgraciadamente, la persona que ha realizado esas puntuaciones negativas no ha dejado ningún comentario sobre las razones para su valoración baja en apartados tan diferentes como relación profesional, sistema de gestión o pagos.
- El 89% valora como buena o muy buena el nivel de satisfacción general de la relación con el Servicio de Infraestructuras. La puntuación general baja del 4,83 de 2015 al 4,47 en 2017, con un decremento relativo del 7,45%.
- Se han presentado 2 comentarios/sugerencias que se comentan más adelante.
- De las 125 contestaciones totales valoradas numéricamente, se han registrado 7 con valor 2 o inferior. Todas estas valoraciones (1 sobre 5) corresponden a las respuestas de un único encuestado.
- En las preguntas de respuesta Sí/No (donde la valoración positiva es siempre la respuesta afirmativa) se ha producido una única valoración negativa.
- El aspecto peor puntuado ha sido, con un 3,91 sobre 5, el sistema de gestión mediante administración electrónica.
- La cuestión mejor puntuada ha sido, con un 4,58 sobre 5, el trato personal. Esta es la misma cuestión que en la encuesta anterior obtuvo la mejor valoración.

Resultado de la encuesta	
Número total de potenciales encuestados	27
Número de encuestas totalmente completadas:	19
Porcentaje de participación:	70%
Ficha Técnica. <i>Realización:</i> Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria. <i>Muestreo:</i> cuestionario anónimo en línea con dos avisos por correo electrónico (primer anuncio y recordatorio final). <i>Programa de encuestas en línea:</i> LimeSurvey Versión 2.73.0+ Build 171219. <i>Número de preguntas:</i> 10. <i>Fechas de encuesta activa:</i> Del 11 de diciembre al 23 de diciembre de 2017. <i>Población:</i> 27 (Lista cerrada de proveedores con contrato o acuerdo vigente, gestionado por el Servicio de Infraestructuras). <i>Respuestas:</i> 19 (completas). <i>Nivel de confianza:</i> 95% <i>Intervalo de confianza:</i> 12	

COMPARACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA A EMPRESAS AÑOS 2011-2015 (A partir de 2015 se acordó realizarlas cada dos años, por lo que en 2016 no se enviaron).

PARTICIPACIÓN

	2011	2012	2013	2014	2015	2017	VARIACIÓN 2015-17
Participación	16/20 80%	17/22 77%	16/20 80%	12/15 80%	18/26 69%	19/27 70%	+1%

CALIFICACIONES

	2011	2012	2013	2014	2015	2017	VARIACIÓN 2015-17
PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL							
Trato ofrecido	4,38	4,65	4,63	4,75	4,83	4,58	-5,18%
Asesoramiento e información	4	4,53	4,69	4,5	4,78	4,47	-6,49%
Profesionalidad	4,13	4,59	4,5	4,67	4,78	4,47	-6,49%
GESTIÓN							
Procedimientos de gestión	4,13	4,12	4,13	4,17	4,3	3,91	-9,07%
Documentación e información	80%	76%	94%	82%	89%	95%	6,87%
Gestión y tramitación de pagos	4,06	4,24	4,38	4,58	4,56	4,37	-4,17%
RELACIONES							
Nivel de confianza	4,19	4,24	4,56	4,67	4,78	4,37	-8,58%
Relaciones entre organizaciones	80%	88%	94%	100%	100%	95%	-5,00%
CONSIDERACIONES GENERALES							
Satisfacción general	4,38	4,18	4,38	4,75	4,83	4,47	-7,45%

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

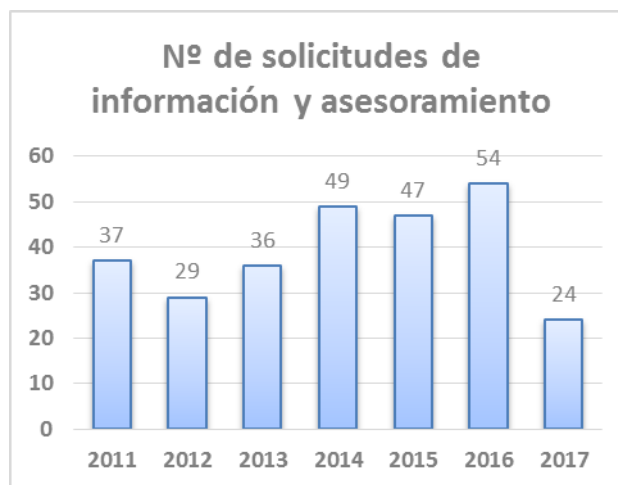
Las repuestas con porcentaje indican la proporción de respuestas afirmativas, que implican una valoración positiva de la cuestión.

OTRAS SOLICITUDES Y ACTIVIDADES

SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTOS

(A través del espacio de administración electrónica)

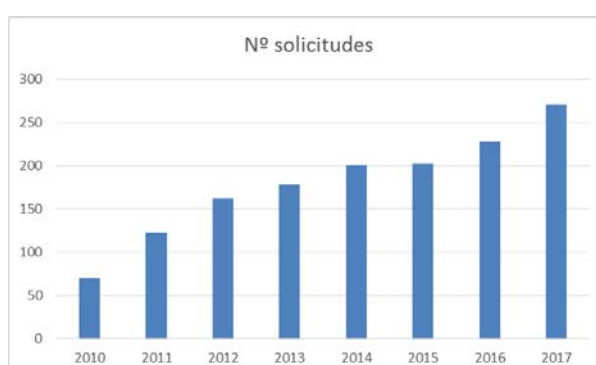
Año	Nº de solicitudes de información y asesoramiento
2011	37
2012	29
2013	36
2014	49
2015	47
2016	54
2017	24



SOLICITUDES DE APARCAMIENTO

(Pabellón de Gobierno y al Edificio Rectoral y Paraninfo).

Año	Nº solicitudes
2010	70
2011	122
2012	162
2013	178
2014	200
2015	202
2016	228
2017	270

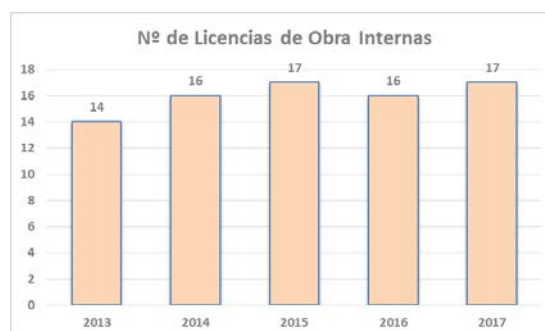


LICENCIAS DE OBRA INTERNA

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

INFORMES Y SEGUIMIENTO.

Año	Nº de Licencias de Obra Internas
2013	14
2014	16
2015	17
2016	16
2017	17



OTRAS ACTUACIONES

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

- 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.
 - 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 suscrito entre la UC y el Colegio Oficial de Arquitectos de Cantabria.

- 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).

- Relación de actividades formativas a las que ha asistido algún miembro del Servicio de Infraestructuras:
 - Utilización de firma de empleado público y Adobe Acrobat DC.
 - Master de accesibilidad para smart city. La ciudad global.
 - Conceptos básicos de humedades, fisuras y grietas en construcción para peritaciones.
 - Curso general en materia de contratación. Subgrupos C1 y C2
 - Las redes sociales en las Administraciones Públicas.
 - Gestión básica de prevención de riesgos laborales.
 - De la promoción de servicios a la generación de valor.
 - Gestión de proyectos y programas estratégicos.
 - Gestión de encuestas online con Limesurvey.
 - Emergencias en centros educativos.