



MEMORIA 2018

SERVICIO DE
INFRAESTRUCTURAS

ÍNDICE

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	3
Datos de gestión	3
Históricos anuales	3
Partes ejecutados / coste soportado últimos 10 años	3
Partes por gremios	4
Control de tiempos de respuesta por empresa	5
Gasto por empresas	6
Gasto por edificios.....	6
CONSUMOS ENERGÉTICOS	7
Energía Eléctrica.....	8
Gas.....	11
Agua.....	14
Costes por superficie.....	17
R.A.M. Y OBRA NUEVA	18
Detalle de Inversiones Centralizadas ejecutadas.....	19
Obra nueva	19
SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. UNIDAD DE PREVENCIÓN	19
ACTIVIDADES 2018	19
Normativa de Prevención	19
Evaluaciones Iniciales de Riesgos y Planes de Prevención	19
Solicitudes de actuación y resumen de actividades.....	19
Planes de Autoprotección.....	21
Formación e información	21
Gestión de Residuos Peligrosos.....	23
Otras actuaciones	29
LA GESTIÓN ECONÓMICA Y LA CONTRACCIÓN EN EL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	30
Datos económicos	30
Cuadro de ejecución presupuestaria de la UFG 89IN	32
PLANIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	33
Objetivos 2018.....	33
Gestión por Procesos (GPP).....	34
Encuesta a usuarios	35
Valoración de solicitudes por parte de los usuarios.....	36
Encuesta a las empresas de servicios	37
OTRAS SOLICITUDES Y ACTIVIDADES	38
Otras solicitudes	38
Licencias de Obra Interna	38
Otras actividades	39

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

DATOS DE GESTIÓN.

En 2018 se han creado **4336 solicitudes de actuación** de las cuales se han completado **3892**; han sido anuladas (duplicadas, incorrectas, tramitadas por otras vías, etc.) **258**, y están gestionándose actualmente **186**.

Se han cerrado **4102 partes de empresa**, **3831** se han completado y **271** han sido anulados por diferentes causas.

El coste que ha supuesto los completados es de **785.836,42 €**, (393.426,24 € por el término variable del Mantenimiento Integral y 392.410,18 € por horas del término fijo).

HISTÓRICOS anuales:

AÑO	SOLICITUDES (creadas)	PARTES	COSTE
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	3.939	861.573,12 €
2018	4.336	4.102	785.836,42 €

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



Respecto al año 2017:

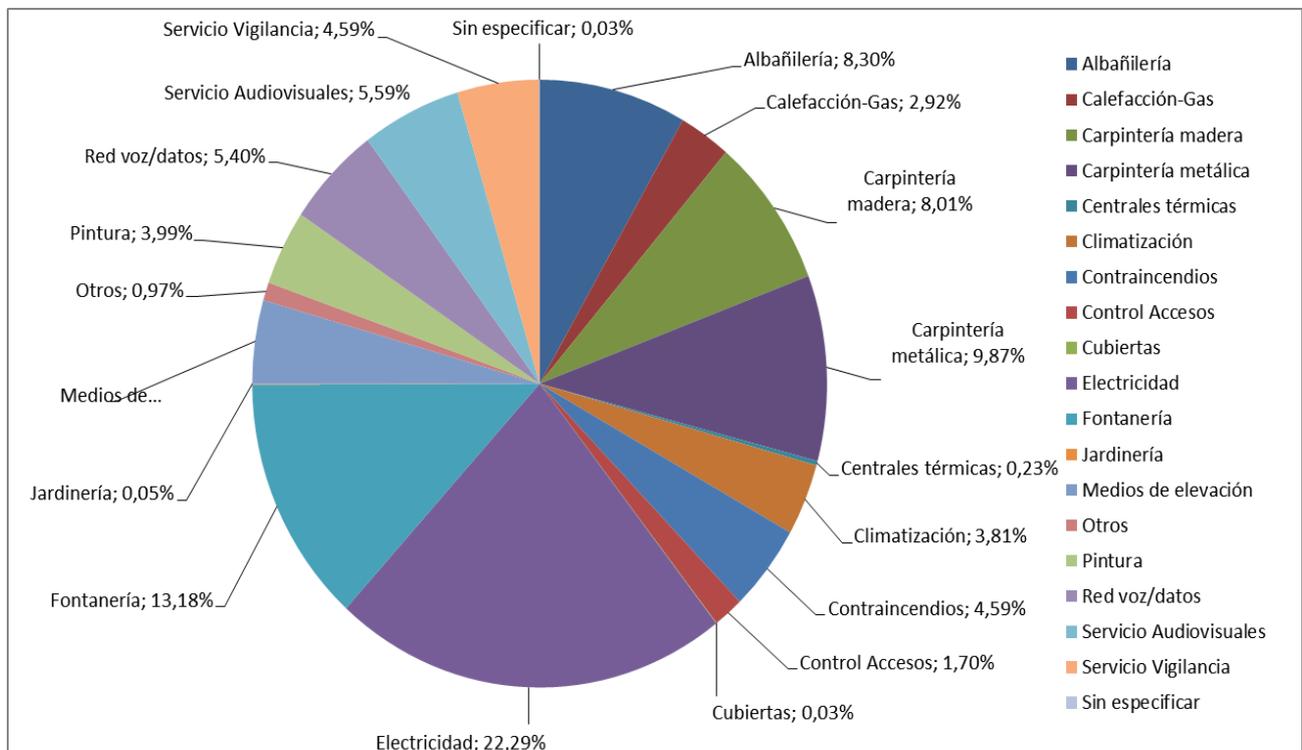
- Ha incrementado el nº de solicitudes en un 6,61%.
- El número de partes cerrados también ha sido un 4,14% mayor.
- La cantidad económica ha descendido un 8,79 %

Los partes facturados a otras U.F.G. han sido **369**, que no supone variación. Sin embargo el coste de ellos, 88.638,18 €, representa una bajada del 7,16 %.

PARTES POR GREMIOS.

*Nota: El coste total incluye partes facturables asumidos por otras UFG (369 partes por un total de 88638,18 €.)

GREMIO	Nº PARTES	% PARTES	COSTE TOTAL
Albañilería	318	8,30%	160.077,08
Calefacción-Gas	112	2,92%	20.994,74
Carpintería madera	307	8,01%	31.933,39
Carpintería metálica	378	9,87%	61.029,55
Centrales térmicas	9	0,23%	4.827,17
Climatización	146	3,81%	49.434,01
Contraincendios	176	4,59%	27.681,86
Control Accesos	65	1,70%	16.671,57
Cubiertas	1	0,03%	95,38
Electricidad	854	22,29%	146.459,13
Fontanería	505	13,18%	83.855,98
Jardinería	2	0,05%	272,53
Medios de elevación	170	4,44%	10.203,75
Otros	37	0,97%	17.500,68
Pintura	153	3,99%	102.428,90
Red voz/datos	207	5,40%	11.302,29
Servicio Audiovisuales	214	5,59%	17.043,02
Servicio Vigilancia	176	4,59%	24.025,39
Sin especificar	1	0,03%	0,00
	3.831	100%	785.836,42



CONTROL DE TIEMPOS DE RESPUESTA POR EMPRESA.

* 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	0,55	14,28	20,37	42
UTE IMESAPI-LUMICAN 2017	0,02	14,25	29,21	2521
LIMSAUBER	0,39	9,00	22,49	8
VEOLIA, S.A. PCI	8,06	52,30	77,49	157
CLECE Control de accesos.	0,27	15,67	26,19	70
CLECE Seguridad	0,61	0,92	26,93	124
IMESAPI, S. A. Jardinería	4,70	6,75	23,99	1
	2,09	16,17	32,38	2923

PARTES DE TRÁMITE ABREVEIADO				
EMPRESA	Promedio Solicitud-Trámite	Precios estipulados. Pasan ejecución directa	Promedio Solicitud -Entrega	Partes
ELECTRA VITORIA	0,17		10,11	124
UTE IMESAPI-LUMICAN 2017	1,01		13,83	708
VEOLIA, S.A. PCI	1,59		51,39	18
CLECE Seguridad	1,32		14,17	50
IMESAPI, S. A. Jardinería	0,01		36,13	1
	0,82		25,13	901

PARTES DE TRÁMITE EXTRAORDINARIO				
EMPRESA	Promedio Solicitud-Trámite	Promedio presentación oferta	Promedio Solicitud -Entrega	Partes
INFRAESTRUCTURAS - Servicios	13,96	26,93	201,71	24
	13,96	26,93	201,71	24

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	18.751,67	70	0,00	0	18.751,67	70
CLECE SEGURIDAD, SAU	5.096,93	84	18.050,37	90	23.147,30	174
ELECTRA VITORIA	10.006,93	165	196,82	1	10.203,75	166
IMESAPI, S. A.	0,00	1	0,00	0	0,00	1
IMESAPI, S. A. Jardinería	272,53	2	0,00	0	272,53	2
INFRAESTRUCTURAS - Servicios	3.751,29	7	0,00	0	3.751,29	7
LIMSAUBER	2.090,07	8	0,00	0	2.090,07	8
UTE IMESAPI-LUMICAN 2017	629.546,96	2.950	70.390,99	278	699.937,95	3.228
VEOLIA, S.A. PCI	27.681,86	175	0,00	0	27.681,86	175
TOTALES	697.198,24	3.462	88.638,18	369	785.836,42	3.831

Notas:

- Partes completados en 2018 (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	3039,94	12	214,56	2	3.254,50	14
31 - Facultad de Filosofía y Letras	3416,17	26	676,54	3	4.092,71	29
32 - Facultad de Ciencias	36701,97	208	11.950,29	8	48.652,26	216
33 - Facultad de Medicina	71894,05	179	2.045,28	15	73.939,33	194
33E - SEEA Facultad de Medicina	3708,16	30	4.145,91	14	7.854,07	44
34 - Facultad de Derecho	11753,26	88	913,23	8	12.666,49	96
35 - E.T.S. de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos	69012,07	388	5.139,80	23	74.151,87	411
36 - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	24465,435	180	6.528,54	20	30.993,98	200
39 - Edificio Ingeniería de Telecomunicación Profesor José Lu	26066,14	119	2.118,38	4	28.184,52	123
41 - Facultad de Educación	1481,02	9			1.481,02	9
42 - E.T.S. de Ingenieros Industriales y de Telecomunicación	59150,79	357	5.991,33	9	65.142,12	366
43 - Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía	13810,84	51	372,08	3	14.182,92	54
44 - E.U. de Enfermería	8809,08	62			8.809,08	62
44 - Facultad de Enfermería	2374,25	16	340,47	2	2.714,72	18
45 - E.T.S. Náutica	41387,16	181	5.289,87	36	46.677,03	217
48 - Edificio Facultades Derecho - Económicas y Empresariales	30737,82	141	2.935,97	48	33.673,79	189
49 - Edificio Interfacultativo	89314,59	409	6.951,02	10	96.265,61	419
49F - Edificio Filología	17258,26	77			17.258,26	77
52 - Instituto de Física de Cantabria	10999,7	73	5.072,89	5	16.072,59	78
55 - Instituto de Biomedicina y Biotecnología de Cantabria (P	13860,39	97	1.320,68	7	15.181,07	104
56 - Instituto de Hidráulica Ambiental de Cantabria (PCTCAN)	9310,35	58	248,05	3	9.558,40	61
66 - C.M. Juan de la Cosa	0	1			0,00	1
71 - Pabellón Polideportivo	13233,3	89	2.933,55	1	16.166,85	90
78 - Centro de Desarrollo Tecnológico (C.D.T.U.C.)	5563,98	66	2.298,49	12	7.862,47	78
79 - Escuela de Educación Infantil	10326,57	39			10.326,57	39
80 - Edificio Rectoral y Paraninfo	42100,97	117	13.915,36	121	56.016,33	238
81 - Pabellón de Gobierno	31438,25	227	219,62	1	31.657,87	228
83 - Edificio Tres Torres	9905,54	106	7.016,27	13	16.921,81	119
84 - Librería Universitaria	2390,76	5			2.390,76	5
94 - Campus de Minas	4486,33	5	0,00	1	4.486,33	6
96 - Campus de Medicina	0	1			0,00	1
97 - Campus de E.T.S. de Náutica	1482,97	5			1.482,97	5
98 - Campus de Las Llamas	27685,12	40			27.685,12	40
Total general	697.165,24	3.462	88.638,18	369	785.803,42	3.831

CONSUMOS ENERGÉTICOS.

En los cuadros que se exponen a continuación pueden observarse los consumos que se han generado en 2018 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 total respecto al año pasado ha sufrido un leve incremento del 1,74 %, que ha supuesto en facturación un leve aumento del 0,26% equivalente a 4.536 €.

- **Gas.**

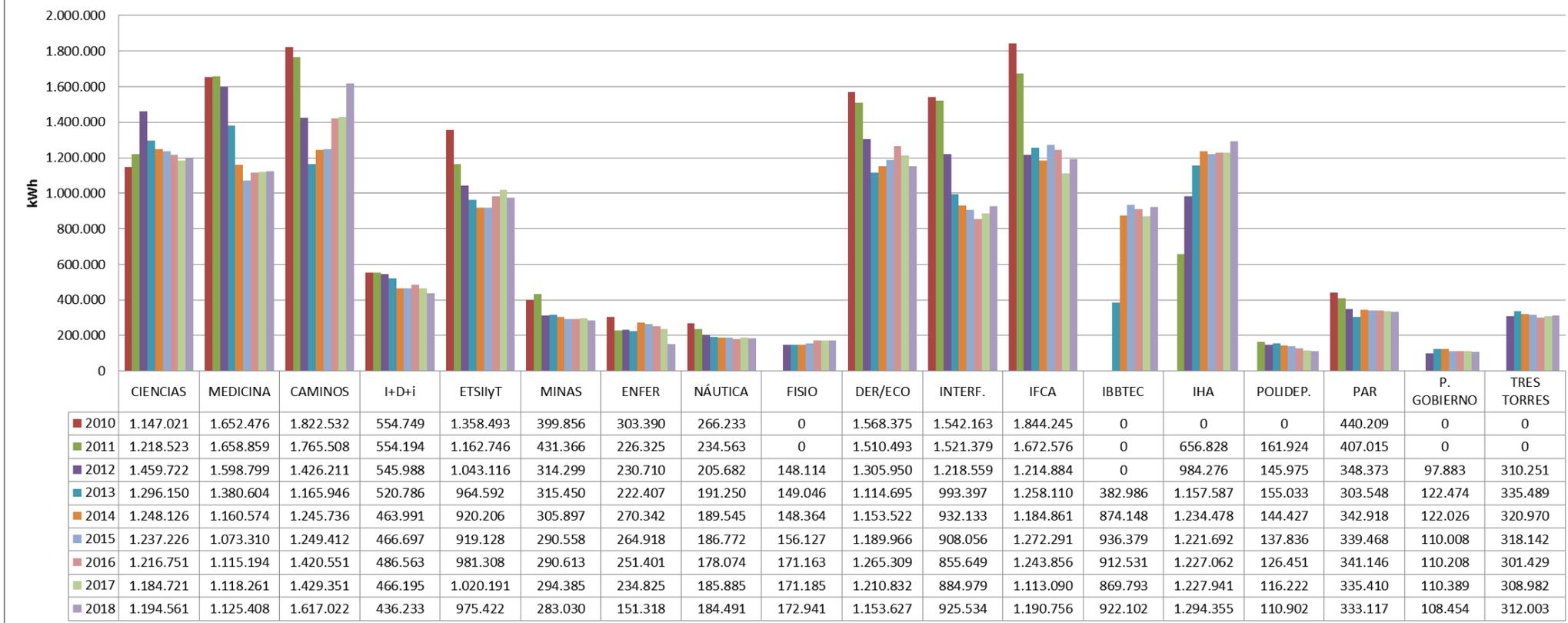
Este año el consumo de gas ha sufrido un incremento del 4,33%, lo que se traduce en un aumento de la facturación, que sumado a la variabilidad de precios en el mercado, ha supuesto una subida del 8,92% (37.569€). El estudio de los consumos detallado en los edificios muestra una subida similar en todos, lo que indica la influencia del tiempo climático, al que está muy ligado este concepto.

- **Agua.**

El consumo total de agua se ha incrementado en un 7,24%. Esta subida es debido a una avería en una enfriadora de Caminos que estuvo varios meses sin poder usarse y por necesidad de proyectos hubo que refrigerar con agua de la traída general. Si excluyésemos la demasía de este incidente, el resto sería un 7% más bajo que el año 2017.

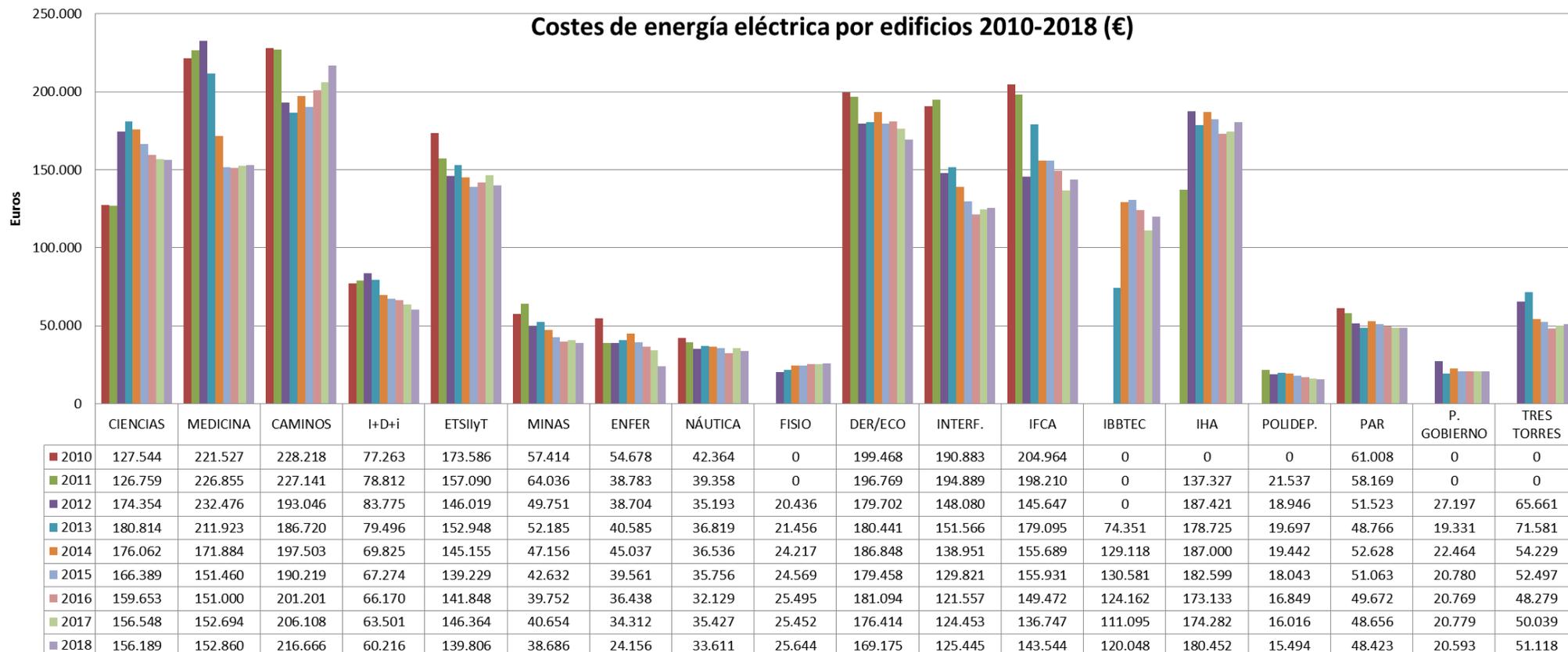
ENERGÍA ELÉCTRICA.

Consumos de energía eléctrica por edificios 2010-2018 (kWh)



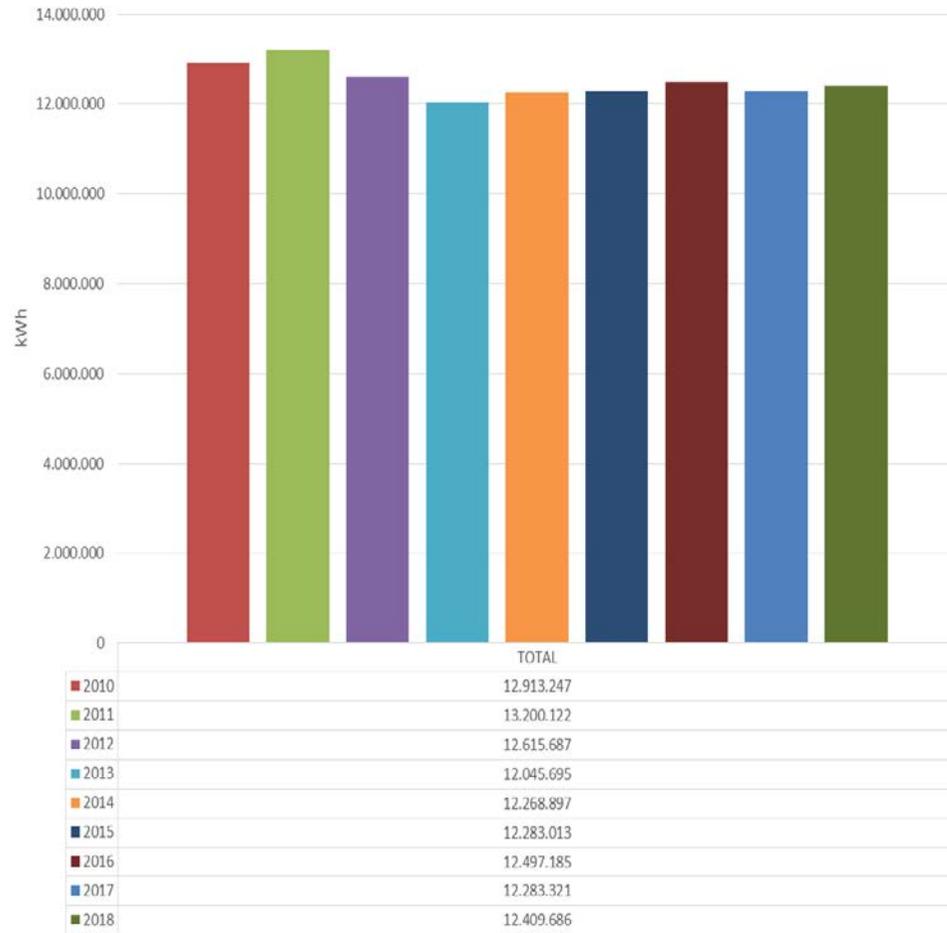
*No se representan los datos del Local Universitario y Paraninfo auxiliar, porque son cantidades muy inferiores y distorsionan el gráfico. Si están contabilizados en los totales.

Costes de energía eléctrica por edificios 2010-2018 (€)

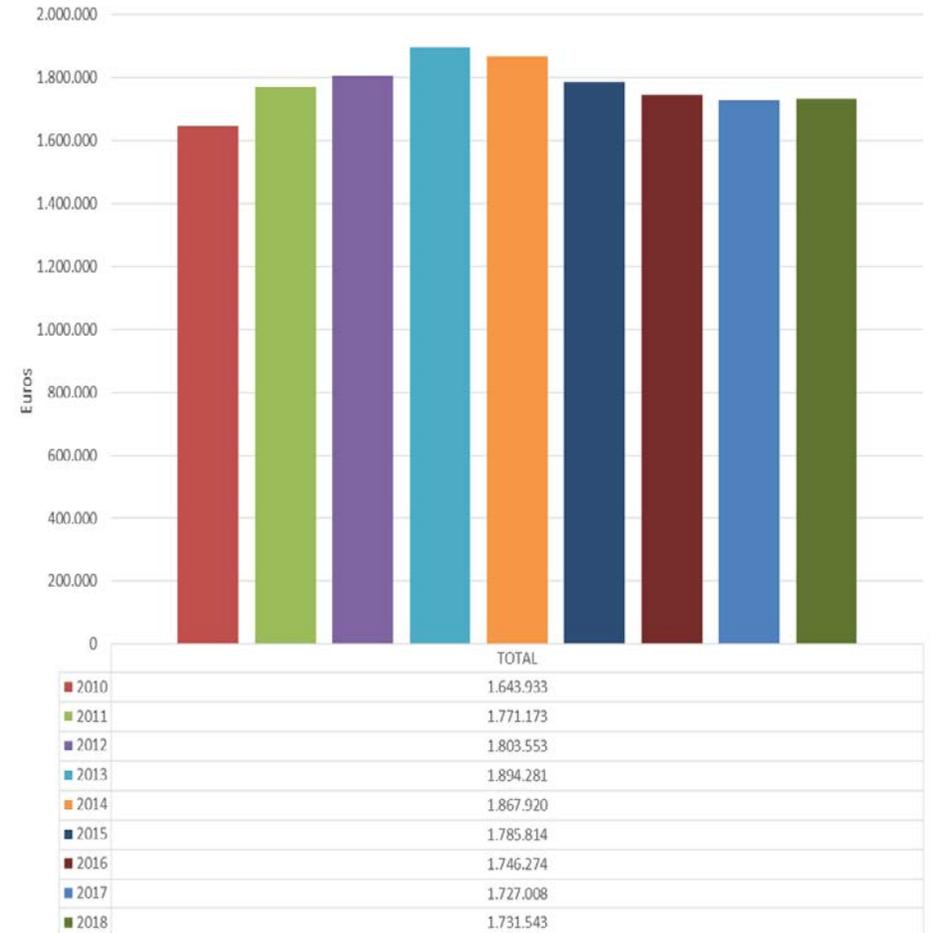


*No se representan los datos del Local Universitario y Paraninfo auxiliar, porque son cantidades muy inferiores y distorsionan el gráfico. Si están contabilizados en los totales.

Consumos totales de energía eléctrica 2010-2018 (kWh)

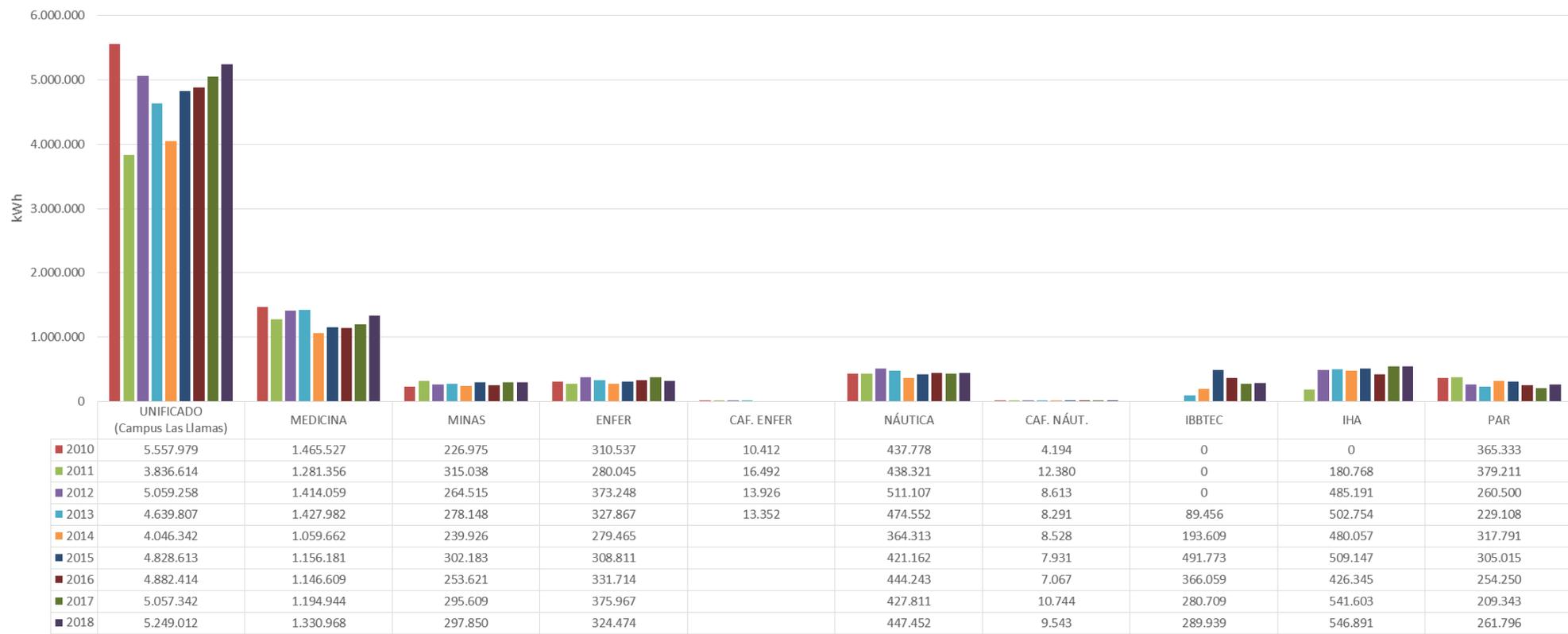


Costes totales de energía eléctrica 2010-2018 (€)



GAS.

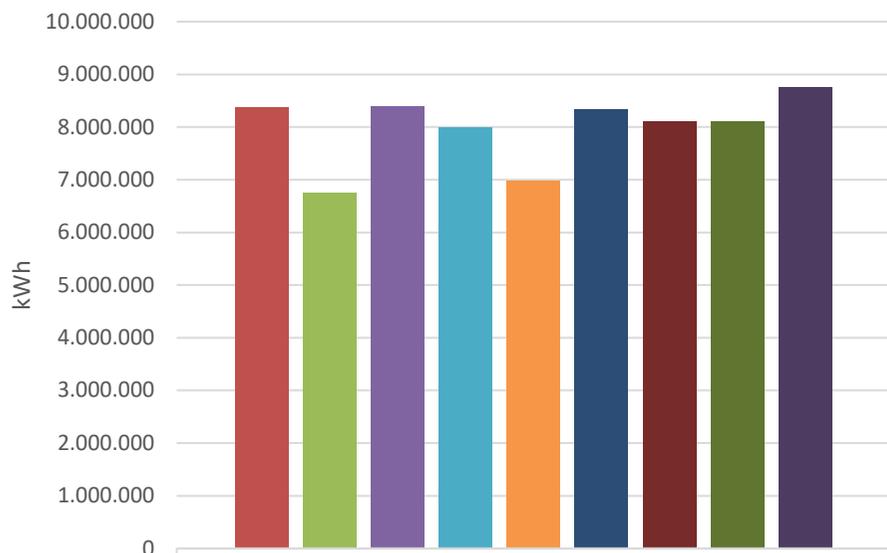
Consumos de gas por edificios 2010-2018 (kWh)



Costes de gas por edificios 2010-2018 (€)

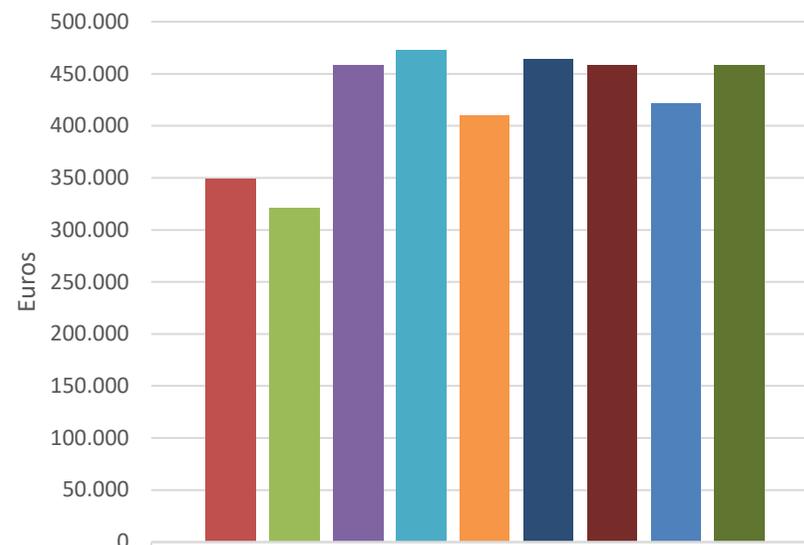


Consumos totales de gas 2010-2018 (kWh)



	TOTAL
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	8.112.322
2018	8.757.925

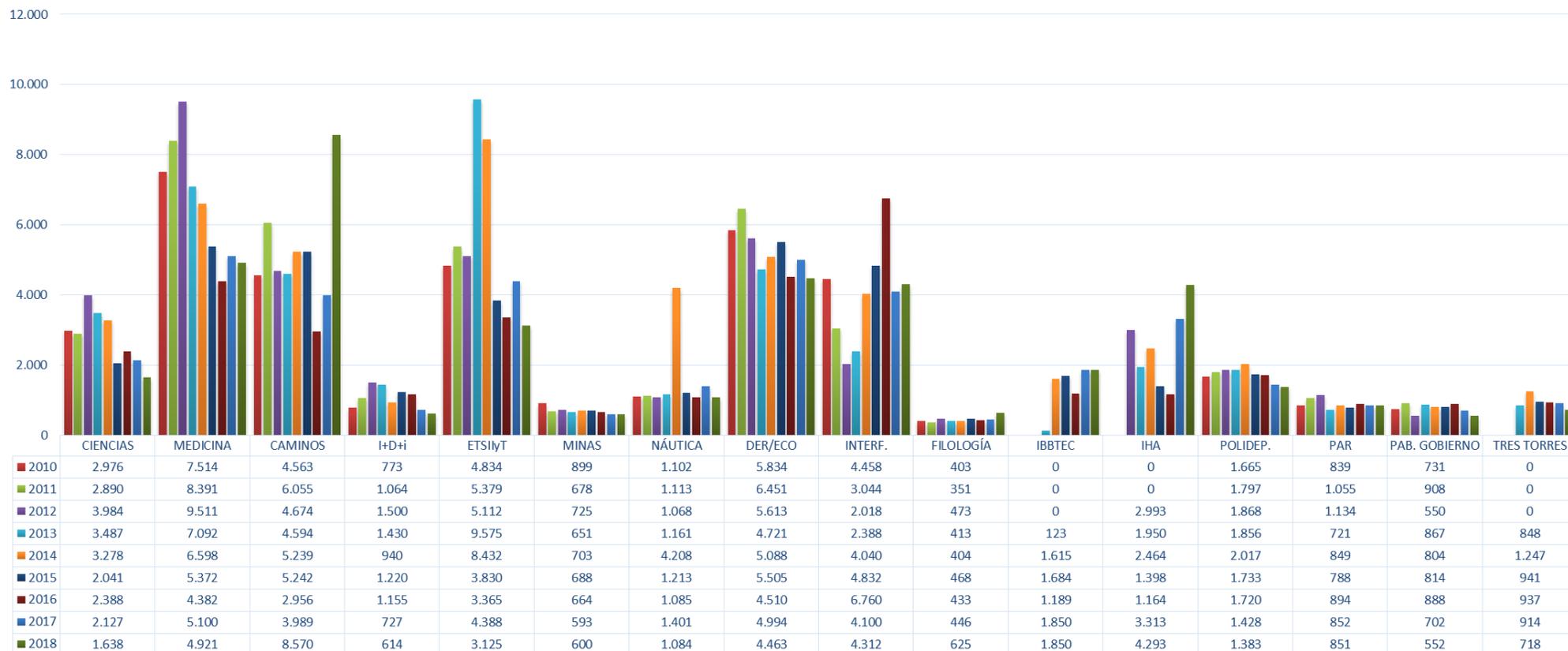
Costes totales de gas 2010-2018 (€)



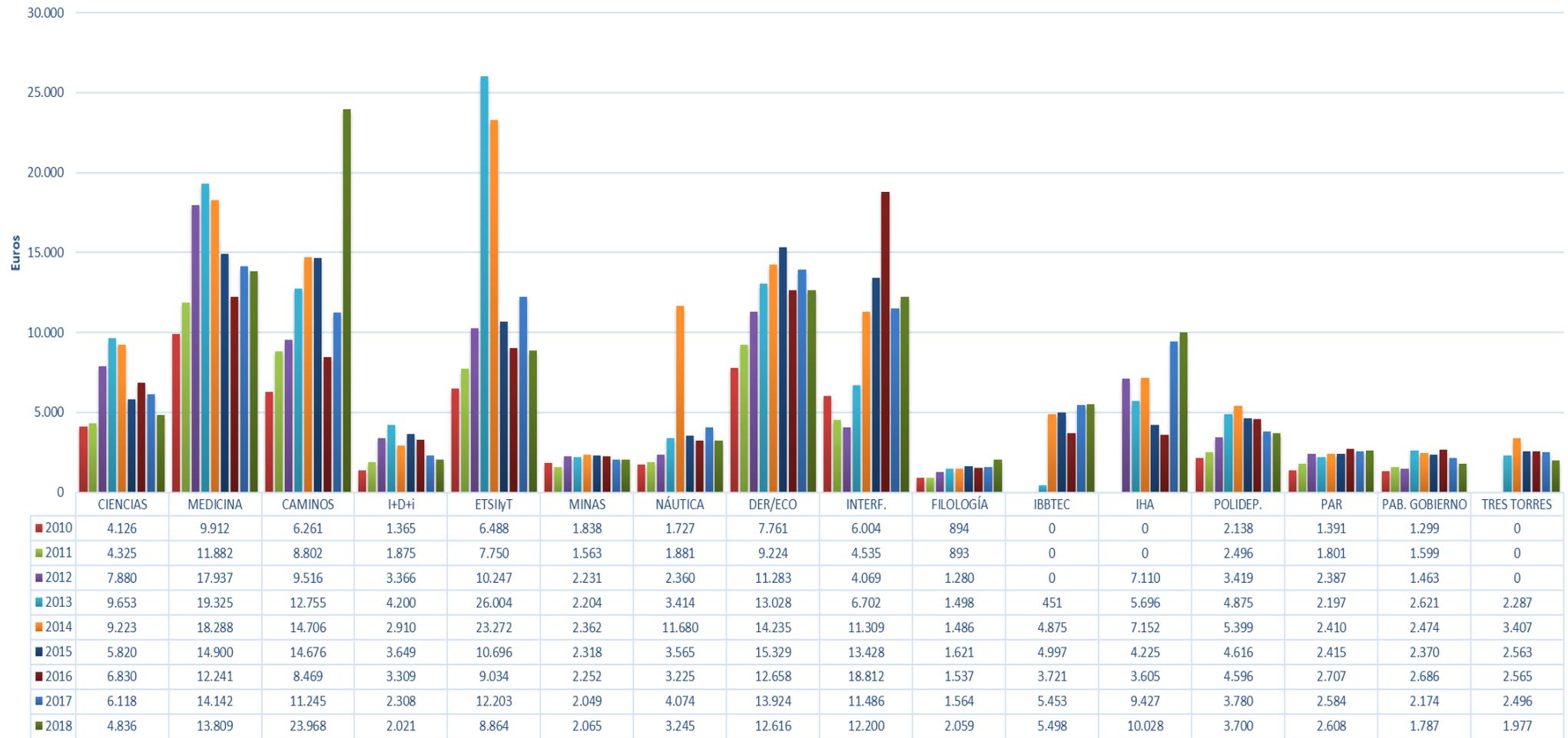
	TOTAL
2010	348.949
2011	321.204
2012	458.580
2013	473.126
2014	410.588
2015	464.820
2016	458.873
2017	421.304
2018	458.873

AGUA.

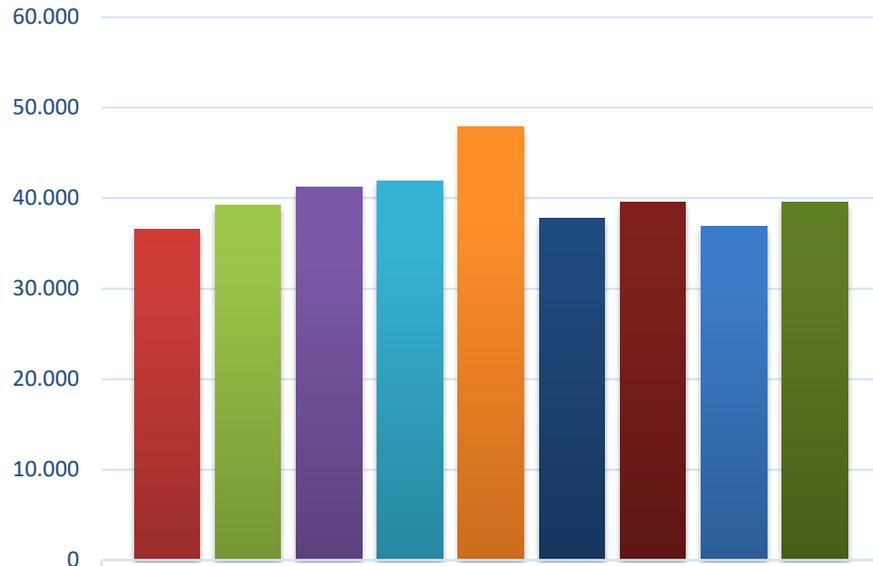
Consumos de agua por edificios 2010-2018 (m3)



Costes de agua por edificios 2010-2018 (€)

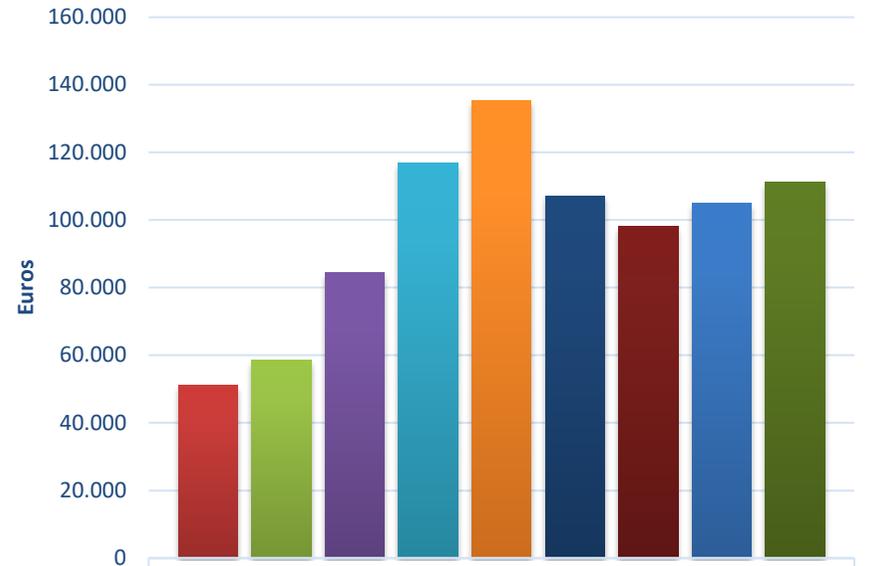


Consumos totales de agua 2010-2018 (m3)



	TOTAL
■ 2010	36.591
■ 2011	39.176
■ 2012	41.223
■ 2013	41.877
■ 2014	47.926
■ 2015	37.769
■ 2016	39.599
■ 2017	36.924
■ 2018	39.599

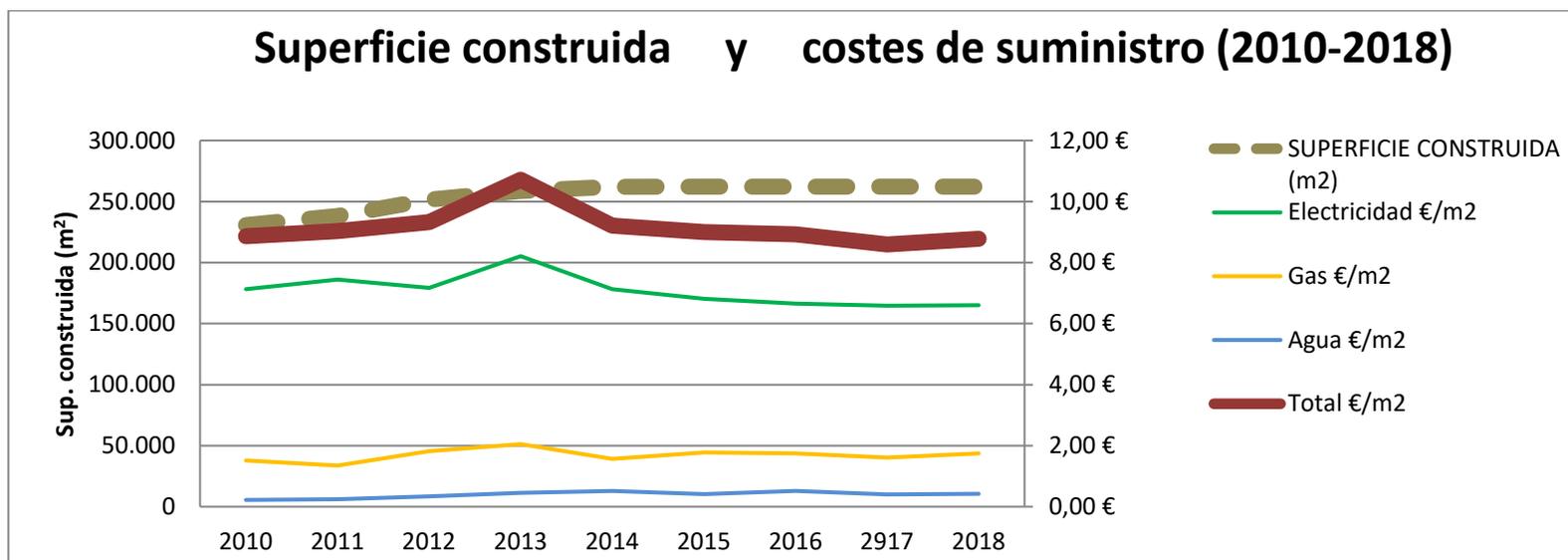
Costes totales de agua 2010-2018 (€)



	TOTAL
■ 2010	51.207
■ 2011	58.625
■ 2012	84.547
■ 2013	116.912
■ 2014	135.187
■ 2015	107.187
■ 2016	98.246
■ 2017	105.026
■ 2018	111.281

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
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 €	0,45 €	10,71 €	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 €	1,75 €	0,52 €	8,93 €	1.746.274 €	458.873 €	135.187 €	Todos los edificios activos en funcionamiento normal.
2017	262.194	6,59 €	1,61 €	0,40 €	8,59 €	1.727.008 €	421.304 €	105.026 €	Todos los edificios activos en funcionamiento normal.
2018	262.194	6,60 €	1,75 €	0,42 €	8,78 €	1.731.543 €	458.873 €	111.281 €	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 **2018**:

INVERSIONES CENTRALIZADAS	
U. F.	FACULTAD DE MEDICINA Y ANIMALARIO
33	Reforma, acondicionamiento y mejora de Módulos de escaleras y Planta Baja Fachada Sur
U. F.	E.P.I. DE MINAS Y ENERGÍA
43	Mejora de la accesibilidad de la E.P. de Ingenieros de Minas y Energía (conserjería y baños planta segunda)
U. F.	EDIFICIO INTERFACULTATIVO Y DE FILOLOGÍA
49	Reforma, acondicionamiento y mejora cubierta y fachada del Aula Magna
49	Mejora de accesibilidad de la conserjería del edificio
U. F.	EDIFICIO POLIDEPORTIVO
71	Instalación de puertas de entrada automáticas

OBRA NUEVA.

No se ha realizado ninguna obra de nueva edificación a lo largo del ejercicio 2018.

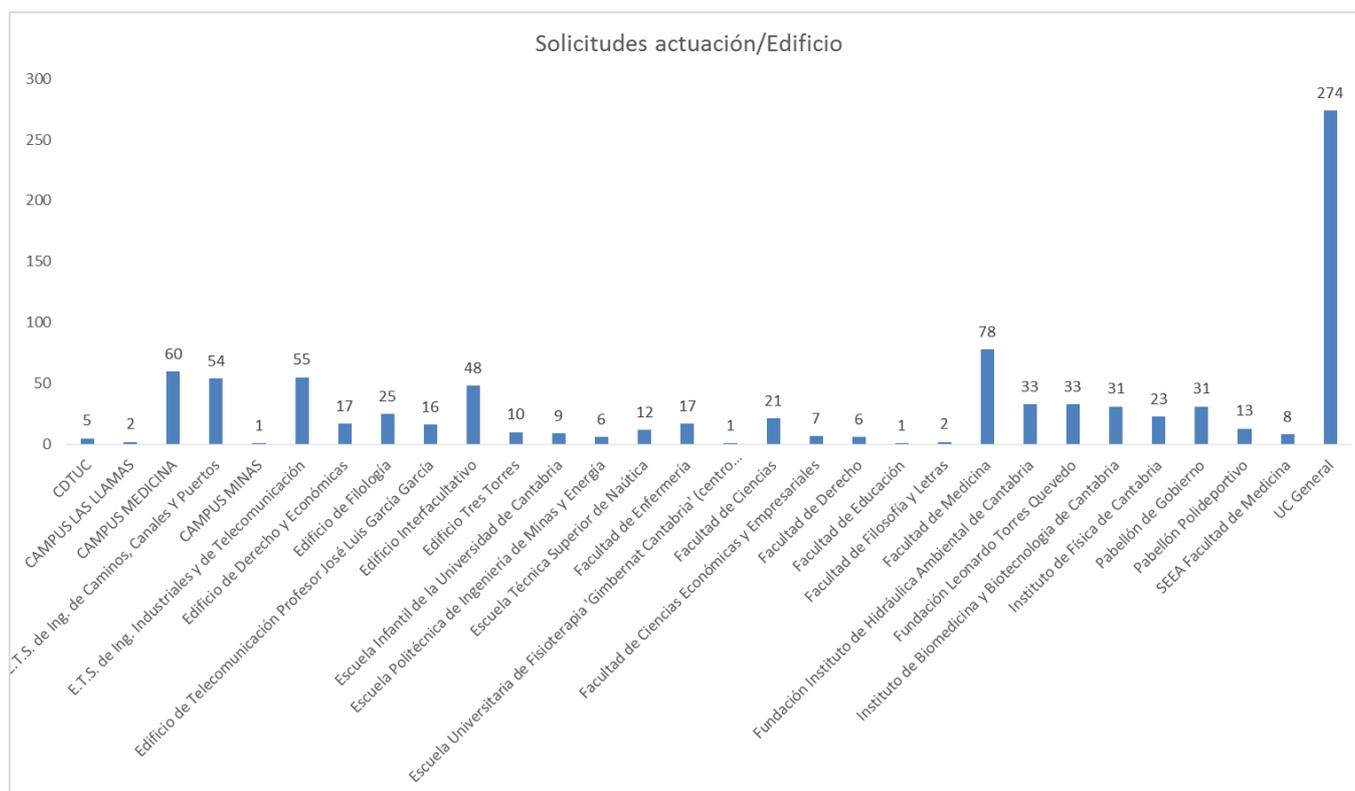
SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL.

ACTIVIDAD 2018

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	21
SOLICITUDES DE ACTUACIÓN GESTIONADOS:	877
MEMORIAS DE SEGURIDAD GESTIONADAS	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO TRAMITADAS	1



Resumen de solicitudes de actuación tramitadas:

MOTIVO \ TIPO ACTUACION	COORD. ACTIVIDAD	EVALUACION DE RIESGOS	FORMACIÓN	INFORMACIÓN-ASESORAMIENTO	PLAN AUTOP.	OTROS
CAMBIOS EN PUESTO/ LUGAR DE TRABAJO		2				
CAMBIOS/REMODELACIÓN EN PUESTO DE TRABAJO	7	3				3
EMERGENCIAS/EVACUACIÓN/ SIMULACROS	7	1	6	531	6	26
EQUIPOS PROT. INDIVIDUAL						2
EQUIPOS DE TRABAJO	1	1				2
FUENTES RADIATIVAS	6	1				10
GESTION DE RESIDUOS PELIGROSOS	19		1			51
TRABAJADOR SENSIBLE (embarazo, lactancia...)						
PRODUCTOS QUÍMICOS	2	4				4
AGENTES BIOLÓGICOS	7					11
OTROS	104	6	33		2	12
SIMULACROS	1				5	

-Planes de Autoprotección (PA).

Durante el año 2018 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: 12/04
- P. Polideportivo: 18/04
- Edificio Jose Luis García García: 09/10
- SEEA-Campus de Medicina: 23/06
- F. Medicina: 23/11
- CDTUC: 13/12
- IFCA. 20/06

- Formación e información.

A lo largo del año 2018 se han llevado a cabo las siguientes acciones formativas/informativas:

- **CURSO BÁSICO DE SEGURIDAD EN LABORATORIOS**, Se continua con la formación on line, a través de la plataforma Moodle.
- Se inicia el **CURSO BÁSICO DE SEGURIDAD EN LABORATORIOS**, en inglés.
- Cursos para los alumnos de los Grados de Ingeniería Química sobre **TRABAJO EN LABORATORIOS: INFORMACIÓN Y NORMAS BÁSICAS DE SEGURIDAD** con un total de 37 asistentes.
- Curso para los alumnos del Máster de Ingeniería Ambiental sobre **NANOPREVENCIÓN: LA PRL APLICABLE A LA NANOTECNOLOGÍA Y LOS NANOMATERIALES**
- Cursos como miembros del **EQUIPOS DE EMERGENCIAS EN LA UC**. En todos los edificios donde se ha realizado el simulacro
- Cursos como miembros de la **JEFATURA DE EMERGENCIAS Y DE INTERVENCIÓN EN LA UC**. En todos los edificios donde se ha realizado el simulacro.
- Cursos de **MANEJO DE CENTRALITAS CONTRA INCENDIOS**. En distintos edificios donde se ha realizado un simulacro.
- Coordinación-organización del curso de reciclaje-manejo del DESA(53 primeros intervinientes)
- Curso de Seguridad en **ATMOSFERAS EXPLOSIVAS**, con 3 asistentes. Coordinado con el Servicio de Vigilancia de la salud
- Formación e información de riesgos específicos a personal que realiza sus tareas (docentes, contratados y becarios) en empresas externas (coordinación de actividades).

.- Plan de Gestión de Residuos.

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

.- 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.

.- 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 Mantenimiento 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”.
- Colaboración con la subcomisión de Prevención y Medio Ambiente de la CRUE. Asistencia a Sectoriales.
- Publicación y mantenimiento de la página web.
- Tareas de supervisor de la instalación radiactiva de Medicina. Control y puesta al día del Diario de Operaciones de la instalación radiactiva de la Facultad de Medicina. Redacción de informes para el Consejo.
- 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 (vitrinas, contenedores residuos...).
- Redacción de informes de prórroga/justificación de precios de los contratos vigentes.
- Participación de Ciro Salcines como ponente en la jornadas de CRUE Sostenibilidad (La Laguna)
- Jornada “La prevención de riesgos aplicada a los Nanomateriales” en la Universidad de Alcalá, con la participación como ponente de Ciro Salcines.

- Respuestas a requerimiento de la Inspección de trabajo
- Participación en el protocolo de actuación frente al acoso.
- Tutorizar prácticas de alumno.

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 HOLDING HÁBITAT, ECOLOGÍA Y RESTAURACIÓN AMBIENTAL, S.L. (antigua HERA TRATESA S.A.U) Contacto: Alberto Blanco y Jose Maria Torrontegui (Técnico comercial)

Consejero de seguridad: ATISAE

Nº de gestor autorizado: AA1/30/2006

Tipo de residuo		Cantidad (Kgs./litros) 2018	Cantidad (Kgs./litros) 2017
Metales y sales de metales		344	815
Mercurio y sales de mercurio *		2,7	3,2
Ácidos		422,8	583,2
Bases		381	376
Sales		368	648
Disolventes orgánicos no halogenados		206,5	471,5
Disolventes orgánicos halogenados		30	78,5
Hidrocarburos y aceites no recuperables		0	28
Hidrocarburos y aceites recuperables		2.947	1.614,5
Bromuro de etidio**		0	48,5
Compuestos con cromo hexavalente		11	28
Baterías con plomo		532	55
Cianuros		486	562
Restos de laboratorio		1.879,9	2.594,8
Película que contiene plata (radiografías)		27,3	45,3
Fuertemente reductores, peróxidos...		120	88
Envases vacíos de reactivos y residuos	Sin clasificar	133,7	817,5****
	plástico	106,4	
	vidrio	176,5	
	Metalicos	7,03	
Fluorescentes***		0	0,3
Aguas con residuos orgánicos		1.031	1.271
No identificados		326	225,2
Material contaminado		181	155
Producto químico (formol)		188	135
Permanganatos		10,5	123
Amianto		0	0

* Cantidades 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

Calendario de actuaciones:

Fechas	Tipo
Marzo 2018	Traslado a los almacenes
Marzo 2018	Retirada en IBBTEC
Junio 2018	Retirada semestral por los Campus
Septiembre 2018	Traslado a los almacenes
Noviembre 2018	Retirada en IBBTEC
Diciembre 2018	Retirada semestral por los Campus

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:

(Hasta el 30 de agosto) Rafael Martínez Aroca..-

(A partir del 1 de mayo) el gestor es SAEMA EMPLEO S.L.U

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							
	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
1	3	–	–	–	–	–	–	–
5	503	562	475	538	565	687	674	673
10	150	176	148	155	195	213	214	233
30	27	32	22	19	14	16	10	15
60	190	250	240	154	177	170	194	181

Peso total de los residuos	Años					
	2018	2017	2016	2015	2014	2013
	1160,7	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	
(Empresa con autorización de tratamiento-gestión de cadáveres de animales marcada por la Consejería de Ganadería):	
FECHA	KG
19/02/18	490
22/02/18	110
10/03/18	288
24/07/18	159
02/10/18	98
30/11/18	422

- El SEEA del IBBTEC gestiona el serrín de las camas de los animales como residuo de subproductos de origen animal no destinados al consumo humano a través de la empresa PARUVI SL, En 2018 han sido retirados 11.200 Kgr.

- **RESIDUOS FOTOGRÁFICOS**

Empresa:

HERA HOLDING HÁBITAT, ECOLOGÍA Y RESTAURACIÓN AMBIENTAL, S.L. (antigua HERA TRATESA S.A.U) .- Nº de gestor autorizado: AA1/30/2006

RESUMEN DE LAS CANTIDADES GESTIONADAS

Fechas	Tipo
Junio 2018	Retirada semestral por los Campus
Diciembre 2018	Retirada semestral por los Campus
Marzo 2018	Retirada en Edificio IBBTEC
Noviembre 2018	Retirada en Edificio IBBTEC

Tipo de residuo Revelador/ Fijador	Cantidad (Kg/litros)						
	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
	785	922	647	130	257	223,5	223

- **RESIDUOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS**

Empresa:

HERA HOLDING HÁBITAT, ECOLOGÍA Y RESTAURACIÓN AMBIENTAL, S.L. (antigua HERA TRATESA S.A.U)

Nº de gestor autorizado: AA1/30/2006HERA

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 (Kg) gestionadas

Edificio/ Servicio	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Facultad de Medicina	361	2.096	1742	650	870	1360	411
Facultad de Ciencias	479	1.974	2038	764	997	933	644
Facultad de Derecho	598	247	175	125	127	183	109
Facultad de CC Económicas y Empresariales	956	1.119	622	326	623	636	77
Centro de Idiomas	-	-	0	25	44	327	617
Interfacultativo	652	1.657	992	501	736	1144	154
Interfacultativo/ Filología	254	16	24	-	12	52	77
Escuela Técnica de Minas	797	287	121	-	158	379	-
Escuela Técnica Superior de Náutica	101	162	447	316	265	654	133
Servicio de Informática	558	2.043	684	934	410	361	1241
Biblioteca	564	312	425	76	313	660	108
Servicios Centrales	857	1.609,80	772	613	531	692	1192
Escuela TTde I. Caminos, Canales y Puertos	647	1.706	311	1.129	1151	1413	763
ETSII y Telecomunicaciones	5.624	2.557	3047	1.015	4119	2163	1160
E.U de Enfermería	1.293	842	591	678	241	534	593
IFCA	78	211	48	116	221	97	12
I+D	6	187	584	-	126	1654	-
Instituto de Hidráulica	30	174	237	374	293	228	303
Tres Torres- Ordenación Académica	239	16	170	202	138	48	--
Servicio de Actividades Físicas y Deportes	-	-	-	-	205	-	-
Vicerrectorado de Internacionalización	292	-	36	-	117	-	-
IBBTEC	275	316	129	64	74	-	-
FLTQ	-	-	1451	76	-	-	-
Escuela Infantil	22	-	12	-	-	-	-
Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	-	-	238	-	-	-	-
Cursos de verano	-	-	117	-	-	-	-
Servicio de Seguridad	77	-	-	-	-	-	-
Vicerrectorado de Cultura, participación y Difusión	12	-	-	-	-	-	-

- **LÁMPARAS FLUORESCENTES**

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

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

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

Edificio	Cantidad (Kg)					
	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Edificio de Derecho y Económicas	1363,84	261,52	309	642	600	800
F. Ciencias	29,3	41				
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	40,53	41	41	74	200	200
F. Ciencias	29,3	41				
Náutica	103,53					
Minas	33,77					

- **PILAS**

Gestión coordinada por la conserjería de los centro, la Unidad de Prevención y la empresa ASCAN-SADISA.

PILAS	Cantidad en Kg		
	2018	2017	2016
Edificio/ Servicio			
Facultad de Medicina	39	9	18
Facultad de Ciencias	45	36	9
Facultad de Derecho	18	18	9
Facultad de C. Económicas y Empresariales	36	18	9
Interfacultativo	45	54	18
Servicios Centrales	45	45	18
E.T. Superior de I. Caminos, Canales y Puertos	27	45	18
ETSII y Telecomunicaciones	27	36	9
IFCA	-	9	9
I. de Telecomunicación Profesor Jose Luis García	9	18	9
Instituto de Hidráulica	-	9	9
E. Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía	9	9	-
E.T.S de Náutica	-	9	-
IBBTEC	9	9	-
Filología –Servicio de Informática	-	9	-
Paraninfo Universitario	9	-	-
Tres Torres	9	9	-
TOTAL	327	342	135

• 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)							
	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Tóner e inkjet	735	2460	3300	2.400	2.200	3.254	3.196	2.500

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 Biomolecular.	√		
26	Dpto. de Ciencias y Tec. De la Navegación y Cons. Naval	√		
28	Dpto. de Enfermería		√	
29	Dpto. de Ciencias de la Tierra y Física de la Materia Condensada	√		
3	Dpto. de Ingeniería del Terreno y de los Materiales	√		
30	Dpto. de Electrónica y Computadores	√		
33	F. Medicina		√	
39	I+D (Sercamat-Sercrom)	√		
41	F. Educación	√		
5	Dpto. de Ciencias y Técnicas del Agua y del Medio Ambiente	√		
50	Dpto. de Tecnología Electrónica e Ingeniería de Sistemas	√	√	√
51	Dpto Química e Ingeniería de Procesos y Recursos	√		
6	Dpto. de Ciencias Médicas y Quirúrgicas	√	√	
64	Servicio de Informática	√		
81	Servicios Centrales	√	√	
9	Dpto. de Transportes y Tec. de Proyectos y Procesos	√		
52	Instituto de Física de Cantabria	√		
54	Instituto I. Prehistóricas	√		
55	Instituto de Biotecnología y Biomedicina de Cantabria	√	√	√
56	Instituto de Hidráulica Ambiental	√		

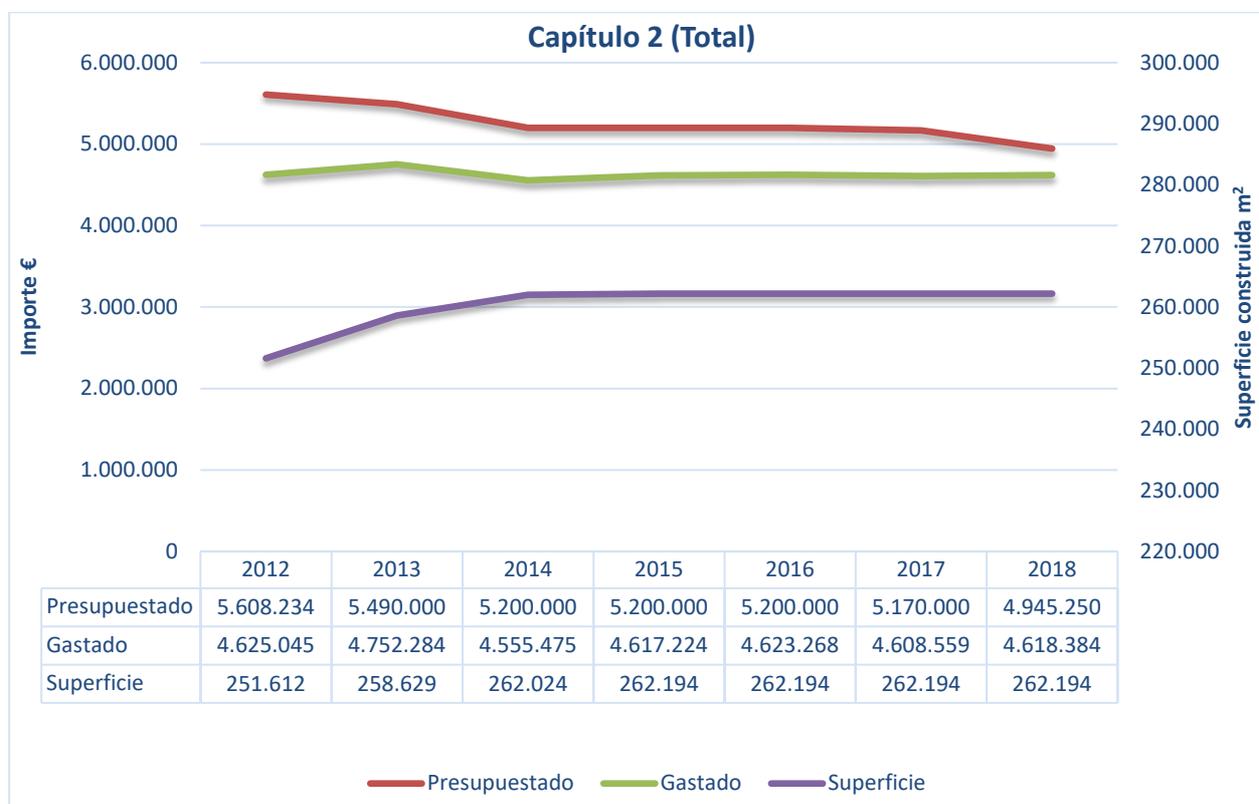
LA GESTIÓN ECONÓMICA Y LA CONTRATACIÓN EN EL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS.

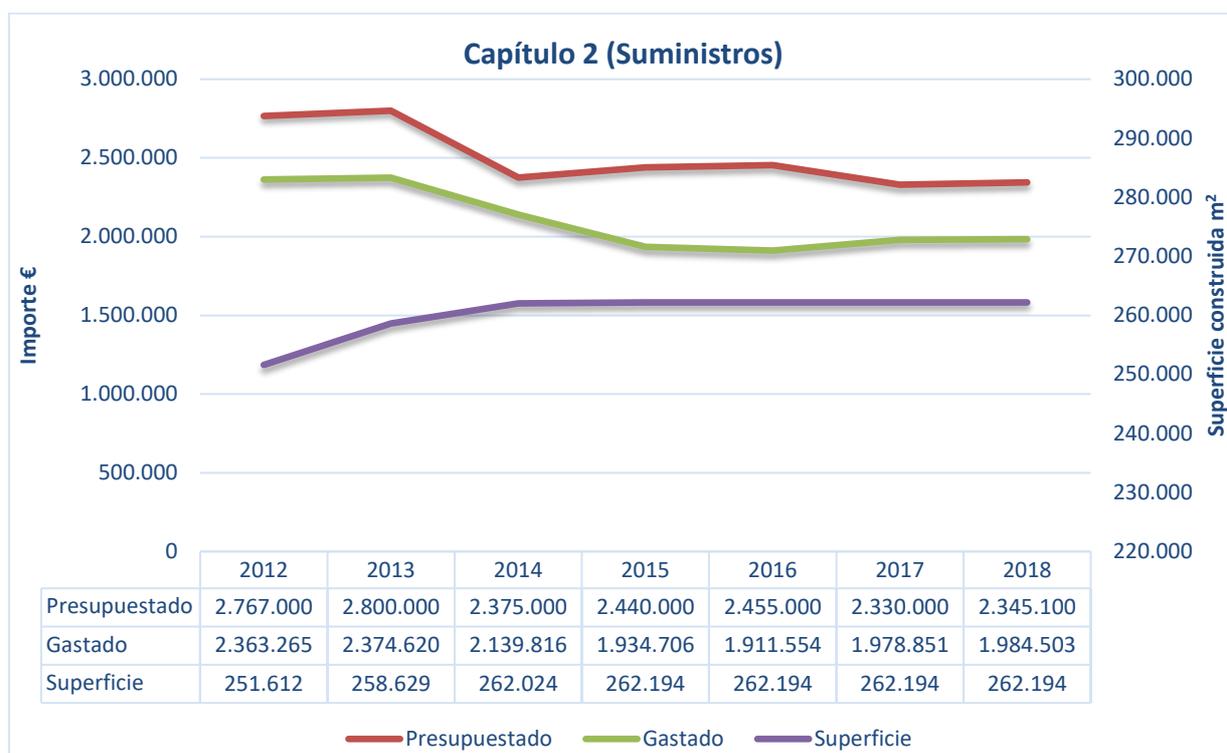
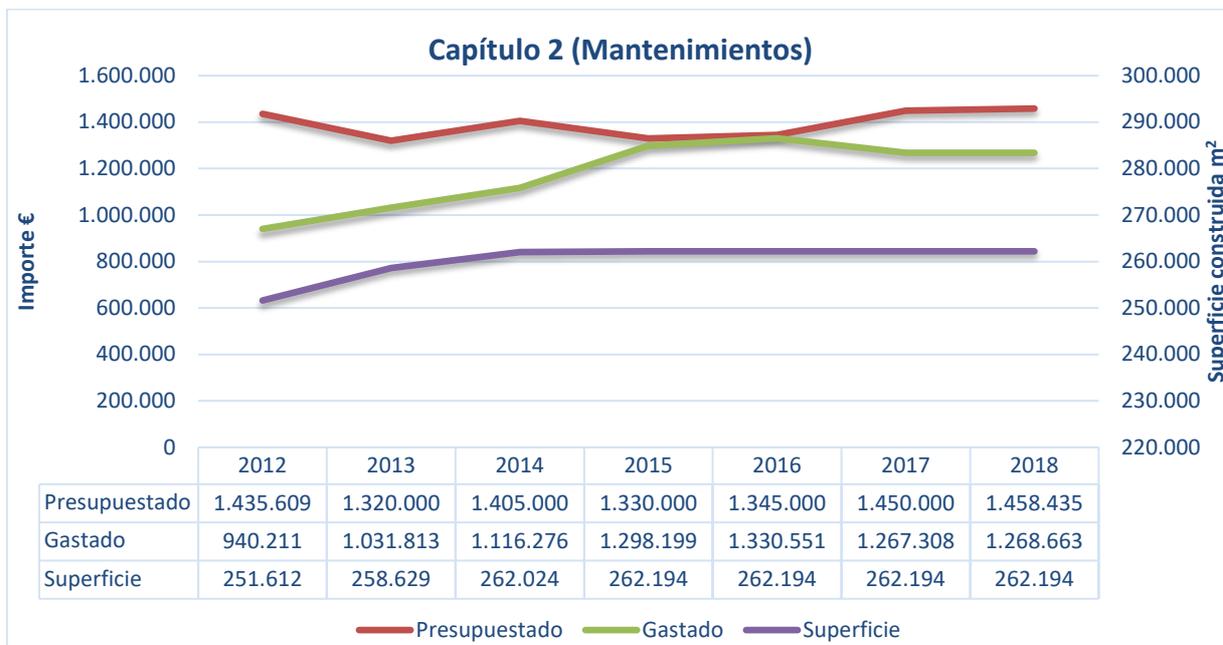
DATOS ECONÓMICOS

El presupuesto del **Capítulo 2** (mantenimientos, suministros y otros servicios) fue de 4.945.250,00 €, un 4% inferior al del 2017.

El grado de ejecución de la parte dedicada a mantenimientos, fue de un 87%, similar al año anterior, justificado igualmente por la bajada general de los términos variables.

En el apartado de suministros y otros servicios (también dentro del Capítulo 2), el porcentaje de ejecución fue asimismo similar al del año anterior, siendo los más significativos en cantidades absolutas los de las energías, gas y electricidad.





El **Capítulo 6** de Reformas, Adaptaciones y Mejoras (RAM) tuvo un presupuesto inicial igual que el del año anterior, aunque se incrementó con una aportación de remanentes procedentes de ejercicios anteriores.

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

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

CÓD.	DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO 2018 (con prorrata)	PRESUPUESTO 2018	EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO	% NO EJECUTADO S/PTO.FINAL	PRESUPUESTO 2017	OBSERVACIONES
212.00	Mantenimiento Integral. Término fijo	584.000,00 €	616.076,72 €	610.169,99 €	-0,96%	610.000,00 €	
212.00	Mantenimiento Integral. Término variable	336.000,00 €	354.455,10 €	349.344,48 €	-1,44%	350.000,00 €	
212.13	Jardinería	119.000,00 €	125.536,18 €	108.667,76 €	-13,44%	125.000,00 €	
212.99	Otros trabajos	91.000,00 €	95.998,26 €	35.327,65 €	-63,20%	90.000,00 €	
213.13	Instalaciones de seguridad e incendios	95.000,00 €	100.217,96 €	57.522,20 €	-42,60%	80.000,00 €	
213.15	Ascensores	57.000,00 €	60.130,78 €	54.641,04 €	-9,13%	95.000,00 €	
213.99	Otros trabajos	91.000,00 €	95.998,26 €	47.761,61 €	-50,25%	90.000,00 €	
214	Reparación y conservación material de transporte	9.500,00 €	10.021,80 €	5.227,85 €	-47,84%	10.000,00 €	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO	1.382.500,00 €	1.458.435,05 €	1.268.662,58 €	-13,01%	1.450.000,00 €	
221.00	Energía eléctrica	1.626.000,00 €	1.715.309,51 €	1.441.630,80 €	-15,96%	1.700.000,00 €	
221.01	Agua	105.000,00 €	110.767,22 €	112.598,53 €	1,65%	110.000,00 €	
221.02	Gas	478.000,00 €	504.254,58 €	421.303,91 €	-16,45%	500.000,00 €	
221.03	Combustible	14.000,00 €	14.768,96 €	8.969,77 €	-39,27%	20.000,00 €	
221.43	Productos farmacéuticos y material sanitario	2.000,00 €	2.109,85 €	3.890,64 €	84,40%	1.000,00 €	
221.99	Otros suministros	41.000,00 €	43.251,96 €	21.181,55 €	-51,03%	29.000,00 €	
222.00	Comunicaciones telefónicas	330.000,00 €	348.125,55 €	362.030,91 €	3,99%	370.000,00 €	
227.01	Seguridad	800.000,00 €	843.940,72 €	838.861,69 €	-0,60%	835.000,00 €	
227.17	Servicios médicos y psicológicos	70.000,00 €	70.000,00 €	61.266,09 €	-12,48%	65.000,00 €	
227.18	Asistencia técnica en obras e instalaciones	43.000,00 €	45.361,81 €	44.632,74 €	-1,61%	40.000,00 €	
227.20	Gestión de residuos peligrosos	53.750,00 €	56.702,27 €	33.354,72 €	-41,18%	50.000,00 €	
	TOTAL CAP. 2 GTOS. BIENES CTES. Y SERVICIOS	4.945.250,00 €	5.213.027,49 €	4.618.383,93 €	-11,41%	5.170.000,00 €	
630	Edificios y otras construcciones (RAM)		0,00 €				
630 0000	Reforma, Adaptación y Mejora de Edificios y otras construcciones	500.000,00 €	527.462,95 €	1.237.144,91 €	134,55%	500.000,00 €	Otras aportaciones.
	TOTAL CAP. 6 INVERSIONES REALES	500.000,00 €	527.462,95 €	1.237.144,91 €	134,55%	500.000,00 €	
	TOTALES EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2018	5.445.250,00 €	5.744.335,25 €	5.855.528,84 €	1,94%		

Notas: Los datos del apartado de *Mantenimiento Preventivo y Correctivo* contienen la información sobre la ejecución de partes de actuación. Los datos contables de la tabla superior incluyen además todos los trabajos (en general términos fijos de contrato) que no se realizan mediante parte.

Los importes de suministros energéticos de la tabla y los de consumos registrados en apartados anteriores difieren porque las fechas de facturación y consumo no coinciden. Para analizar la tabla anterior se debe tener en cuenta la Circular de Gerencia nº 176 (01/07/14) sobre el pago de la mensualidad de diciembre en contratos de servicios.

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 2018 la metodología del Gestión Por Procesos (GPP) dentro III PEMSU.

En particular, tras la elaboración el Mapa de Procesos y los principales elementos que lo contienen y desarrollan (Procesos Estratégicos, Operativos y de Soporte) se han actualizado las herramientas de ayuda para la toma de decisiones y seguimiento orientado a resultados:

- o Diagrama DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).
- o Plan de Objetivos Anual (POA).
- o Cuadro de Mando Integral (CMI).
- o Actualización de la Carta de Servicios con indicadores y procedimientos de evaluación de los mismos.

ENCUESTA A USUARIOS

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

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

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

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

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

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

Como ya habíamos indicado, ante la gran cantidad de encuestas que se envían desde las diferentes Unidades y/o Servicios, y ante las peticiones y observaciones de los mismos usuarios, se optó en 2015 por enviar nuestras encuestas cada dos años.

Según el calendario establecido, en el año 2018 no se realizó la encuesta a usuarios.

La siguiente tabla muestra resultados de esta encuesta en el periodo 2013-2018:

	2013	2014	2015	2016*	2017	2018*
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	-

*Sin encuestas

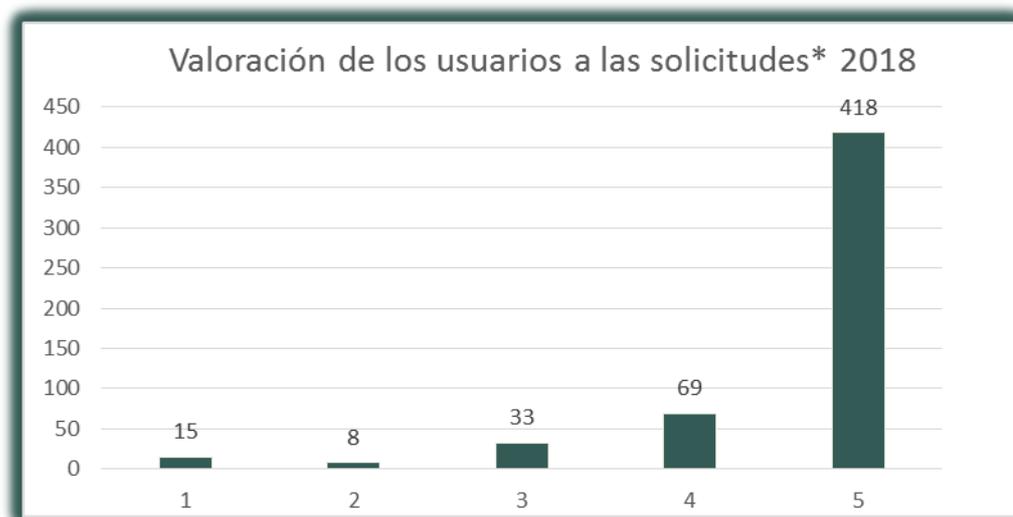
VALORACIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIOS COMPLETADAS EN 2018.

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	2018
Nº solicitudes		3637	3377	3854	3719	3697	3892
Nº de valoraciones		561	488	523	540	572	543
Valoración	1	7 1,25%	9 1,84%	14 2,68%	14 2,59%	14 2,58%	15 2,76%
	2	9 1,60%	8 1,64%	8 1,53%	10 1,85%	12 2,21%	8 1,47%
	3	37 6,60%	42 8,61%	44 8,41%	32 5,93%	31 5,71%	33 6,08%
	4	129 22,99%	111 22,75%	124 23,71%	124 22,96%	112 20,63%	69 12,71%
	5	379 67,56%	318 65,16%	333 63,67%	360 66,67%	403 74,22%	418 76,98%
Puntuación global (sobre 5)		4,54	4,48	4,44	4,49	4,53	4,60

La gráfica muestra la distribución de valoraciones.



*543 solicitudes valoradas

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

Al igual que en las encuestas a los usuarios, nos interesa tener valorado el grado de satisfacción que damos en nuestra gestión a las empresas de servicios con las que tenemos relación (proveedores).

Para tal fin se vienen realizando encuestas anuales. En el 2018 han mostrado los resultados que resumimos a continuación.

CONSIDERACIONES GENERALES

- Hay un descenso apreciable en la participación que puede explicarse por dos causas. En primer lugar, el relativo cansancio por la repetición de la encuesta a personas que ya la han valorado en ediciones anteriores. Y la segunda posible causa se debe al incremento de encuestados (27 en la edición anterior, 35 en la presente), pues en la aplicación de la nueva legislación de contratación, hay más empresas o profesionales con las que se realizan contratos menores, pero con una relación menos intensa o habitual con ellos.
- El incremento de puntuación es general en todas las preguntas, con aumentos de porcentaje sobre la encuesta anterior mayoritariamente por encima del 5%.
- También crecen significativamente las valoraciones altas o muy altas (4 o 5), en algunos casos hasta el 15%. Se mantienen estables, con descensos mínimos del 0,29% y del 0,58% respectivamente las valoraciones altas o muy altas en el trato ofrecido y el nivel de confianza.
- Sólo se ha presentado un comentario positivo. No se han presentado sugerencias a través de la encuesta.
- De las 126 contestaciones totales valoradas numéricamente no se ha registrado ninguna con valor 2 o inferior.
- En las preguntas de respuesta Sí/No (donde la valoración positiva es siempre la respuesta afirmativa) todas las valoraciones han sido positivas.
- El aspecto menos puntuado ha sido, como en toda la serie histórica, con un 4,13 sobre 5, el sistema de gestión mediante administración electrónica.
- La cuestión mejor puntuada, como en encuestas anteriores, con un 4,89 sobre 5, es el trato personal.

RESUMEN RESULTADOS DE LA ENCUESTA A EMPRESAS AÑOS 2011-2018

Resultado de la encuesta	
Número total de encuestados	35
Número de encuestas totalmente completadas:	18
Porcentaje de participación:	51%
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 3.15.5+ Build 181115.	
<i>Número de preguntas:</i> 10.	
<i>Fechas de encuesta activa:</i> Del 19 de noviembre al 22 de diciembre de 2018.	
<i>Población:</i> 35 (Lista cerrada de proveedores con contrato o acuerdo vigente y gestionado por el Servicio de Infraestructuras).	
<i>Respuestas:</i> 18 (completas).	
<i>Nivel de confianza:</i> 95%	
<i>Intervalo de confianza:</i> 16	

PARTICIPACIÓN

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Participación	16/20 80%	17/22 77%	16/20 80%	12/15 80%	18/26 69%	-	19/27 70%	18/35 51%

CALIFICACIONES

	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2018	VARIACIÓN 2017-18
PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL								
Trato ofrecido	4,38	4,65	4,63	4,75	4,83	4,58	4,89	+6,77%
Asesoramiento e información	4	4,53	4,69	4,5	4,78	4,47	4,72	+5,59%
Profesionalidad	4,13	4,59	4,5	4,67	4,78	4,47	4,78	+6,94%
GESTIÓN								
Procedimientos de gestión	4,13	4,12	4,13	4,17	4,3	3,91	4,13	+5,63%
Documentación e información	80%	76%	94%	82%	89%	95%	100,00%	+5,55%
Gestión y tramitación de pagos	4,06	4,24	4,38	4,58	4,56	4,37	4,72	+8,01%
RELACIONES								
Nivel de confianza	4,19	4,24	4,56	4,67	4,78	4,37	4,61	+5,49%
Relaciones entre organizaciones	80%	88%	94%	100%	100%	95%	100,00%	+5,55%
CONSIDERACIONES GENERALES								
Satisfacción general	4,38	4,18	4,38	4,75	4,83	4,47	4,61	+3,13%

*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)

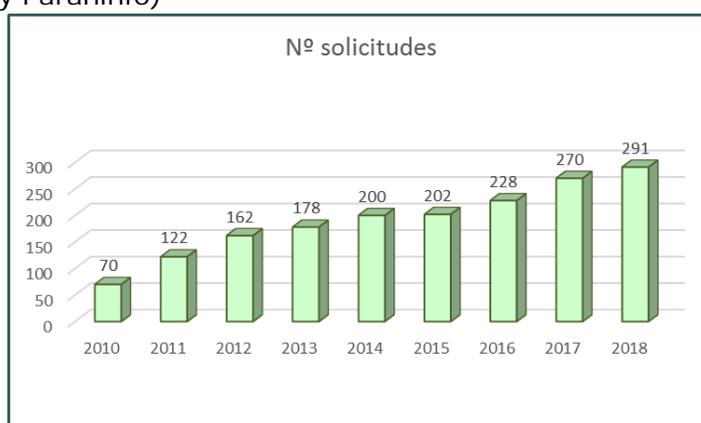
Año	Nº de solicitudes de información y asesoramiento
2011	37
2012	29
2013	36
2014	49
2015	47
2016	54
2017	25
2018	32



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
2018	291



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
2018	11



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).
- Colaboración en la gestión de la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI).
- Participación en la sectoral CRUE-Sostenibilidad (áreas de mejoras ambientales en edificios y prevención de riesgos).
- Relación de actividades formativas a las que ha asistido algún miembro del Servicio de Infraestructuras:
 - CURSO BÁSICO DE PROTECCIÓN DE DATOS
 - CURSO-TALLER GESTOR DE EXPEDIENTES INSTITUCIONAL UC - ESFERA
 - EL JUEGO VOCAL PARA PREVENIR PROBLEMAS DE VOZ Y MAGNIFICAR LA VOZ
 - ESTADÍSTICA CON R. NIVEL MEDIO
 - IV CURSO PRÁCTICO DE INICIACIÓN A REVIT
 - "JORNADA SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y GESTIÓN DOCUMENTAL: RETOS Y EXPERIENCIAS EN EL MARCO DE LAS LEYES 39 Y 40/2015"
 - JORNADA SOBRE LA NUEVA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO
 - JORNADA TÉCNICA. INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE BAJA TENSIÓN EN PROYECTOS DE ACTIVIDAD Y REFORMAS
 - LA GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA EN LA UC
 - LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO 9/17. INTRODUCCIÓN AL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO. EL PROYECTO. LICITACIONES Y ADJUDICACIONES. CURSO UNIVERSITARIO DE ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN BASADA EN LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO 9/17
 - MADRID ACCESSIBILITY WEEK 2018 "ACCESIBILIDAD EN CLAVE DE GÉNERO"
 - MICROSOFT EXCEL 2016
 - MICROSOFT WORD 2016
 - MOBILE LEARNING Y APLICACIONES PARA LA DOCENCIA
 - RECICLAJE DE SALVACORAZONES RCP Y DEA
 - TALLER INTRODUCTORIO DEL LIDERAZGO
 - TRABAJA MÁS RÁPIDO CON EL ORDENADOR
 - TRABAJO EN EQUIPO
 - TRATAMIENTO DE DATOS CON EXCEL
 - USO Y ANÁLISIS DE LA COMPONENTE ESPACIAL DE LA INFORMACIÓN MEDIANTE GIS
 - VISTAS INTERACTIVAS POWER VIEW EXCEL