

MEMORIA 2020



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	7
CONSUMOS ENERGÉTICOS	8
Electricidad	9
Gas.....	12
Agua.....	16
Costes por superficie.....	19
R.A.M. Y OBRA NUEVA	20
Detalle de Inversiones Centralizadas ejecutadas	20
Obra nueva	20
SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. UNIDAD DE PREVENCIÓN	21
ACTIVIDADES 2020	21
Solicitudes de actuación y resumen de actividades.....	22
Planes de Autoprotección.....	23
Formación e información.....	23
Plan de Gestión de Residuos.....	23
Vigilancia de la salud	23
Actuaciones preventivas para el control de la emergencia sanitaria.....	23
Rastreo Covid-19	24
Otras actuaciones	24
Gestión de Residuos Peligrosos	25
LA GESTIÓN ECONÓMICA Y LA CONTRACCIÓN EN EL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	32
Datos económicos.....	32
Cuadro de ejecución presupuestaria de la UFG 89IN	34
PLANIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	36
Gestión por Procesos (GPP).....	36
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 actuaciones	41

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

DATOS DE GESTIÓN.

En 2020 se han creado **3220 solicitudes de actuación** de las cuales se han completado en el año **2.568**. Han sido anuladas por diversas causas (duplicadas, incorrectas, tramitadas por otras vías, postpuestas, etc.) **244**, y el resto, **409**, han seguido su gestión durante el 2021.

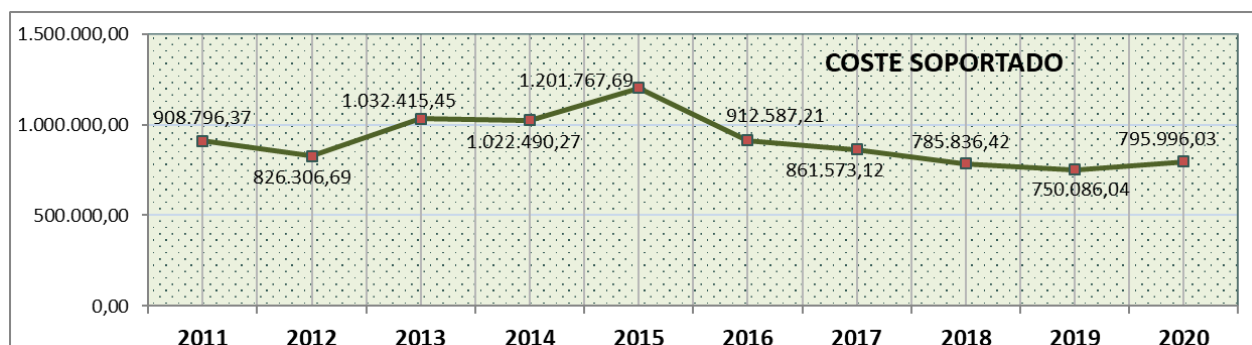
Se han cerrado **3268 partes de empresa**, **2884** se han completado y **384** han sido anulados por diferentes causas.

El coste que ha supuesto los partes completados es de **795.996,03 €**, (379.073,53 € por el término variable y 466.388,26 € por horas del término fijo, según los diferentes contratos).

HISTÓRICOS anuales (10 últimos ejercicios):

AÑO	SOLICITUDES	PARTES	COSTE
2011	3.772	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
2019	4.568	4.476	750.086,04
2020	3.220	3.268	795.996,03

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



Respecto al año 2019:

- Ha disminuido el nº de solicitudes en un 29,51 %.
- El número de partes cerrados también ha disminuido un 26,99 %.
- Sin embargo el coste total de los completados ha crecido un 6,12 %

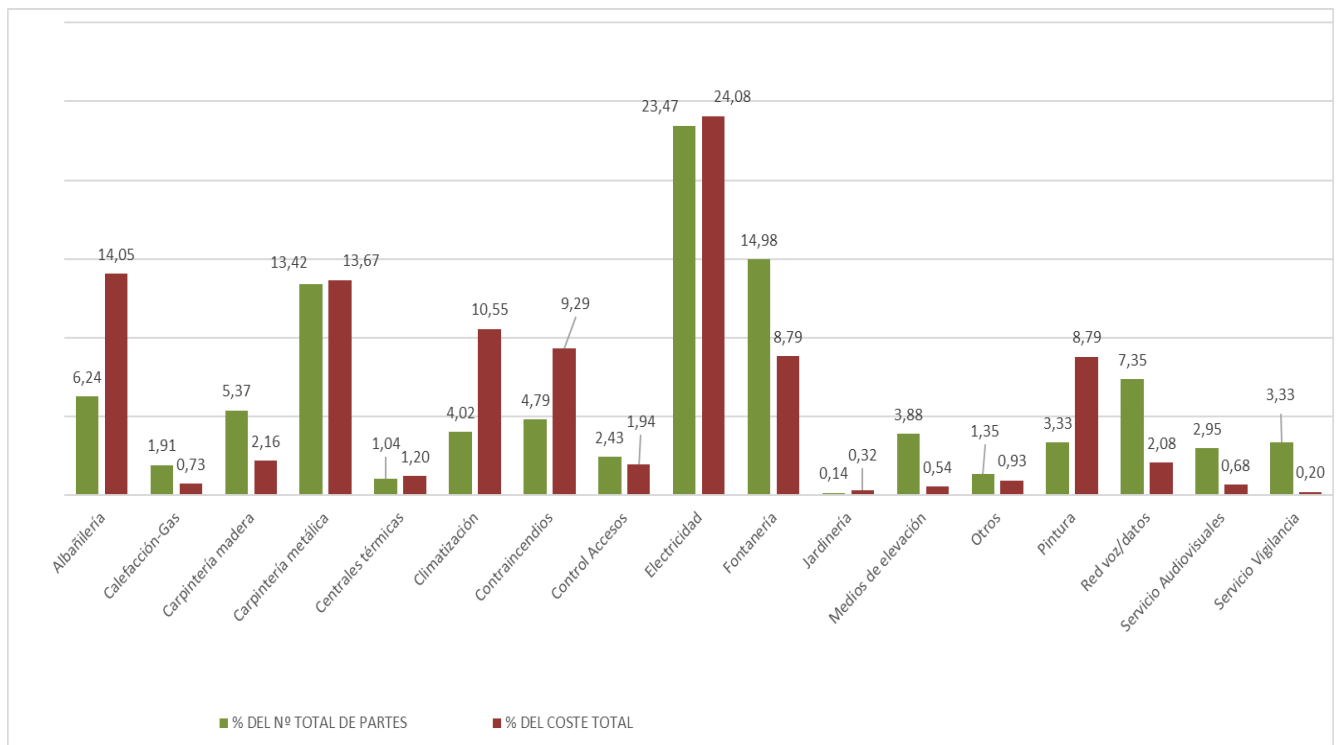
Los partes facturados a otras U.F.G. han sido **152**, con un importe total de **27.013,33 €**.

PARTES COMPLETADOS POR GREMIOS.

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

GREMIO	Nº PARTES	% PARTES	COSTE TOTAL	% COSTE TOTAL
Albañilería	180	6,24	111.806,99	14,05
Calefacción-Gas	55	1,91	5.833,02	0,73
Carpintería madera	155	5,37	17.228,03	2,16
Carpintería metálica	387	13,42	108.781,61	13,67
Centrales térmicas	30	1,04	9.531,46	1,20
Climatización	116	4,02	83.966,41	10,55
Contraincendios	138	4,79	73.965,78	9,29
Control Accesos	70	2,43	15.457,86	1,94
Electricidad	677	23,47	191.687,80	24,08
Fontanería	432	14,98	70.004,83	8,79
Jardinería	4	0,14	2.583,26	0,32
Medios de elevación	112	3,88	4.267,40	0,54
Otros	39	1,35	7.400,51	0,93
Pintura	96	3,33	69.973,55	8,79
Red voz/datos	212	7,35	16.524,94	2,08
Servicio Audiovisuales	85	2,95	5.373,21	0,68
Servicio Vigilancia	96	3,33	1.609,37	0,20
	2.884	100,00	795.996,03	100,00

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



CONTROL DE TIEMPOS DE RESPUESTA POR EMPRESA.

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

- Tramitación “**Normal**”. - Lleva todos los pasos del proceso
- Tramitación en “**Abreviado**”. - Para trabajos recurrentes con presupuestos acordados previamente en horas y material, por lo que pasa a ejecución directa sin presentación de oferta previa.
- Tramitación “**Extraordinaria**”. - Trabajos especiales que se salen de los contratos habituales y se tramitan de forma diferente al procedimiento general.

PROMEDIOS TIEMPOS EN PARTES DE TRÁMITE NORMAL				
EMPRESA	Entre Solicitud y tramitación	Entre petición y presentación oferta	Entre Solicitud y final parte	Partes contabilizados
CLECE Control de accesos.	0,40	12,30	13,69	63
CLECE Seguridad	0,77	2,44	23,18	82
LIMSAUBER	1,73	7,33	10,91	2
MANTENIMIENTO Y MONTAJES IND	1,41	12,32	25,28	1940
ORONA, S. COOP.	0,45	6,20	49,62	14
REDYTEL COMPUTER, SL	0,89	6,69	56,63	113
UTE IMESAPI-LUMICAN 2017	0,25	4,65	7,79	138
GENERAL	0,84	7,42	26,73	2352

PROMEDIOS TIEMPOS EN PARTES DE TRÁMITE ABREVIADO				
EMPRESA	Entre Solicitud y tramitación	Entre petición y presentación oferta	Entre Solicitud y final parte	Partes contabilizados
CLECE Seguridad	0,12		14,01	13
MANTENIMIENTO Y MONTAJES IND	4,03		19,10	37
ORONA, S. COOP.	0,23		60,19	63
REDYTEL COMPUTER, SL	0,80		28,90	1
UTE IMESAPI-LUMICAN 2017	0,41		7,71	53
GENERAL	1,12		25,98	167

PROMEDIOS TIEMPOS EN PARTES DE TRÁMITE EXTRAORDINARIO				
EMPRESA	Entre Solicitud y tramitación	Entre petición y presentación oferta	Entre Solicitud y final parte	Partes contabilizados
INFRAESTRUCTURAS - Servicios	4,06		41,07	2
IMESAPI, S. A. Jardinería	28,50	4,25	48,97	2
	54,38	23,89	110,37	4

*La unidad de los valores es el día

**Desechados los casos extremos que distorsionan en demasía las medias.

GASTOS EN PARTES POR EMPRESAS.

Desglose de gastos por empresa con detalle de importes y número de partes completados en 2020 (no se contabilizan los anulados).

EMPRESAS	Importe €	Nº Partes
CLECE CONTROL DE ACCESOS, SAU	15.457,86	70
CLECE SEGURIDAD, SAU	1.609,37	96
IMESAPI, S. A. Jardinería	2.583,26	4
INFRAESTRUCTURAS - Servicios	2.401,91	2
LIMSAUBER	420,86	2
MANTENIMIENTO Y MONTAJES INDUSTRIALES, S.A.	647.239,22	2.114
ORONA, S. COOP.	4.267,40	112
REDYTEL COMPUTER, SL	71.565,78	136
UTE IMESAPI-LUMICAN 2017	50.450,37	348
TOTALES	795.996,03	2.884

***Notas:**

-En el nº de Partes están incluidos los facturables a otras unidades funcionales (152 partes, con un importe de 27.013,33 €)

-En las cantidades de los importes están incluidas la parte variable (materiales), y la parte fija por contrato (horas).

DESGLOSE GASTO POR EDIFICIOS.

EDIFICIO / CAMPUS	TOTALES		Partes Mantenimiento		Partes facturables	
	Importe €	Nº Partes	Importe €	Nº Partes	Importe €	Nº Partes
00 - UC General	82.629	40	82.629	40		
31 - Facultad de Filosofía y Letras	4.802	16	4.802	16		
32 - Facultad de Ciencias	37.385	169	36.018	165	1.367	4
33 - Facultad de Medicina	49.489	162	48.564	156	925	6
33E - SEEA Facultad de Medicina	14.145	48	5.975	38	8.170	10
34 - Facultad de Derecho	7.002	53	6.594	47	408	6
35 - E.T.S. de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos	51.577	268	49.138	252	2.439	16
36 - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	24.443	133	23.253	125	1.190	8
39 - Edificio Ingeniería de Telecomunicación Profesor José Luis García Gar	24.056	97	23.645	95	411	2
41 - Facultad de Educación	8.174	27	7.398	24	776	3
42 - E.T.S. de Ingenieros Industriales y de Telecomunicación	110.560	368	110.187	363	372	5
43 - Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía	6.950	36	6.649	34	301	2
44 - Facultad de Enfermería	30.651	109	30.611	108	40	1
45 - E.T.S. Náutica	29.703	137	28.562	121	1.141	16
48 - Edificio Facultades Derecho - Económicas y Empresariales	41.476	106	37.665	92	3.812	14
49 - Edificio Interfacultativo	60.055	288	59.481	280	574	8
49F - Edificio Filología	11.846	62	11.846	61	0	1
52 - Instituto de Física de Cantabria	8.321	52	8.227	51	94	1
55 - Instituto de Biomedicina y Biotecnología de Cantabria (PCTCAN)	20.918	85	20.918	85		
56 - Instituto de Hidráulica Ambiental de Cantabria (PCTCAN)	22.937	95	22.937	95		
66 - C.M. Juan de la Cosa	711	3	711	3		
71 - Pabellón Polideportivo	11.712	65	9.547	59	2.164	6
78 - Centro de Desarrollo Tecnológico (C.D.T.U.C.)	9.804	73	9.415	66	389	7
79 - Escuela de Educación Infantil	12.574	28	12.574	28		
80 - Edificio Rectoral y Paraninfo	15.643	85	13.822	54	1.821	31
81 - Pabellón de Gobierno	14.869	123	14.779	122	90	1
83 - Edificio Tres Torres	27.057	108	26.530	104	528	4
94 - Campus de Minas	100	1	100	1		
96 - Campus de Medicina	150	3	150	3		
98 - Campus de Las Llamas	56.254	44	56.254	44		
Total general	795.993	2.884	768.981	2.732	27.013	152

*Notas:

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

CONSUMOS ENERGÉTICOS.

En los cuadros que se exponen a continuación pueden observarse los consumos que se han generado en 2020 en cada centro de transformación (electricidad) y/o punto de suministro (agua y gas).

También se indica una comparativa de éstos datos con los de los años anteriores, aunque en este año ha sido atípico, ya que las actividades han estado paralizadas total o parcialmente por el Covid-19, lo que se traduce en una bajada significativa y generalizada de los consumos energéticos.

- **Electricidad.**

Es el concepto con el importe más elevado de estos gastos. El consumo total respecto al año pasado ha sido un 11,7% menor, que ha supuesto en facturación un descenso del 9,25% que corresponde con -159.564 €.

- **Gas.**

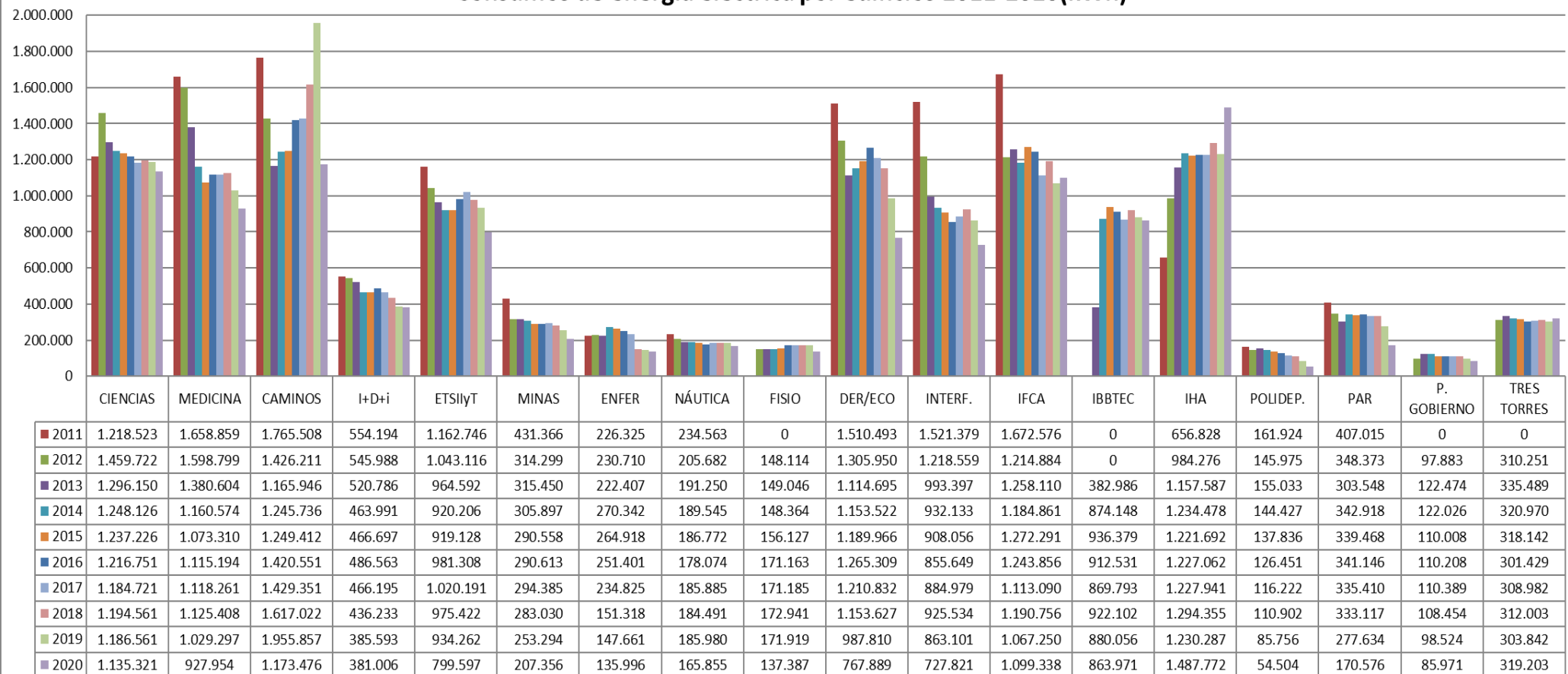
Igualmente, el consumo de gas ha disminuido en un 23%, que se tradujo en una baja del 39,3 % de la facturación (-196.865 €). El estudio de los consumos por edificios muestra igualmente una bajada generalizada.

- **Agua.**

También el consumo total de agua se ha reducido considerablemente, -10.835 m³, lo que supone un 31,5%. En la facturación representa una bajada del 40,58 %, que suponen -40.060 € respecto al año pasado.

ELECTRICIDAD.

Consumos de energía eléctrica por edificios 2011-2020(kWh)

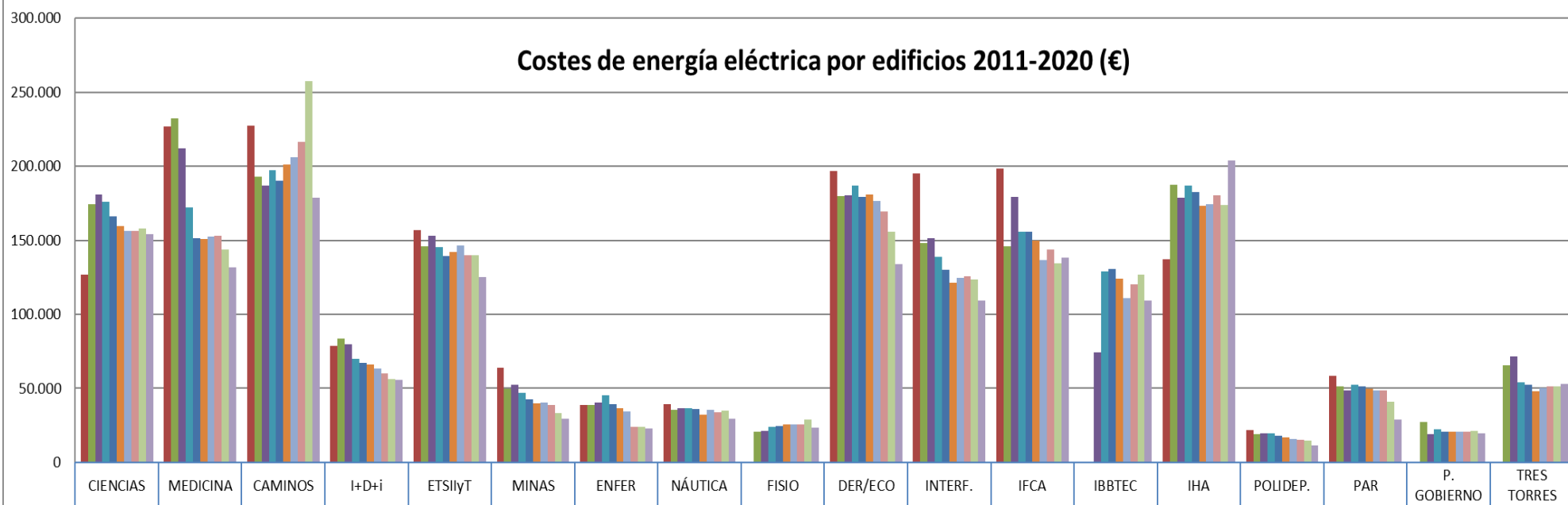


***No se representan los datos del Local Universitario y Paraninfo auxiliar, porque sus cantidades muy inferiores y distorsionan el gráfico. Si están contabilizados en los totales.**

Se muestran en este cuadro.

	2.011	2.012	2.013	2.014	2.015	2.016	2.017	2.018	2.019	2.020
PAR., AUX	6	26	28	26	27	26	32	26	23	29
LOCAL UNIV.	17.817	16.869	16.117	6.607	5.000	1.900	652	384	147	144

Costes de energía eléctrica por edificios 2011-2020 (€)



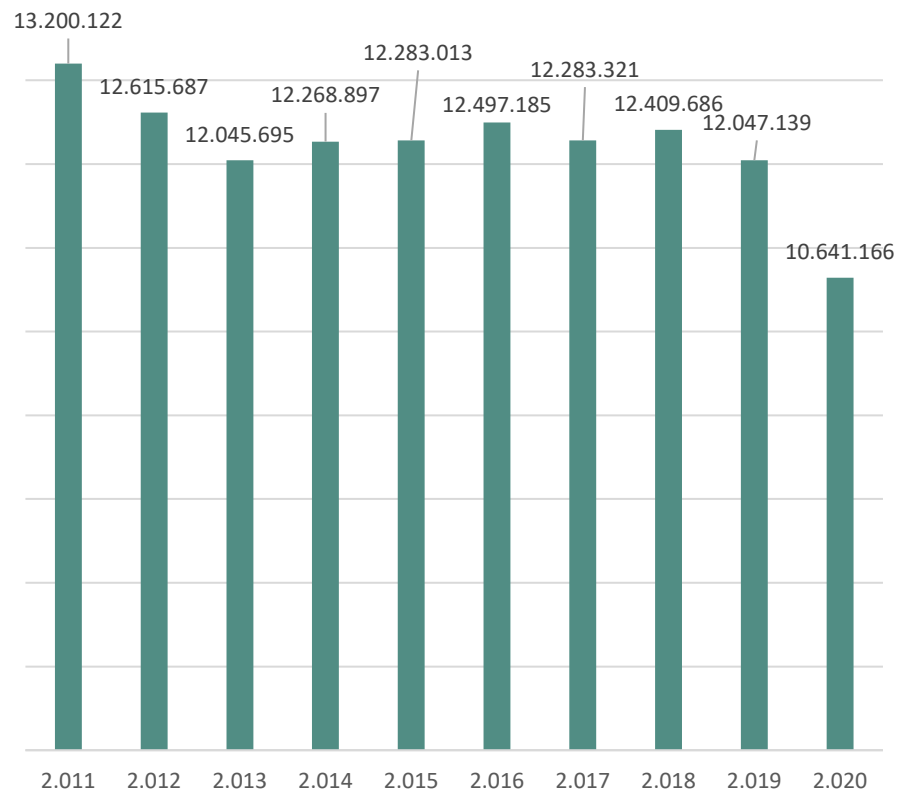
	CIENCIAS	MEDICINA	CAMINOS	I+D+i	ETSilyT	MINAS	ENFER	NÁUTICA	FISIO	DER/ECO	INTERF.	IFCA	IBBTEC	IHA	POLIDEP.	PAR	P. GOBIERNO	TRES TORRES
2011	126.759	226.855	227.141	78.812	157.090	64.036	38.783	39.358	0	196.769	194.889	198.210	0	137.327	21.537	58.169	0	0
2012	174.354	232.476	193.046	83.775	146.019	49.751	38.704	35.193	20.436	179.702	148.080	145.647	0	187.421	18.946	51.523	27.197	65.661
2013	180.814	211.923	186.720	79.496	152.948	52.185	40.585	36.819	21.456	180.441	151.566	179.095	74.351	178.725	19.697	48.766	19.331	71.581
2014	176.062	171.884	197.503	69.825	145.155	47.156	45.037	36.536	24.217	186.848	138.951	155.689	129.118	187.000	19.442	52.628	22.464	54.229
2015	166.389	151.460	190.219	67.274	139.229	42.632	39.561	35.756	24.569	179.458	129.821	155.931	130.581	182.599	18.043	51.063	20.780	52.497
2016	159.653	151.000	201.201	66.170	141.848	39.752	36.438	32.129	25.495	181.094	121.557	149.472	124.162	173.133	16.849	49.672	20.769	48.279
2017	156.548	152.694	206.108	63.501	146.364	40.654	34.312	35.427	25.452	176.414	124.453	136.747	111.095	174.282	16.016	48.656	20.779	50.039
2018	156.189	152.860	216.666	60.216	139.806	38.686	24.156	33.611	25.644	169.175	125.445	143.544	120.048	180.452	15.494	48.423	20.593	51.118
2019	157.813	143.700	257.377	56.076	139.643	33.316	24.093	35.014	28.844	155.687	123.275	134.528	126.541	173.953	14.471	40.882	21.246	51.569
2020	153.901	131.642	178.701	55.753	125.133	29.283	22.859	29.477	23.561	134.151	109.547	138.419	109.150	203.936	11.512	28.932	19.551	53.188

Se muestran en este cuadro.

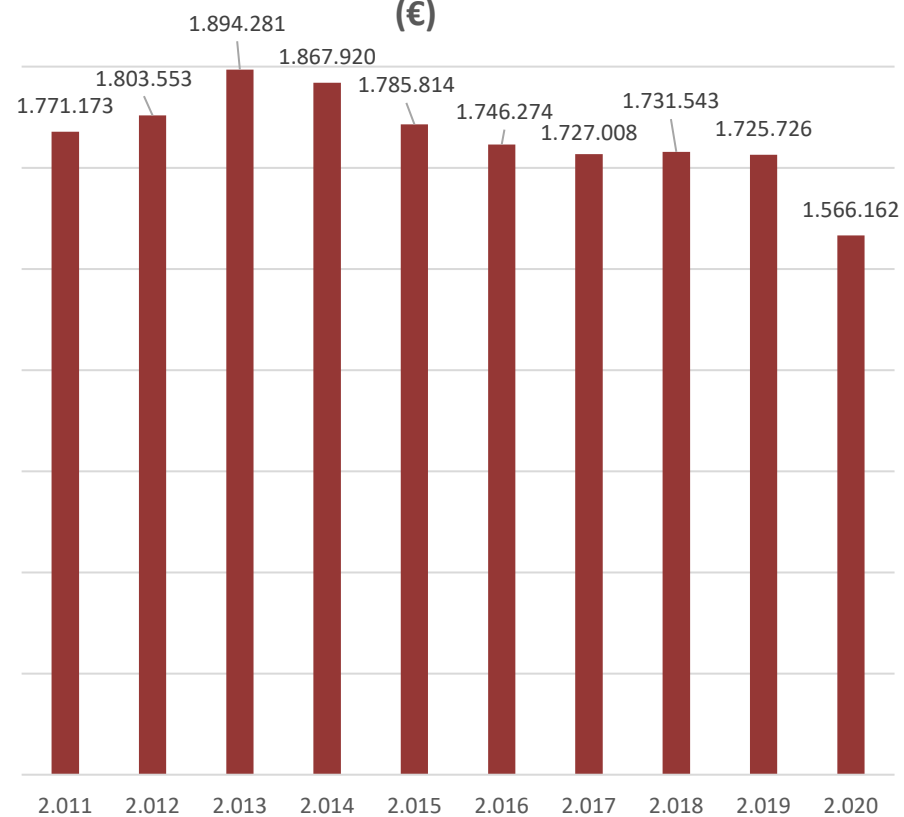
	2.011	2.012	2.013	2.014	2.015	2.016	2.017	2.018	2.019	2.020
PAR., AUX	1.066	1.348	2.419	3.606	3.619	3.631	3.638	3.621	3.633	3.654
LOCAL UNIV.	4.372	4.273	5.364	4.572	4.333	3.971	3.829	3.798	4.063	3.814

***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 energía eléctrica 2011-2020 kWh

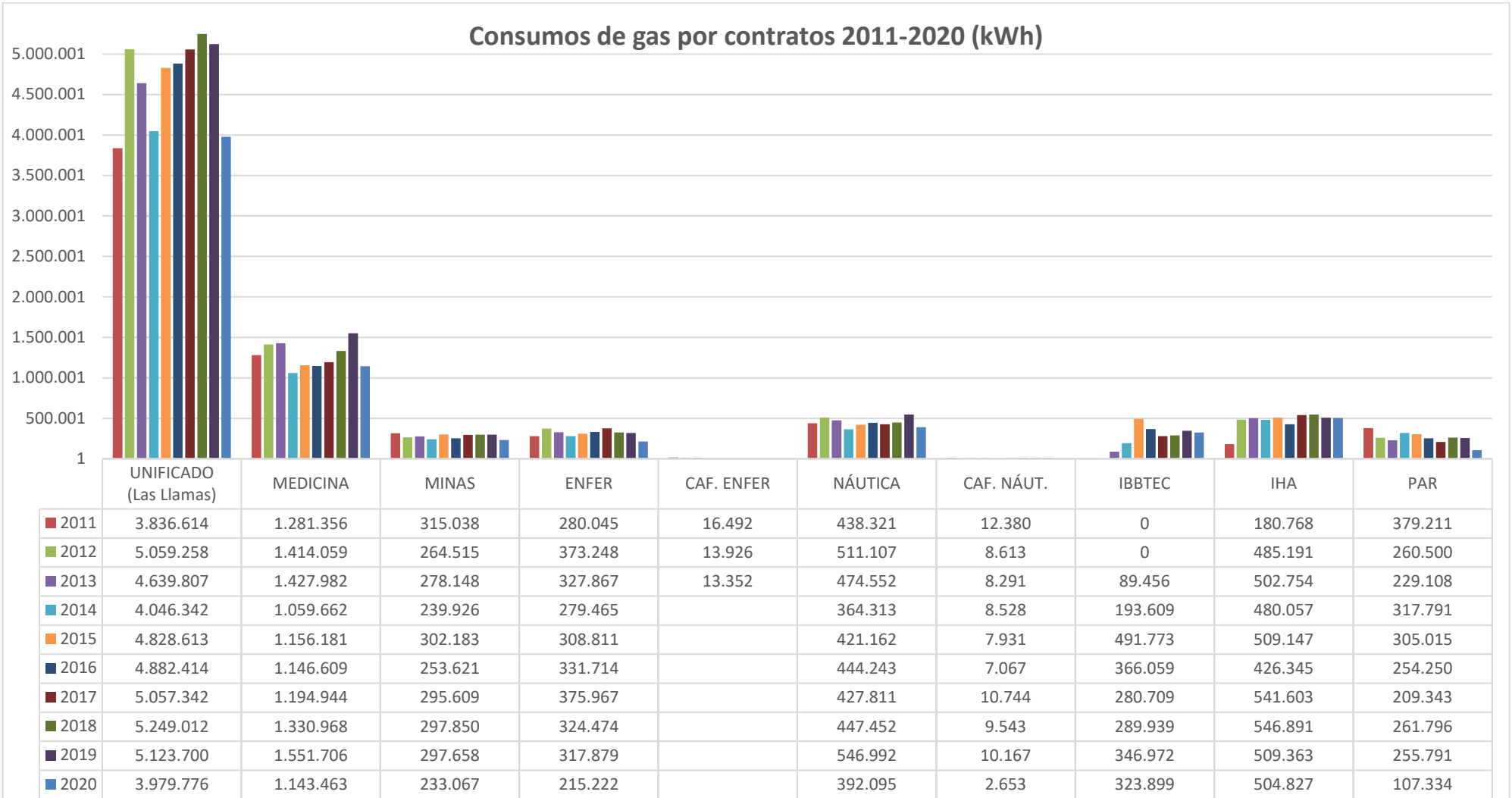


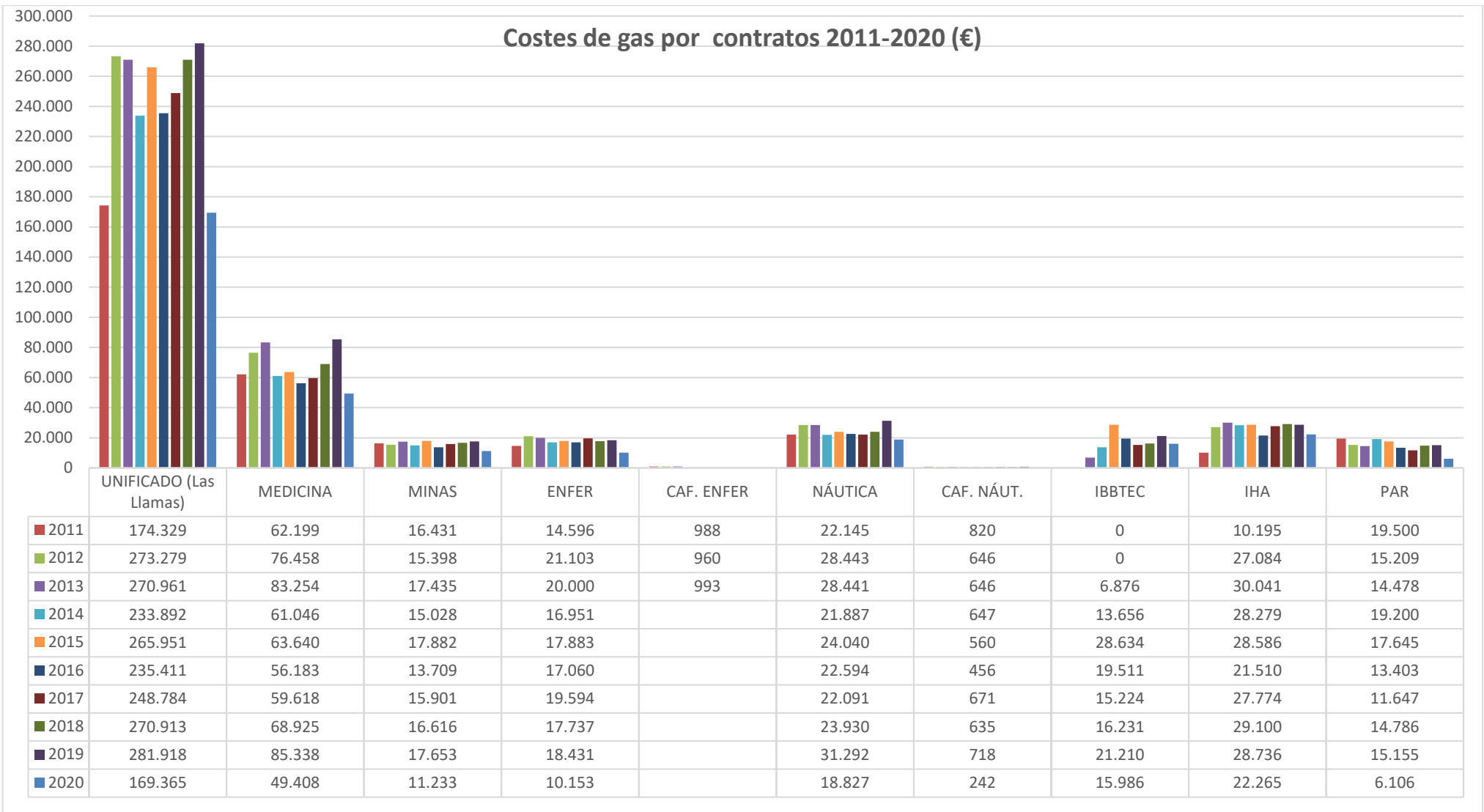
Costes totales de energía eléctrica 2011-2020 (€)



GAS.

Consumos de gas por contratos 2011-2020 (kWh)



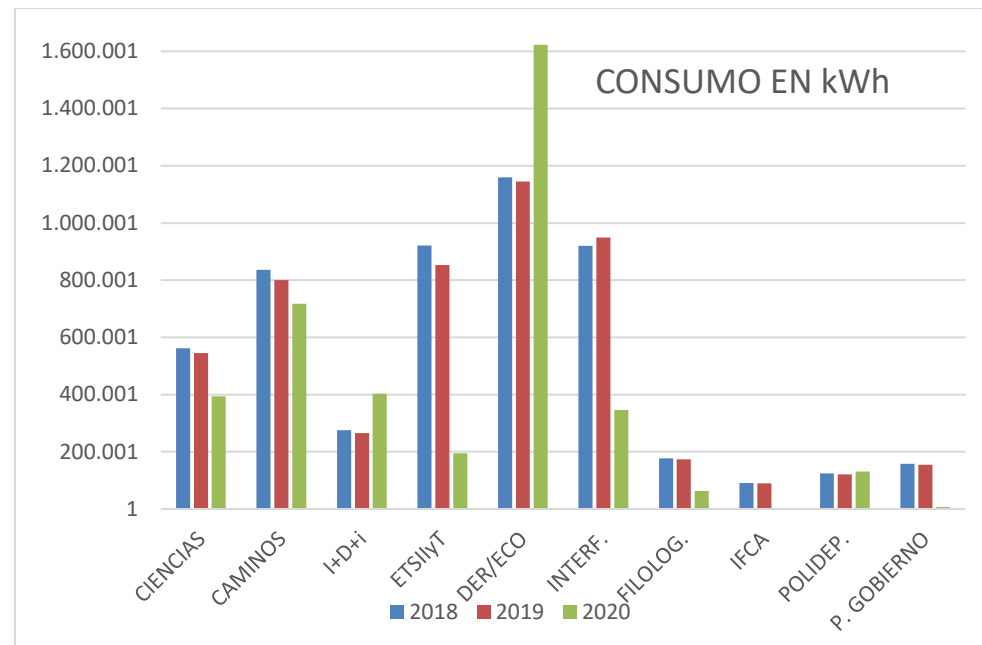
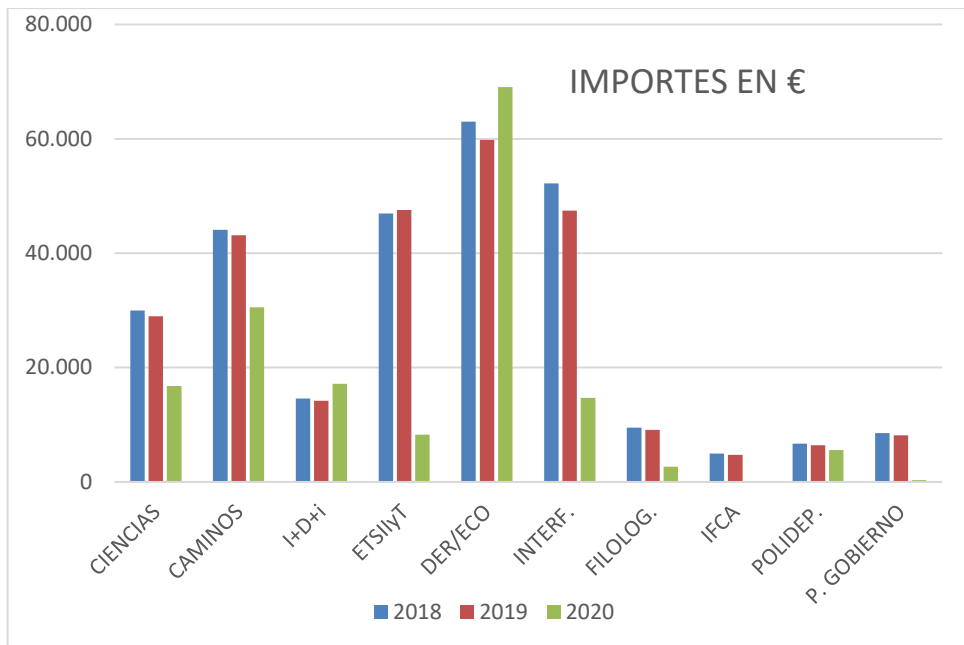


*Los diferentes edificios que están incluidos en el contador unificado del Campus Las Llamas, se desglosan en la página siguiente.

DATOS DE LOS EDIFICIOS DEL CONTADOR UNIFICADO Y COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES

IMPORTE €	CIENCIAS	CAMINOS	I+D+i	ETSIIyT	DER/ECO	INTERF.	FILOLOG.	IFCA	POLIDEP.	P. GOBIERNO
2018	29.966	44.062	14.582	46.929	63.007	52.201	9.523	4.954	6.687	8.528
2019	28.988	43.129	14.223	47.545	59.818	47.464	9.130	4.714	6.394	8.127
2020	16.759	30.551	17.145	8.287	69.068	14.716	2.693	109	5.576	296
CONSUMO EN kWh	CIENCIAS	CAMINOS	I+D+i	ETSIIyT	DER/ECO	INTERF.	FILOLOG.	IFCA	POLIDEP.	P. GOBIERNO
2018	561.644	835.643	275.573	921.202	1.158.982	919.627	176.892	91.333	123.877	157.470
2019	544.619	800.806	265.025	852.903	1.145.108	948.723	173.079	90.030	121.534	154.984
2020	393.806	717.889	402.871	194.734	1.622.984	345.798	63.279	2.551	131.033	6.958

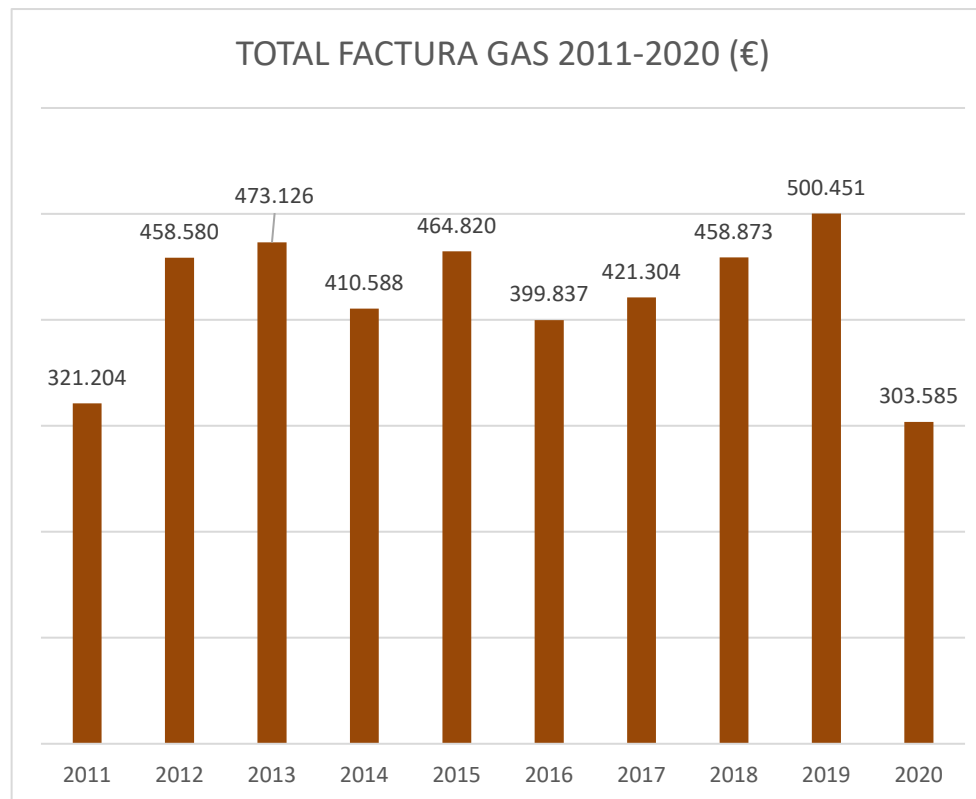
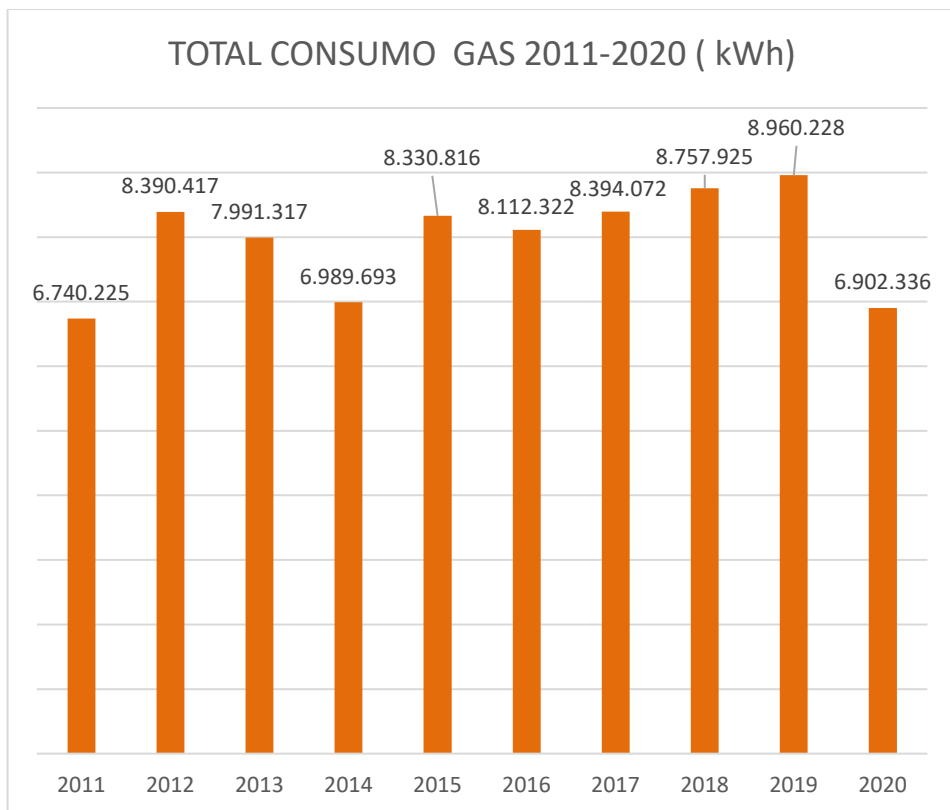
GRÁFICOS



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

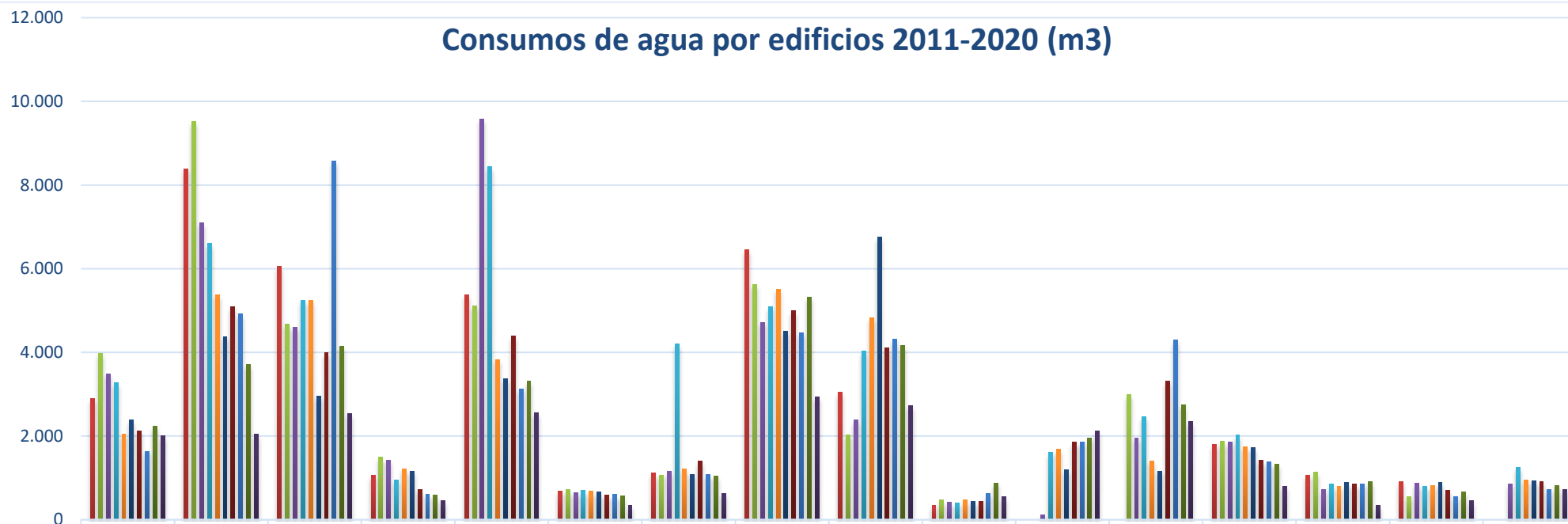
**No están incluidos los consumos de cafeterías y viviendas, porque al ser tan pequeños distorsionarían en exceso los gráficos

GRÁFICOS CONSUMOS Y FACTURACIÓN TOTALES DE GAS 2020



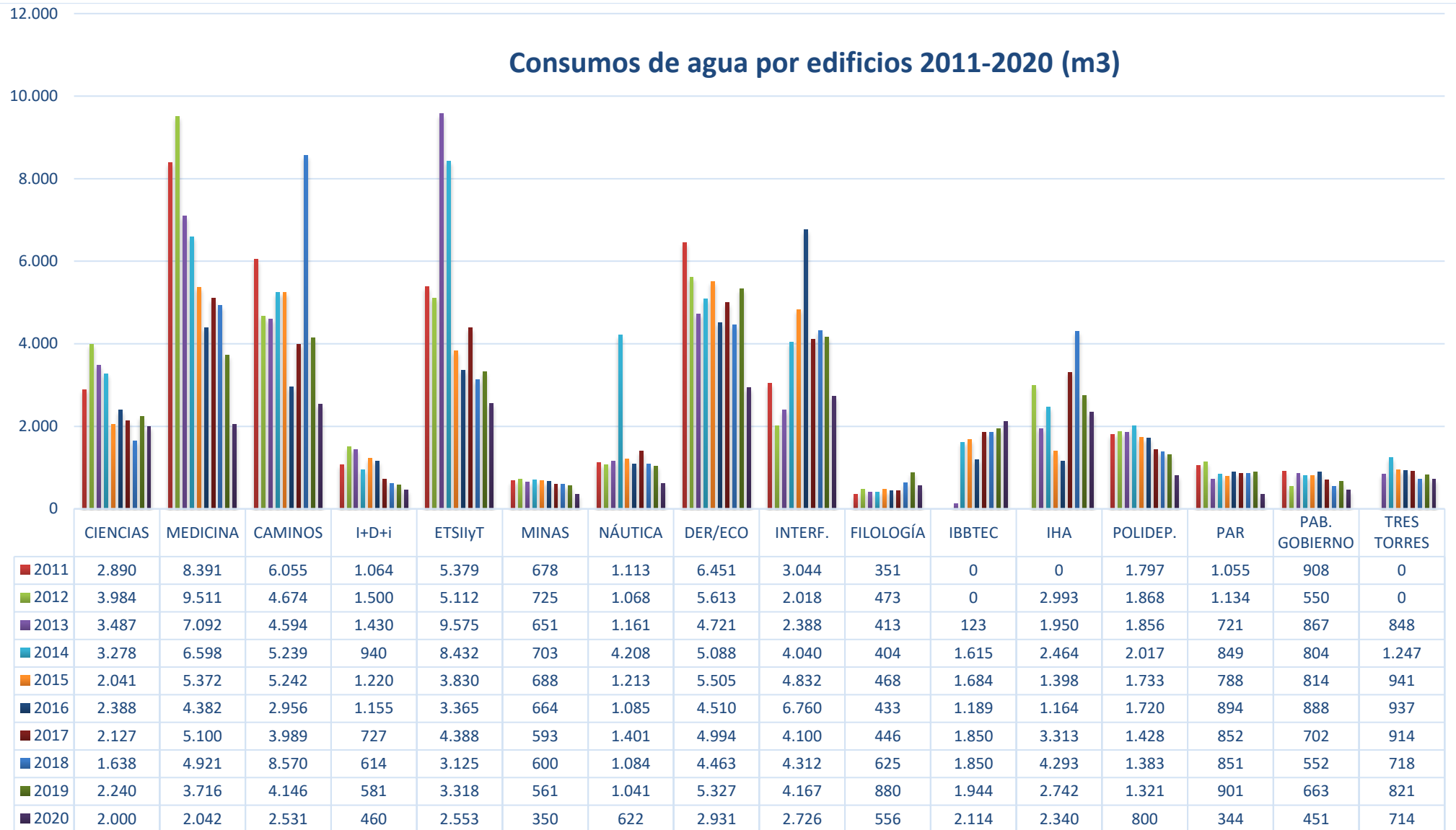
AGUA.

Consumos de agua por edificios 2011-2020 (m3)

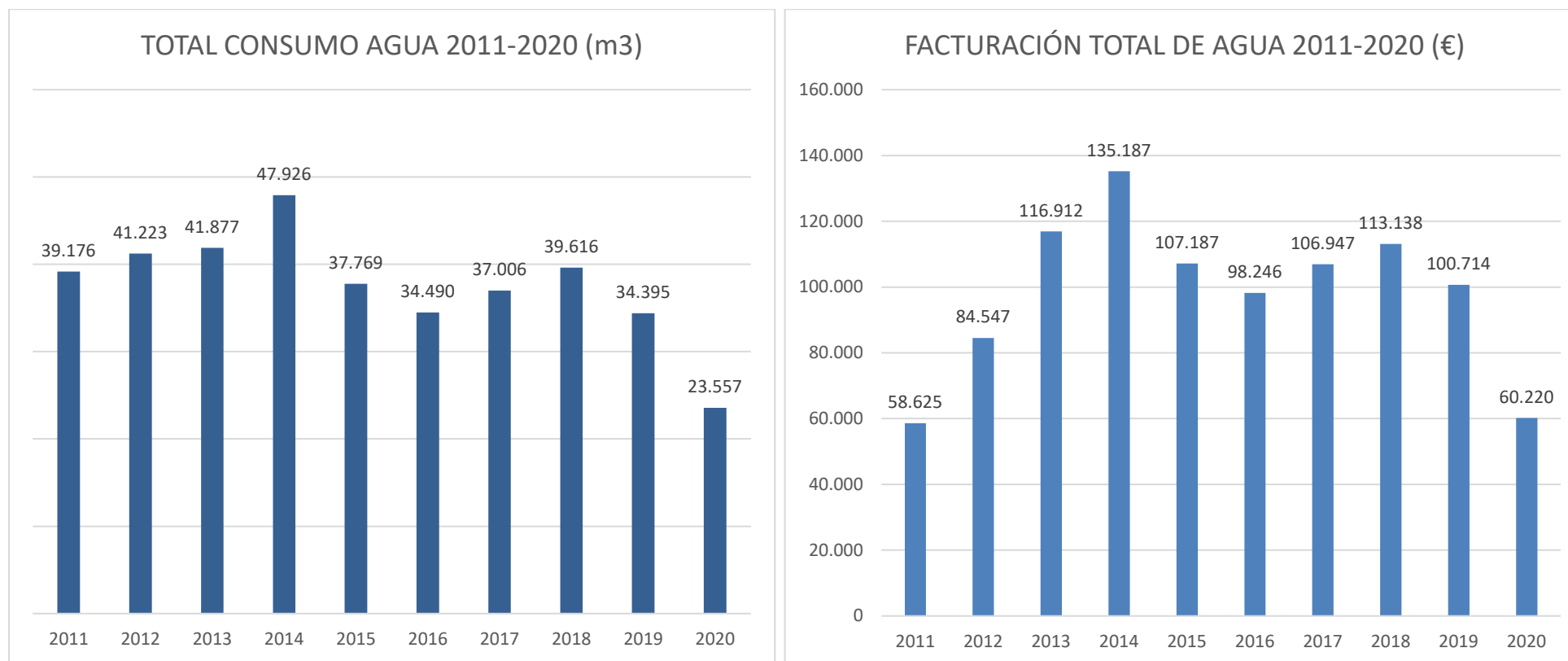


	CIENCIAS	MEDICINA	CAMINOS	I+D+i	ETSIIyT	MINAS	NÁUTICA	DER/ECO	INTERF.	FILOLOGÍA	IBBTEC	IHA	POLIDEP.	PAR	PAB. GOBIERNO	TRES TORRES
■ 2011	2.890	8.391	6.055	1.064	5.379	678	1.113	6.451	3.044	351	0	0	1.797	1.055	908	0
■ 2012	3.984	9.511	4.674	1.500	5.112	725	1.068	5.613	2.018	473	0	2.993	1.868	1.134	550	0
■ 2013	3.487	7.092	4.594	1.430	9.575	651	1.161	4.721	2.388	413	123	1.950	1.856	721	867	848
■ 2014	3.278	6.598	5.239	940	8.432	703	4.208	5.088	4.040	404	1.615	2.464	2.017	849	804	1.247
■ 2015	2.041	5.372	5.242	1.220	3.830	688	1.213	5.505	4.832	468	1.684	1.398	1.733	788	814	941
■ 2016	2.388	4.382	2.956	1.155	3.365	664	1.085	4.510	6.760	433	1.189	1.164	1.720	894	888	937
■ 2017	2.127	5.100	3.989	727	4.388	593	1.401	4.994	4.100	446	1.850	3.313	1.428	852	702	914
■ 2018	1.638	4.921	8.570	614	3.125	600	1.084	4.463	4.312	625	1.850	4.293	1.383	851	552	718
■ 2019	2.240	3.716	4.146	581	3.318	561	1.041	5.327	4.167	880	1.944	2.742	1.321	901	663	821
■ 2020	2.000	2.042	2.531	460	2.553	350	622	2.931	2.726	556	2.114	2.340	800	344	451	714

Consumos de agua por edificios 2011-2020 (m3)



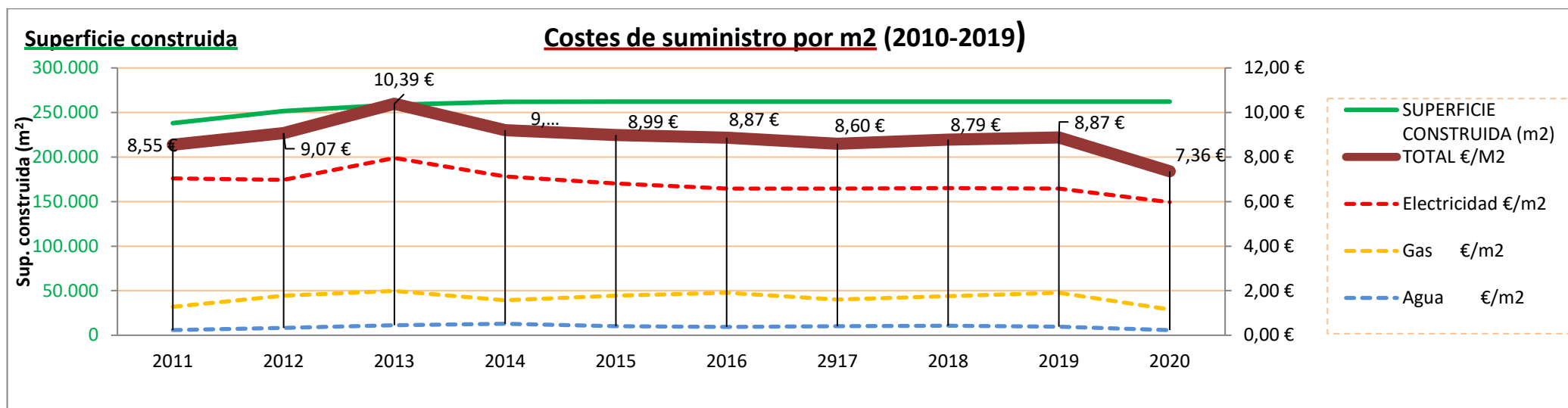
DATOS TOTALES SUMINSTRO DE AGUA 2020



***En los totales están incluidos los de bocas de incendios y riego que en 2020 han sido de 23 m³ y 1561,28 € en su conjunto.**

COSTES POR SUPERFICIE.

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



R.A.M. Y OBRA NUEVA.

Detalle de Inversiones Centralizadas ejecutadas.

Sobre las acciones de rehabilitación, adaptación y modificación de las infraestructuras, así como la ejecución de obra nueva, a continuación, se reseñan las más importantes empezadas o finalizadas a lo largo de **2020**:

INVERSIONES CENTRALIZADAS	
U. F.	FACULTAD DE MEDICINA Y ANIMALARIO
33	Adecuación interior Dpto. Fisiología y Farmacología.
33	Instalación sistema de extracción e impulsión de aire laboratorio 2065
33	RAM de módulos de cerramiento nordeste.
U. F.	E. T. S. DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS
35	RAM Cafetería de Caminos para comedor universitario.
35	Reforma de Sala de Calderas edificio Aulas
35	RAM Locales Laboratorios del Grupo ADAPTA
U. F.	E. T. S. DE INGENIEROS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIONES
42	RAM Biblioteca. Acondicionamiento acústico, climatización, iluminación y pintura.
42	Reforma de salida al patio inglés.
42	Reforma del Centro de Transformación.
42	Sustitución de ascensores Escalera A
42	Reforma de Racks.
U. F.	FACULTAD DE ENFERMERÍA
44	RAM Sala de Grados
U. F.	E.T.S. NAÚTICA
45	Reforma de los centros de transformación
U. F.	F. DERECHO Y ECONÓMICAS
48	Sustitución de red de tubería de rociadores automáticos del aparcamiento
U. F.	EDIFICIO INTERFACULTATIVO
49	Sustitución de puertas metálicas actuales por puertas automáticas.
49	Reparación parcial de fachada Este.
49	Reforma aseos Sótano junto a Salón de actos y aseos discapacitados en P.B.
49	Reforma de Sala de Calderas y Climatizadores.
49	Reforma del centro de transformación (incluido grupo de reserva).
49	Sustitución de ascensor norte.
49	Instalación grupo electrógeno para alimentación auxiliar a servidores de Informática
U. F.	EDIFICIO FILOLOGÍA
64	RAM CPD Servicio de Informática
U. F.	EDIFICIO RECTORAL Y PARANINFO
80	Reforma de los sistemas de climatización
U. F.	EDIFICIO TRES TORRES
83	Reparación de la climatización de la Torre C, planta 0 y 1

OBRA NUEVA.

No se ha realizado ninguna obra de edificación nueva a lo largo del ejercicio 2020.

SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL.

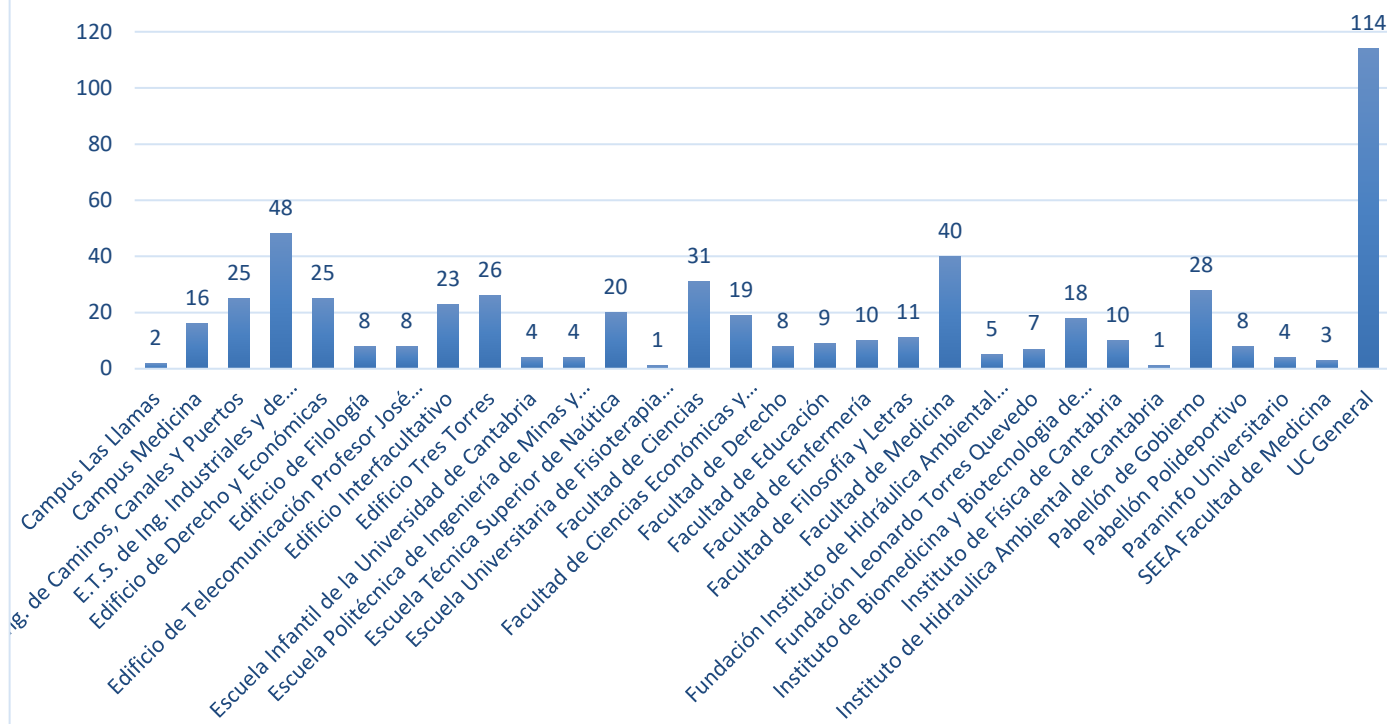
ACTIVIDAD 2020

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	15
SOLICITUDES DE ACTUACIÓN GESTIONADOS:	540
MEMORIAS DE SEGURIDAD GESTIONADAS	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO TRAMITADAS	1

ACTUACIONES



Resumen de solicitudes de actuación tramitadas:

TIPO ACTUACION MOTIVO	COOR. ACTIVIDAD	EVALUACION DE RIESGO	FORMACIÓN	INFORMACIÓN- ASESORAMIENTO	PLAN AUTOP.	OTROS
CAMBIOS EN PUESTO/ LUGAR DE TRABAJO	2			6		
CAMBIOS/REMODELACIÓN EN PUESTO DE TRABAJO	2	1		23		6
EMERGENCIAS/EVACUACIÓN/ SIMULACROS			1	10		7
EQUIPOS PROT. INDIVIDUAL				3		3
EQUIPOS DE TRABAJO	2			6		2
FUENTES RADIATIVAS				2		5
GESTION DE RESIDUOS PELIGROSOS	6			8		31
TRABAJADOR SENSIBLE (embarazo, lactancia...)	11	1		11		4
PRODUCTOS QUÍMICOS	5			5		1
AGENTES BIOLÓGICOS	91		1	133		40
OTROS	36		26	38		9
SIMULACROS	1				1	

-Planes de Autoprotección (PA).

Durante el año 2020, y como consecuencia de la emergencia sanitaria, no se han realizado simulacros de evacuación.

Se ha realizado revisión y control de centralitas.

- Formación e información.

A lo largo del año 2020 se han llevado a cabo las siguientes acciones formativas/informativas:

- **CURSO BÁSICO DE SEGURIDAD EN LABORATORIOS.** Se continua con la formación online, a través de la plataforma Moodle con un total de 94 matriculados.
- **WORKING IN LABORATORIES: INFORMATION AND BASIC SAFETY RULES.** Se continua con la formación online, a través de la plataforma Moodle con un total de 14 matriculados.
- **CURSO BÁSICO DE PVD:** se continua con la formación online a través de la plataforma Moodle con un total de 10 matriculados.

- 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.
- Programación de campaña vacunación antigripal con medidas específicas para cumplir aforos
- Se realiza memoria específica por el Servicio contratado.
- Valoración de personal vulnerable determinado por el Ministerio ante el SARS-CoV-2.

- Actuaciones preventivas para el control de la emergencia sanitaria.

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

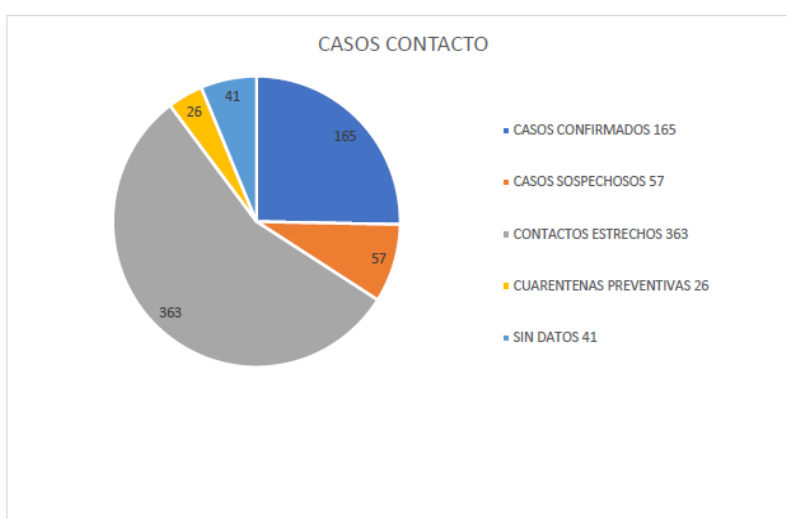
- Rastreo COVID-19 de las personas trabajadoras y alumnado.

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

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

Entre octubre y diciembre del 2020 se han registrado un total de 652 incidencias que han originado 3.929 comunicaciones telefónicas y/o electrónicas relacionadas exclusivamente con la situación sanitaria.

Resultado del seguimiento octubre, noviembre y diciembre 2020.



Otras actuaciones.

- Intervención en investigación de incidentes y de accidentes con o sin baja (se realiza memoria específica).
- Asistencia a las reuniones ordinarias del Comité de Seguridad y Salud.
- Colaboración con la Unidad de Edificaciones y de Mantenimiento para aplicación de normativa de prevención.
- Resolución verbal y/o escrita de consultas y requerimientos diversos
- Publicación y mantenimiento de la página web.
- Tareas de supervisor de la instalación radiactiva de Medicina. Control y puesta al día del Diario de Operaciones de la instalación radiactiva de la Facultad de Medicina. Redacción de informes para el Consejo de Seguridad Nuclear.
- Colaboración y coordinación con el servicio de atención 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.
- Redacción de informes de prórroga/justificación de precios de los contratos vigentes.
- Participación en el protocolo de actuación frente al acoso.

GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS.

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

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

En este año se ha mejorado con la ampliación de lugares de recogida, según demanda de los Departamentos/nuevos-Edificios.

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

- Químicos
- Biosanitarios
- Fotográficos
- Eléctricos y Electrónicos

RESIDUOS QUÍMICOS

Empresa:

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

Tipo de residuo	Cantidad (Kgs./litros) 2020	Cantidad (Kgs./litros) 2019
Metales y sales de metales	60	132
Mercurio y sales de mercurio *	1	0,2
Ácidos	1.030	203,5
Bases	1.071	307
Sales	125	407
Disolventes orgánicos no halogenados	126	9,1
Disolventes orgánicos halogenados	0	0
Hidrocarburos y aceites no recuperables	0	6
Hidrocarburos y aceites recuperables	2.600	1851
Bromuro de etidio**	0	0
Compuestos con cromo hexavalente	0	0
Baterías con plomo	31	66
Cianuros	375	489
Restos de laboratorio	374	709,9
Película que contiene plata (radiografías)	33	9
Fuertemente reductores, peróxidos...	0	1
Envases vacíos de reactivos y residuos	Sin clasificar	0
	plástico	501
	vidrio	1.084
	Metálicos	15
Aguas con residuos orgánicos	346	303
No identificados	0	80,9
Material contaminado	111	41,4
Producto químico (formol)	200	62
Permanganatos	0	10
Amianto	0	Bajantes (1)
Recipientes vacíos a presión***	6	----
Ligante bituminoso***	160	----

* Cantidades mínimas en termómetros rotos

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

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

(1) Retirada bajantes fachada norte Caminos por empresa autorizada. No se facilitaron datos de peso.

CALENDARIO DE ACTUACIONES:

Fechas	Tipo
Junio 2020	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	111
6,4 litros	44
5 litros	64
3,6 litros	7
60 litros	17
30 litros	8
20 litros	2
10 litros	19
caja vidrio pequeña	1
caja vidrio grande	7



RESIDUOS BIOSANITARIOS

Empresa:

Hasta noviembre fue SAEMA EMPLEO S.L.U Técnico de contacto: Oliver Alonso Offroy

En diciembre comenzó STERILES SERVICES Técnico de contacto: Ander Etxebarria Olaide

Se incluyen en este tipo los siguientes residuos:

Agujas y cuchillas

Otros objetos punzantes y/o cortantes

Cultivos y material contaminante o útiles de laboratorio contaminados

Restos orgánicos contaminantes

Restos de tejidos

Materiales de curas, gasas, catéteres, etc.

Citostáticos, material contaminado con productos de quimioterapia, etc.

Medicamentos y envases de medicamentos

Vidrio contaminado

Cadáveres de animales

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								
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
1	5	7	3	–	–	–	–	–	–
5	400	401	503	562	475	538	565	687	674
10	86	86	150	176	148	155	195	213	214
30	48	23	27	32	22	19	14	16	10
60	248	269	190	250	240	154	177	170	194

Peso total de los residuos	Años						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
	2.560	2.629,3	1160,7	2650	2374	2011	2101,5

* 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

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

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

Total viruta: 19.200 L

Total cadáveres animales: 876 kgr

RESIDUOS FOTOGRÁFICOS

Empresa:

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

Se incluyen en este tipo los siguientes residuos:

Revelador fotográfico

Fijador fotográfico

Actuaciones

Fechas	Tipo
Julio 2020	Retirada en Campus y Edificio IBBTEC

Resumen de las cantidades gestionadas

Tipo de residuo Revelador/ Fijador	Cantidad (Kg/litros)							
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
	280	704	785	922	647	130	257	223,5

RESIDUOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS

Se incluyen en este tipo los siguientes residuos:

Equipos informáticos

Equipos y material eléctrico

GESTOR

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

METODOLOGÍA DE GESTIÓN

En el año 2020 por la alarma sanitaria y el cambio de empresa gestora **NO** se ha podido realizar retirada de este tipo de residuos.

LÁMPARAS FLUORESCENTES

Se incluyen en este tipo los siguientes residuos:

Tubos fluorescentes y/o residuos que contienen mercurio

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

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

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

Edificio	Cantidad (Kg)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Edificio de Derecho y Económicas	298,76	285,64	1363,84	261,52	309	642	600
E.T.P. I. Minas y Recursos Energéticos	31	-	-	-	-	-	-
E.T.S.I.I.T.	132,89	121,59	40,53	41	41	74	200
F. Ciencias	18,43	25,09	29,3	41	-	-	-
F. Medicina	112,52	-	-	-	-	-	-

PILAS

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

PILAS Edificio/ Servicio	Cantidad en Kg			
	2020	2019	2018	2017
Facultad de Medicina	9	27	39	9
Facultad de Ciencias	36	27	45	36
Facultad de Derecho	9	18	18	18
Facultad de C. Económicas y Empresariales	9	36	36	18
Interfacultativo	27	36	45	54
P. Gobierno	51	41	45	45
E.T. Superior de I. Caminos, Canales y Puertos	45	66	27	45
ETSII y Telecomunicaciones	-	42	27	36
IFCA	-	9	-	9
I. de Telecomunicación Profesor Jose Luis García	9	9	9	18
Instituto de Hidráulica	-	18	-	9
E. Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía	9	9	9	9
E.T.S de Náutica	-	9	-	9
IBBTEC	9	9	9	9
Filología –Servicio de Informática	-	-	-	9
Paraninfo Universitario	9	-	9	-
Tres Torres	-	9	9	9
TOTAL	222	365	327	342

OTROS RESIDUOS

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

Estos tipos son:

- **Residuos radiactivos:** bajo la gestión de ENRESA en las instalaciones radiactivas autorizadas en la UC. En el año 2020 no se realizó retirada.
- **Cartuchos de impresora:** No tipificados como residuos peligrosos, se recogen en cada centro y la retirada se realizó por la empresa Columbia, S. L. durante el primer trimestre. Esta empresa por la emergencia sanitaria paso a ERTE y desde octubre la gestión es realizada por SAEMA.

Tipo de residuo	Kg		Cantidad (Unidades)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Tóner e inkjet	COLUMBIA: 221,4 SAEMA: 247,5 TOTAL: 468,9	471,8	735	2460	3300	2.400	2.200	3.254	3.196

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

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

DATOS ECONÓMICOS

El presupuesto del **Capítulo 2** (mantenimientos, suministros y otros servicios) para 2020 fue de 5.190.000,00 €, un 3% superior al del año anterior.

El grado de ejecución de la parte dedicada a mantenimientos fue del 89 %, que está en la línea de los últimos años. Hubo una disminución de la actividad general por motivo del Covid, pero ésta misma causa provocó numerosas actuaciones extraordinarias relativas a prevención y contención de la epidemia.

En el apartado de suministros y otros servicios *(también dentro del Capítulo 2), el porcentaje de ejecución fue de 86%. Pese al recorte inicial en los presupuestos concretos de suministros, la disminución de los consumos por las restricciones de la pandemia ha ocasionado un resultado de ejecución similar a los años anteriores.

El **Capítulo 6** de Reformas, Adaptaciones y Mejoras (RAM), a pesar que experimentó un incremento del presupuesto respecto al año 2019 (de 800.000 a 923.000 €). La ejecución fue de 845.013 €. El importe restante del presupuesto se comprometió en expedientes con inicio en 2020 y ejecución prevista en 2021.

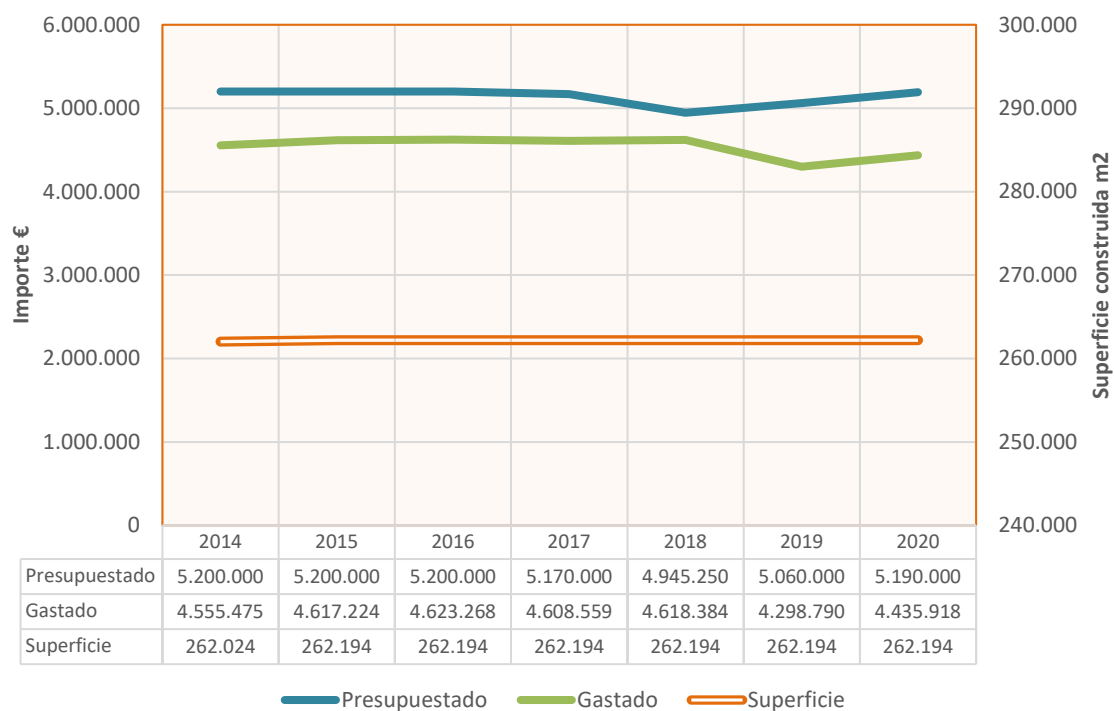
No se registró ninguna obra de nueva edificación a lo largo del ejercicio.

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

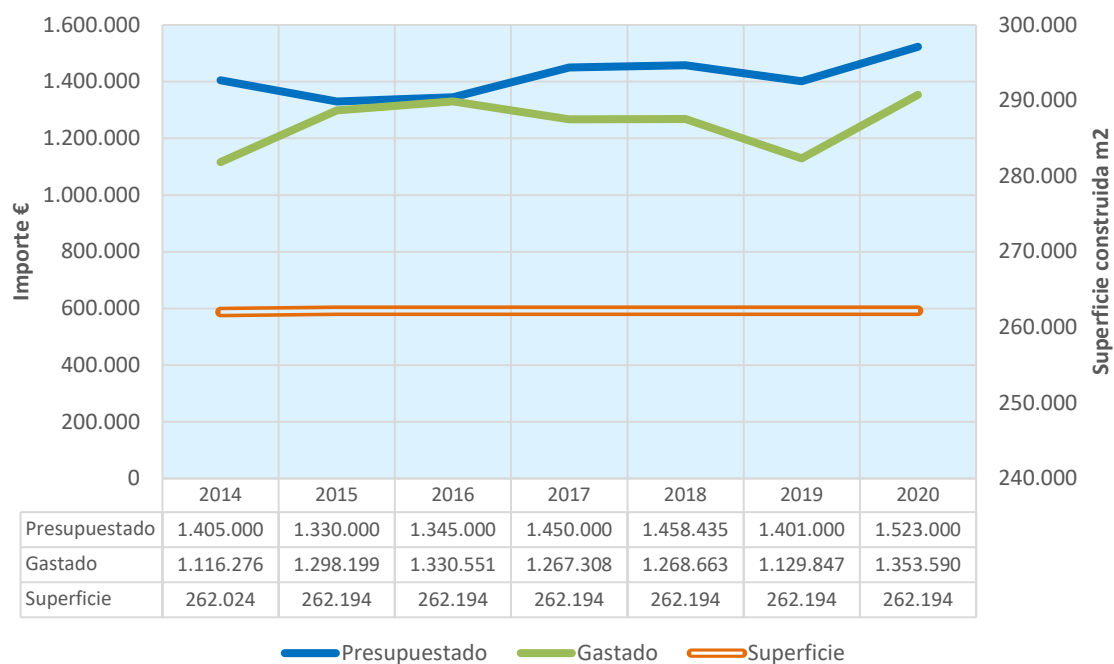
CÓD.	DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO 2020 (con prorrateo)	EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO	% NO EJECUTADO S/PTO.FINAL	PRESUPUESTO 2019
212.00	Mantenimiento Integral. Término fijo	859.000,00 €	810.152,28 €	-5,69%	584.000,00 €
212.00	Mantenimiento Integral. Término variable	256.000,00 €	256.853,83 €	0,33%	336.000,00 €
212.13	Jardinería	115.000,00 €	107.053,37 €	-6,91%	119.000,00 €
212.99	Otros trabajos	60.000,00 €	11.662,74 €	-80,56%	90.000,00 €
213.13	Instalaciones de seguridad e incendios	115.000,00 €	90.520,13 €	-21,29%	120.000,00 €
213.15	Ascensores	55.000,00 €	38.423,28 €	-30,14%	57.000,00 €
213.99	Otros trabajos	60.000,00 €	36.506,43 €	-39,16%	90.000,00 €
214	Reparación y conservación material de transporte	3.000,00 €	2.418,03 €	-19,40%	5.000,00 €
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO	1.523.000,00 €	1.353.590,09 €	-11,12%	1.401.000,00 €
221.00	Energía eléctrica	1.450.000,00 €	1.196.532,16 €	-17,48%	1.670.000,00 €
221.01	Agua	105.000,00 €	57.645,32 €	-45,10%	105.000,00 €
221.02	Gas	450.000,00 €	290.119,01 €	-35,53%	500.000,00 €
221.03	Combustible	5.000,00 €	2.161,14 €	-56,78%	7.000,00 €
221.43	Productos farmacéuticos y material sanitario	2.000,00 €	1.020,69 €	-48,97%	2.000,00 €
221.99	Otros suministros	40.000,00 €	32.367,11 €	-19,08%	40.000,00 €
222.00	Comunicaciones telefónicas	465.000,00 €	462.155,36 €	-0,61%	360.000,00 €
224	Primas seguros	40.000,00 €	0,00 €	-100,00%	-
227.01	Seguridad	940.000,00 €	907.227,74 €	-3,49%	800.000,00 €
227.17	Servicios médicos y psicológicos	70.000,00 €	56.367,36 €	-19,48%	70.000,00 €
227.18	Asistencia técnica en obras e instalaciones	40.000,00 €	64.205,58 €	60,51%	43.000,00 €
227.20	Gestión de residuos peligrosos	55.000,00 €	12.526,92 €	-77,22%	55.000,00 €
230.10	Dietas y locomoción PAS UC Funcionario	5.000,00 €	0,00 €	-100,00%	7.000,00 €
	TOTAL CAP. 2 GTOS. BIENES CTES. Y SERVICIOS	5.190.000,00 €	4.435.918,47 €	-14,53%	5.060.000,00 €
630	Edificios y otras construcciones (RAM)				
630 0000	Reforma, Adaptacion y Mejora de Edificios y otras construcciones	923.000,00 €		-100,00%	800.000,00 €
	TOTAL CAP. 6 INVERSIONES REALES	923.000,00 €		-100,00%	800.000,00 €
	TOTALES EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2020	6.113.000,00 €		-100,00%	5.860.000,00 €

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

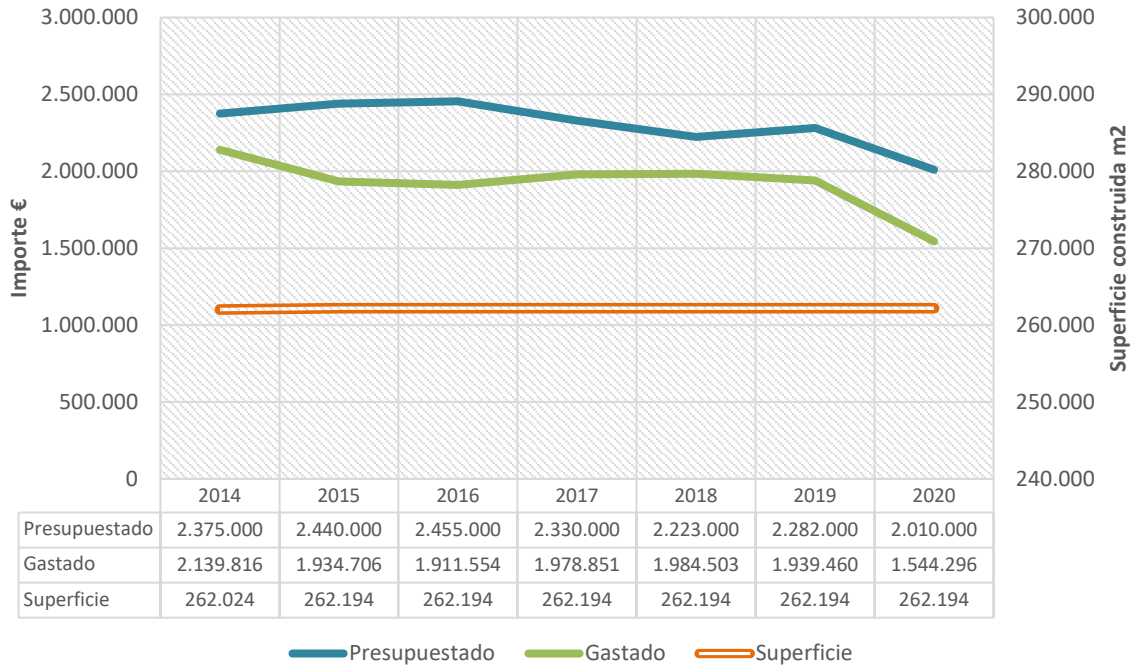
Capítulo 2 (Total)



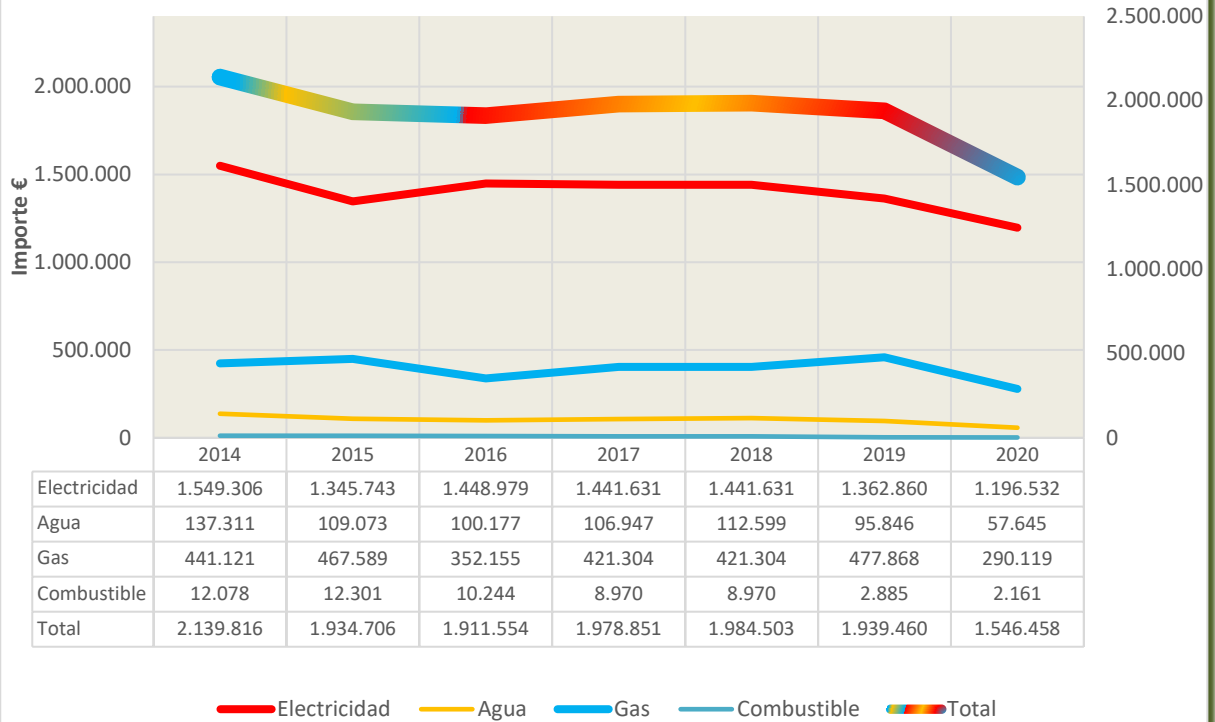
Capítulo 2 (Mantenimientos)



Capítulo 2 (Suministros)



Capítulo 2 (Suministros por tipo)



PLANIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

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

GESTIÓN POR PROCESOS.

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

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

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

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

ENCUESTA A USUARIOS

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

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

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

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

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

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

Como ya hemos indicado en las Memorias de años anteriores, ante las peticiones y observaciones

de los propios usuarios, se optó desde 2015 realizarlas por cada dos años.

Las últimas se realizaron en el 2019 por lo que las próximas están programadas para el 2021

La siguiente tabla muestra resultados de esta encuesta y los de los años anteriores (2013-2019):

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

*Sin encuestas

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

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

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

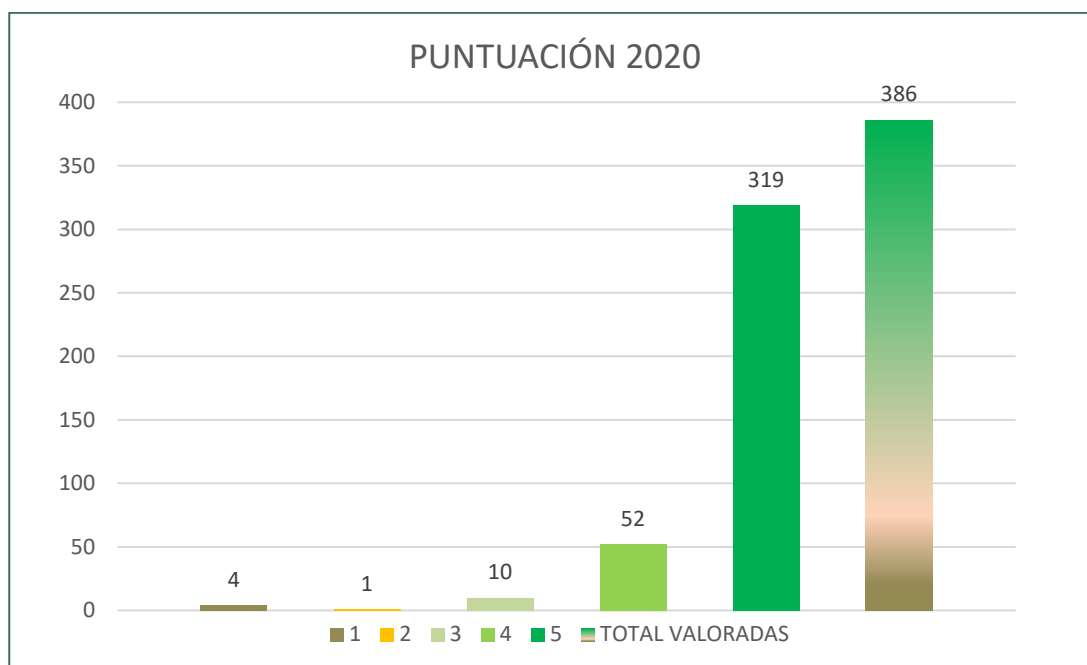
VALORACIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIOS COMPLETADAS EN 2020.

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

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

		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nº solicitudes completadas		3.377	3.854	3.719	3.697	3.892	3.872	2.568
Nº de valoraciones		488	523	540	572	543	589	386
Valoración	1	9, 1,72%	14, 2,59%	14, 2,45%	14, 2,38%	15, 2,55%	5, 0,85%	4, 1,04%
	2	8, 1,53%	8, 1,48%	10, 1,75%	12, 2,04%	8, 1,36%	3, 0,51%	1, 0,26%
	3	42, 8,03%	44, 8,15%	32, 5,59%	31, 5,26%	33, 5,60%	14, 2,38%	10, 2,59%
	4	111, 21,22%	124, 22,96%	124, 21,68%	112, 19,02%	69, 11,71%	88, 14,94%	52, 13,47%
	5	318, 60,80%	333, 61,67%	360, 62,94%	403, 68,42%	418, 70,97%	479, 81,32%	319, 82,64%
Puntuación global (sobre 5)		4,48	4,44	4,49	4,53	4,60	4,75	4,76

A continuación, se muestra de forma gráfica la distribución de las puntuaciones otorgadas en las 386 solicitudes valoradas.



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

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

Esta encuesta tiene carácter bianual y se realizará a finales del año 2021.

A continuación se muestran los resultados de la última encuesta realizada en 2019.

Ficha Técnica.

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

CONSIDERACIONES GENERALES

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

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

DATOS

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

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

PARTICIPACIÓN

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

CALIFICACIONES

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

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

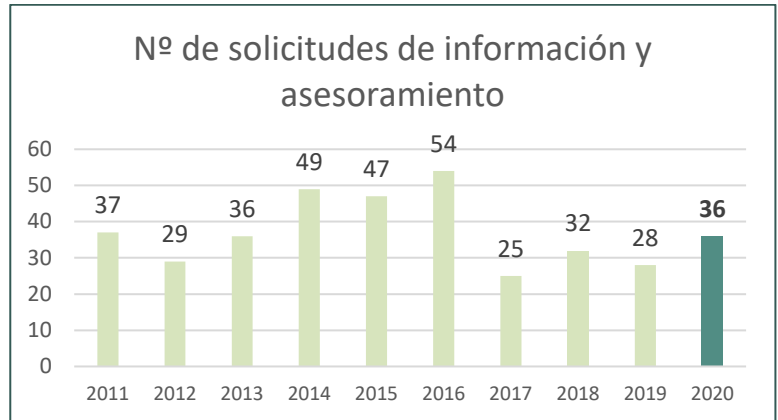
**Las repuestas con porcentaje indican la proporción de respuestas afirmativas, que implican una valoración positiva de la cuestión.

OTRAS SOLICITUDES Y ACTIVIDADES

SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTOS

(A través del espacio de administración electrónica)

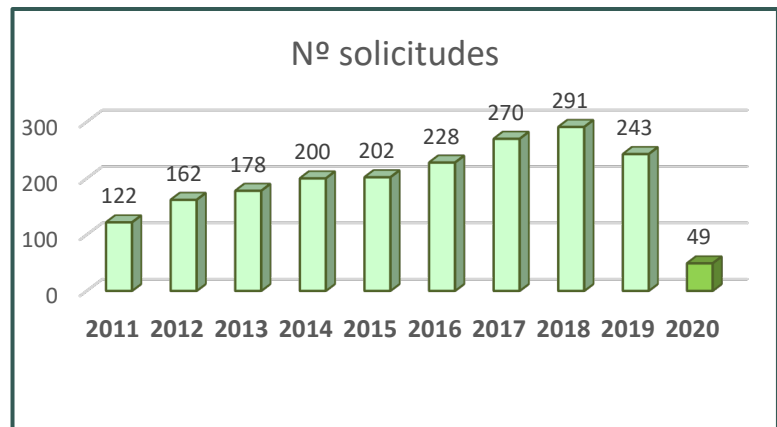
Año	Nº de solicitudes de información y asesoramiento
2011	37
2012	29
2013	36
2014	49
2015	47
2016	54
2017	25
2018	32
2019	28
2020	36



SOLICITUDES DE APARCAMIENTO

(Pabellón de Gobierno y al Edificio Rectoral y Paraninfo)

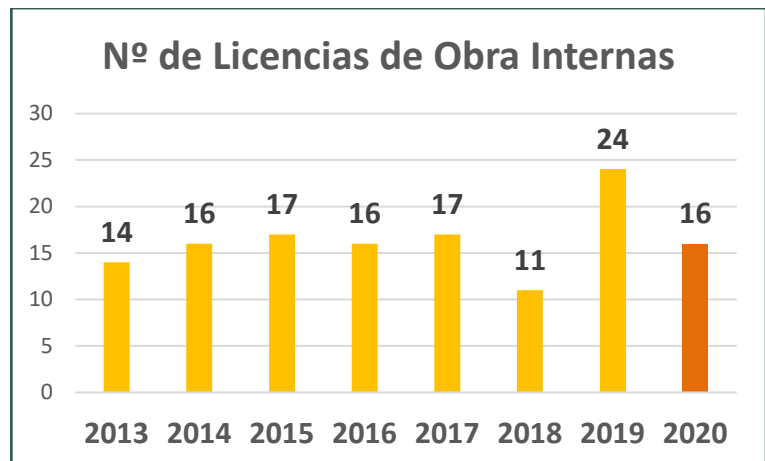
AÑO	Nº solicitudes
2011	122
2012	162
2013	178
2014	200
2015	202
2016	228
2017	270
2018	291
2019	243
2020	49



LICENCIAS DE OBRA INTERNA

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

Año	Nº de Licencias de Obra Internas
2013	14
2014	16
2015	17
2016	16
2017	17
2018	11
2019	24
2020	16



OTRAS ACTUACIONES

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

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

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

- CURSO-TALLER GESTOR DE EXPEDIENTES INSTITUCIONAL UC - ESFERA - MÓDULO DE REGISTRO DE SALIDA.
- CURSO UNIVERSITARIO SUPERIOR EN RESTAURACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN. PATOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN.
- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y GESTIÓN EFICAZ DEL TIEMPO. ON LINE.
- POWERPOINT 2013: SACA PARTIDO A TUS PRESENTACIONES.
- CURSO GENERAL EN MATERIA DE CONTRATACIÓN. SUBGRUPOS C1 Y C2 . ON LINE .
- MECANOGRAFÍA POR ORDENADOR ON LINE. NIVEL BÁSICO.
- FORMACIÓN BÁSICA PARA EL MANEJO DE CASOS Y CONTACTOS DE LA COVID-19 EN UNIVERSIDADES.
- GESTIONA TUS PROYECTOS ON LINE.
- AUDITORES INTERNOS DE SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD (EDICIÓN 2020).
- CURSO-TALLER GESTOR DE EXPEDIENTES INSTITUCIONAL UC - ESFERA - MÓDULO DE REGISTRO DE SALIDA.
- DISEÑO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN CON MS ACCESS.
- HERRAMIENTAS DE VIDEOCONFERENCIA (WEBEX, SKYPE).
- EVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: HERRAMIENTAS E INDICADORES.
- ADVANCED ENGLISH GRAMMAR FOR LECTURERS.