



# SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

## MEMORIA 2015



**UNIVERSIDAD DE CANTABRIA**  
Gerencia

# ÍNDICE

<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.....</b>	<b>3</b>
Datos de gestión .....	3
Comparativas.....	3
Partes ejecutados / coste soportado últimos 10 años.....	3
Partes por gremios.....	4
Control de tiempos de respuesta por empresa.....	5
Gasto por empresas .....	5
Gasto por edificios .....	6
<b>CONSUMOS ENERGÉTICOS.....</b>	<b>7</b>
Energía Eléctrica.....	8
Gas .....	11
Agua.....	14
Costes por superficie.....	17
<b>R.A.M. Y OBRA NUEVA .....</b>	<b>18</b>
Detalle de Inversiones Centralizadas ejecutadas.....	18
Obra nueva .....	18
<b>SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. UNIDAD DE PREVENCIÓN .....</b>	<b>19</b>
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.....	22
Vigilancia de la salud.....	27
Otras actuaciones.....	27
<b>LA GESTIÓN ECONÓMICA Y LA CONTRACCIÓN EN EL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS .....</b>	<b>28</b>
Datos económicos .....	28
Cuadro de ejecución presupuestaria de la UFG 89IN .....	30
<b>PLANIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.....</b>	<b>31</b>
Objetivos 2015.....	31
Gestión por Procesos (GPP) .....	32
Encuesta a usuarios .....	33
Valoración de solicitudes de usuarios .....	35
Encuesta a empresas de servicios .....	36
<b>OTROS .....</b>	<b>38</b>

## MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

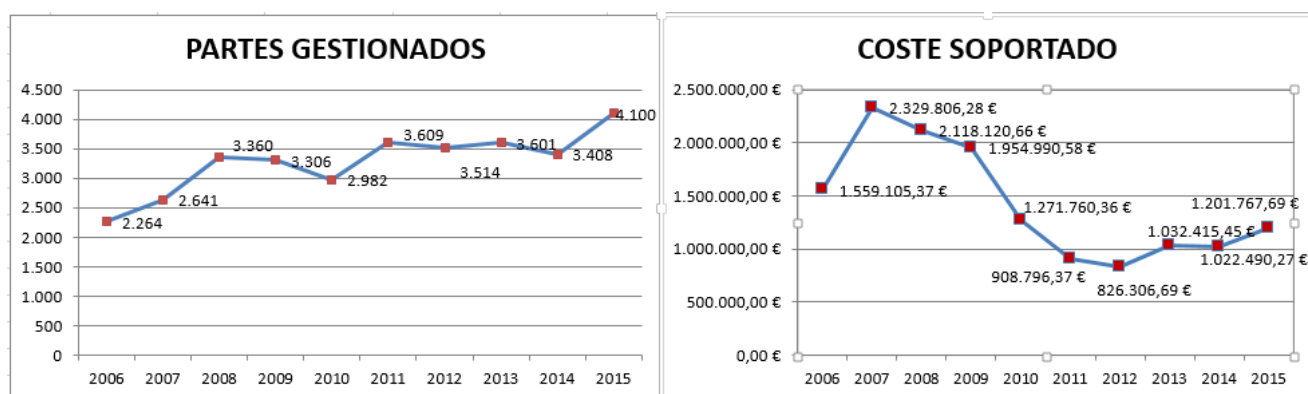
### DATOS DE GESTIÓN.

En el año 2015 se han gestionado **3.854 solicitudes de actuación** que han generado un total de **4.100 partes de empresa**, con un coste soportado para el conjunto de todos ellos de **1.201.767,69 €** (654.361,86 € directamente en los partes y 547.405,83 € en el término fijo del Mantenimiento Integral).

### COMPARATIVAS (Partes ejecutados – Coste soportado)

Datos comparativos de los últimos años:

AÑO	SOLICITUDES	PARTES	COSTE €
2006		2.264	1.559.105,37 €
2007		2.641	2.329.806,28 €
2008		3.360	2.118.120,66 €
2009		3.306	1.954.990,58 €
2010		2.982	1.271.760,36 €
2011		3.609	908.796,37 €
2012	3.903	3.514	826.306,69 €
2013	3.637	3.601	1.032.415,45 €
2014	3.377	3.408	1.022.490,27 €
2015	3.854	4.100	1.201.767,69 €



En comparación con 2014, el año 2015 ha registrado los siguientes datos:

- Número de solicitudes: **+14,12 %**
- Número de partes de actuación: **+20,31 %**
- Coste: **+17,53 %**.

En el año 2015 se ha producido un aumento muy significativo de los importes facturables a las Unidades Funcionales de Gasto en las actuaciones solicitadas por estas. Este ascenso (de 97.191,38 € a 156.533,94 €) ha sido del **+61,06 %**.

## PARTES POR GREMIOS.

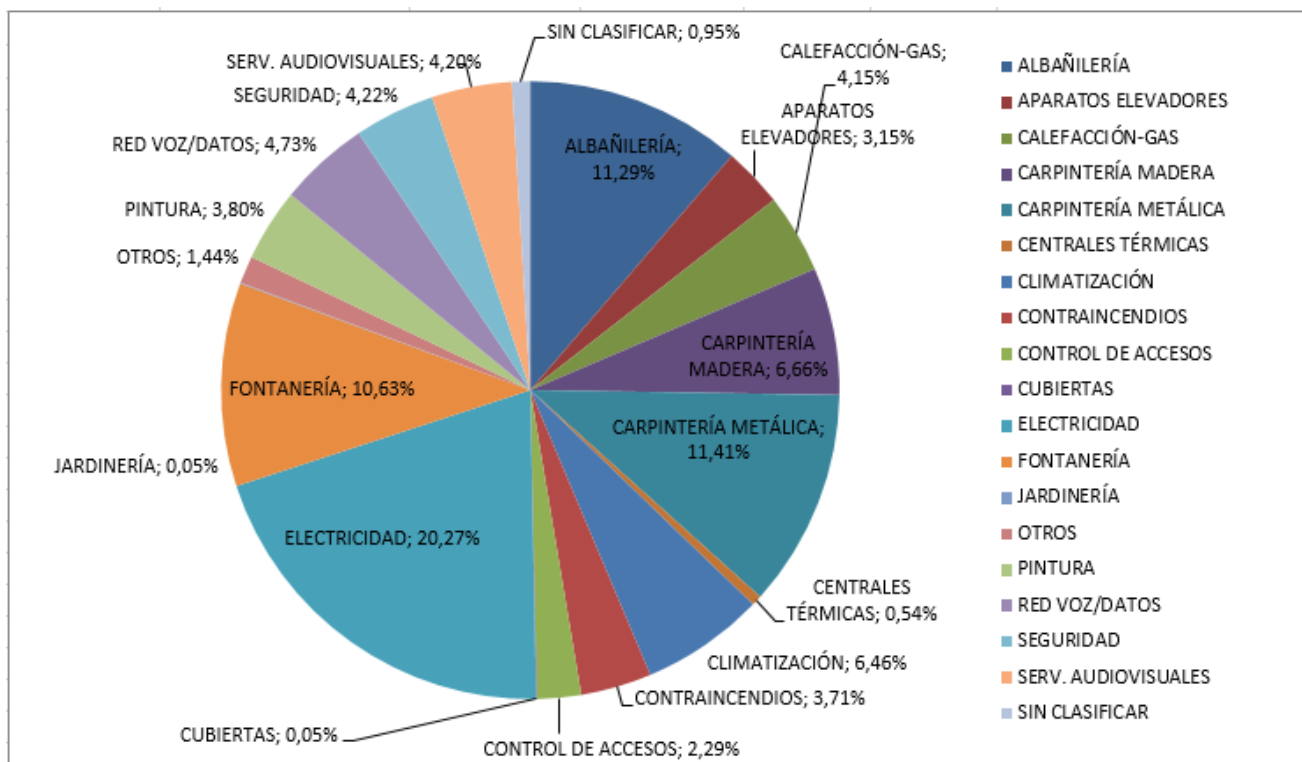
GREMIO	Nº PARTES	% PARTES	COSTE TOTAL €
ALBAÑILERÍA	463	11,29%	231.570,83
APARATOS ELEVADORES	129	3,15%	1.653,28
CALEFACCIÓN-GAS	170	4,15%	54.460,47
CARPINTERÍA MADERA	273	6,66%	52.341,57
CARPINTERÍA METÁLICA	468	11,41%	77.408,58
CENTRALES TÉRMICAS	22	0,54%	32.456,85
CLIMATIZACIÓN	265	6,46%	105.437,76
CONTRAINCENDIOS	152	3,71%	34.693,46
CONTROL DE ACCESOS	94	2,29%	19.932,96
CUBIERTAS	2	0,05%	1.136,51
ELECTRICIDAD	831	20,27%	262.584,76
FONTANERÍA	436	10,63%	93.182,81
JARDINERÍA	2	0,05%	1.344,70
OTROS	59	1,44%	29.286,78
PINTURA	156	3,80%	93.201,74
RED VOZ/DATOS	194	4,73%	30.289,24
SEGURIDAD	173	4,22%	29.234,26
SERV. AUDIOVISUALES	172	4,20%	48.262,03
SIN CLASIFICAR	39	0,95%	3.289,11

Nº TOTAL DE PARTES

4.124

COSTE TOTAL DE LOS PARTES

1.201.767,69



**Nota:** El coste total incluye partes facturables asumidos por otras UFG (409 partes por un total de 156.533,94 €).



## CONTROL DE TIEMPOS DE RESPUESTA POR EMPRESA.

EMPRESA	Promedio		Promedio presentación oferta	Promedio Solicitud-Entrega
	Solicitud-Trámite			
ELECTRA VITORIA	0,03		0,74	3,93
EULEN, S.A.	0,01		6,08	16,54
GIROA, S.A. CLIMATIZACION	0,59		9,31	20,40
IMESAPI, S. A.	3,67		10,49	25,15
INFRAESTRUCTURAS - Servicios	14,05		13,16	38,57
LIMSAUBER	0,69		6,84	17,68
PROSEGUR COMPAÑÍA DE SEGURIDAD, S.A. (Prosegur contraincendios)	1,31		10,13	22,08
VEOLIA, S.A. PCI	47,90		25,00	79,40
VISEGUR Servicios	0,31		0,77	18,36
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>3,34</b>		<b>9,83</b>	<b>24,22</b>

Nota: La unidad de los valores es el día.

En el segundo semestre de 2015 se han iniciado las pruebas de **procedimiento abreviado en la gestión de partes**. De forma resumida, esta iniciativa implica la posibilidad de prescindir, en determinadas actuaciones, del presupuesto previo. Se trata de actuaciones que suceden con cierta frecuencia (por ejemplo cambio de fluorescentes o atascos sencillos), y que apenas requieren materiales. Mediante consenso con la empresa, se aceptan los estándares de ejecución (mano de obra y materiales) de estos partes, de forma que se omiten los pasos de elaboración del presupuesto por parte de la empresa y aprobación por parte del Servicio. Obviamente, si en cualquier etapa del parte, principalmente la ejecución, aparecen situaciones que suponen un incremento de horas de personal o materiales respecto a la estimación inicial, la empresa debe notificarlo inmediatamente y las actuaciones posteriores son decididas por el Servicio de Infraestructuras (continuación de los trabajos o anulación del parte para solicitar un presupuesto detallado).

Este procedimiento ha sido completado en **795 partes**. Teniendo en cuenta que el número total de partes de 2015 ha sido de 4.100 y que la prueba se ha realizado durante medio año, arroja un balance de casi el 40% de partes que se han agilizado mediante la supresión de pasos no necesarios. Durante este periodo no se ha producido ningún incidente reseñable, básicamente no ha ocurrido que se incurra en gastos inesperados sin aceptación previa por parte del Servicio de Infraestructuras. El tiempo medio de resolución final ha sido de 6,48 días, notablemente inferior a la media general de 24,22 días del conjunto total de partes.

## GASTO POR EMPRESAS.

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

EMPRESA	Partes no facturables		Partes facturables		Total partes	
	Importe €	Nº Partes	Importe €	Nº Partes	Importe €	Nº Partes
ELECTRA VITORIA	1.507,89	122	0,00	1	1.507,89	123
EULEN, S.A.	1.344,70	2	0,00 €	0	1.344,70	2
GIROA, S.A. CLIMATIZACION	35.951,09	115	24.624,00	32	60.575,09	147
IMESAPI, S. A.	931.198,96	3.145	116.127,40	297	1.047.326,36	3.442
INFRAESTRUCTURAS - Servicios	23.882,24	32	213,32	2	24.095,56	34
LIMSAUBER	2.993,13	34	0,00	0	2.993,13	34
PROSEGUR COMPAÑÍA DE SEGURIDAD, S.A. (Prosegur contraincendios)	30.104,38	143	4.345,40	5	34.449,78	148
VEOLIA, S.A. PCI	243,68	2	0,00 €	0	243,68	2
VISEGUR Servicios	18.007,68	96	11.223,82	72	29.231,50	168
<b>TOTALES</b>	<b>1.045.233,75</b>	<b>3.691</b>	<b>156.533,94</b>	<b>409</b>	<b>1.201.767,69</b>	<b>4.100</b>

Nota: Algunos partes creados y gestionados en 2015 no se han facturado hasta 2016 por no haberse completado la ejecución de las actuaciones.

## DESGLOSE GASTO POR EDIFICIOS.

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

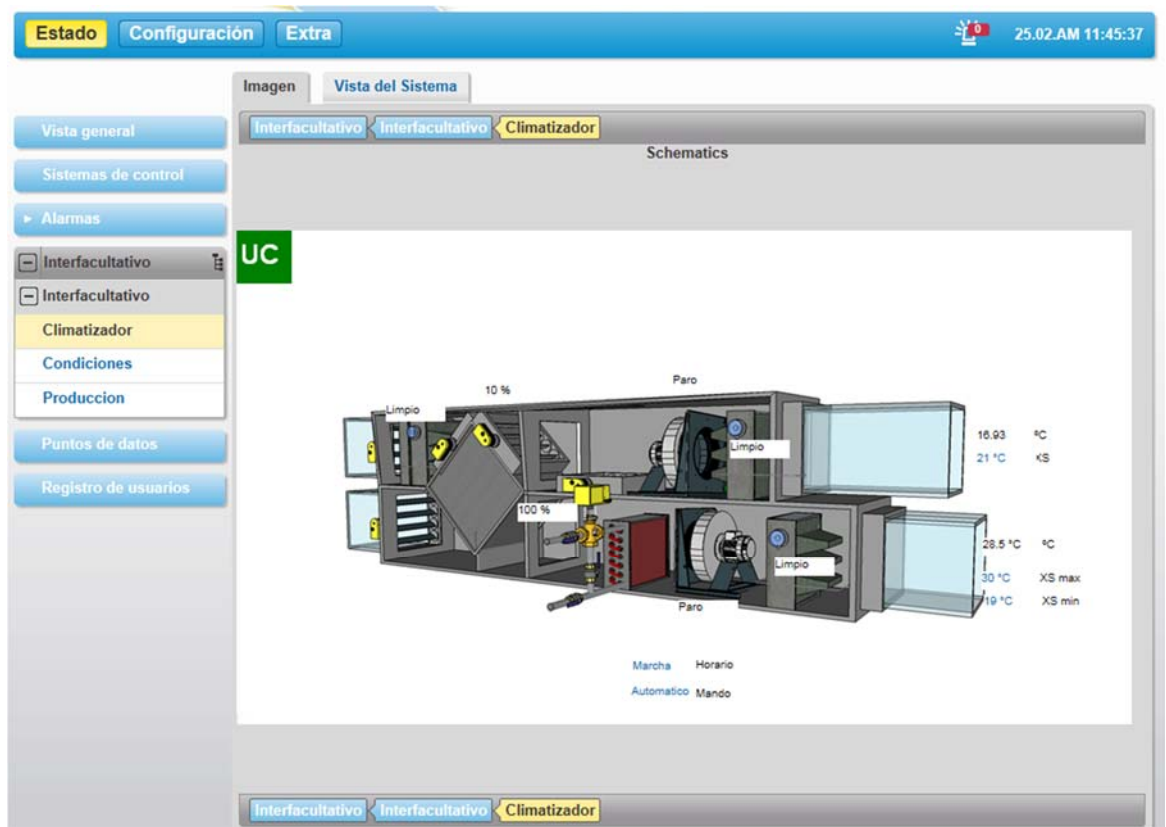
EDIFICIO / CAMPUS	Partes no facturables		Partes facturables		Total partes	
	Importe €	Nº Partes	Importe €	Nº Partes	Importe €	Nº Partes
31 - Facultad de Filosofía y Letras	1.114,20	31	1.382,76	3	2.496,96	34
32 - Facultad de Ciencias	59.514,43	191	6.089,46	11	65.603,89	202
33 - Facultad de Medicina	130.681,40	309	11.668,25	24	142.349,65	333
33E - SEEA Facultad de Medicina	3.388,21	22	21.665,21	32	25.053,42	54
34 - Facultad de Derecho	3.666,11	80	2.383,78	11	6.049,89	91
35 - E.T.S. de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos	72.464,18	314	7.064,75	51	79.528,93	365
36 - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	4.557,04	98	8.718,29	13	13.275,33	111
39 - Edificio Ingeniería de Telecomunicación Profesor José Luis García García	48.838,74	145	485,64	3	49.324,38	148
41 - Facultad de Educación	729,64	18	23,76	1	753,40	19
42 - E.T.S. de Ingenieros Industriales y de Telecomunicación	84.882,41	369	12.371,09	13	97.253,50	382
43 - Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía	28.965,53	66	68,44	1	29.033,97	67
44 - E.U. de Enfermería	32.110,88	85	7.177,87	3	39.288,75	88
45 - E.T.S. Náutica	42.920,63	141	16.627,17	27	59.547,80	168
46 - Edificio Fisioterapia	80,40	3			80,40	3
48 - Edificio Facultades Derecho - Económicas y Empresariales	141.510,83	169	5.178,30	32	146.689,13	201
49 - Edificio Interfacultativo	71.532,27	386	1.206,27	9	72.738,54	395
49F - Edificio Filología	24.709,65	113	16.577,03	1	41.286,68	114
52 - Instituto de Física de Cantabria	10.416,12	64	2.788,57	9	13.204,69	73
55 - Instituto de Biomedicina y Biotecnología de Cantabria (PCTCAN)	28.493,76	129	8.773,83	18	37.267,59	147
56 - Instituto de Hidráulica Ambiental de Cantabria (PCTCAN)	73.371,69	165	8.047,22	13	81.418,91	178
66 - C.M. Juan de la Cosa	1.816,61	3			1.816,61	3
71 - Pabellón Polideportivo	21.302,71	84			21.302,71	84
78 - Centro de Desarrollo Tecnológico (C.D.T.U.C.)	6.924,69	49	1.329,40	14	8.254,09	63
79 - Escuela de Educación Infantil	5.319,69	38			5.319,69	38
80 - Edificio Rectoral y Paraninfo	19.008,56	130	8.680,38	100	27.688,94	230
81 - Pabellón de Gobierno	14.481,78	168	357,72	2	14.839,50	170
83 - Edificio Tres Torres	38.184,88	180	7.182,62	16	45.367,50	196
84 - Librería Universitaria	11.331,30	1			11.331,30	1
94 - Campus de Minas	22.573,50	8			22.573,50	8
95 - Campus de la Calle Sevilla	0,00	2			0,00	2
96 - Campus de Medicina	248,41	1			248,41	1
98 - Campus de Las Llamas	40.093,53	129	686,13	2	40.779,66	131
<b>TOTALES</b>	<b>1.045.233,75</b>	<b>3.691</b>	<b>156.533,94 €</b>	<b>409</b>	<b>1.201.767,69</b>	<b>4.100</b>

## CONSUMOS ENERGÉTICOS.

En los cuadros que se exponen a continuación pueden observarse tanto los consumos que se han generado por cada centro de transformación (electricidad) y punto de suministro (agua y gas) en 2015, como la comparación de estos con los años 2009-2014.

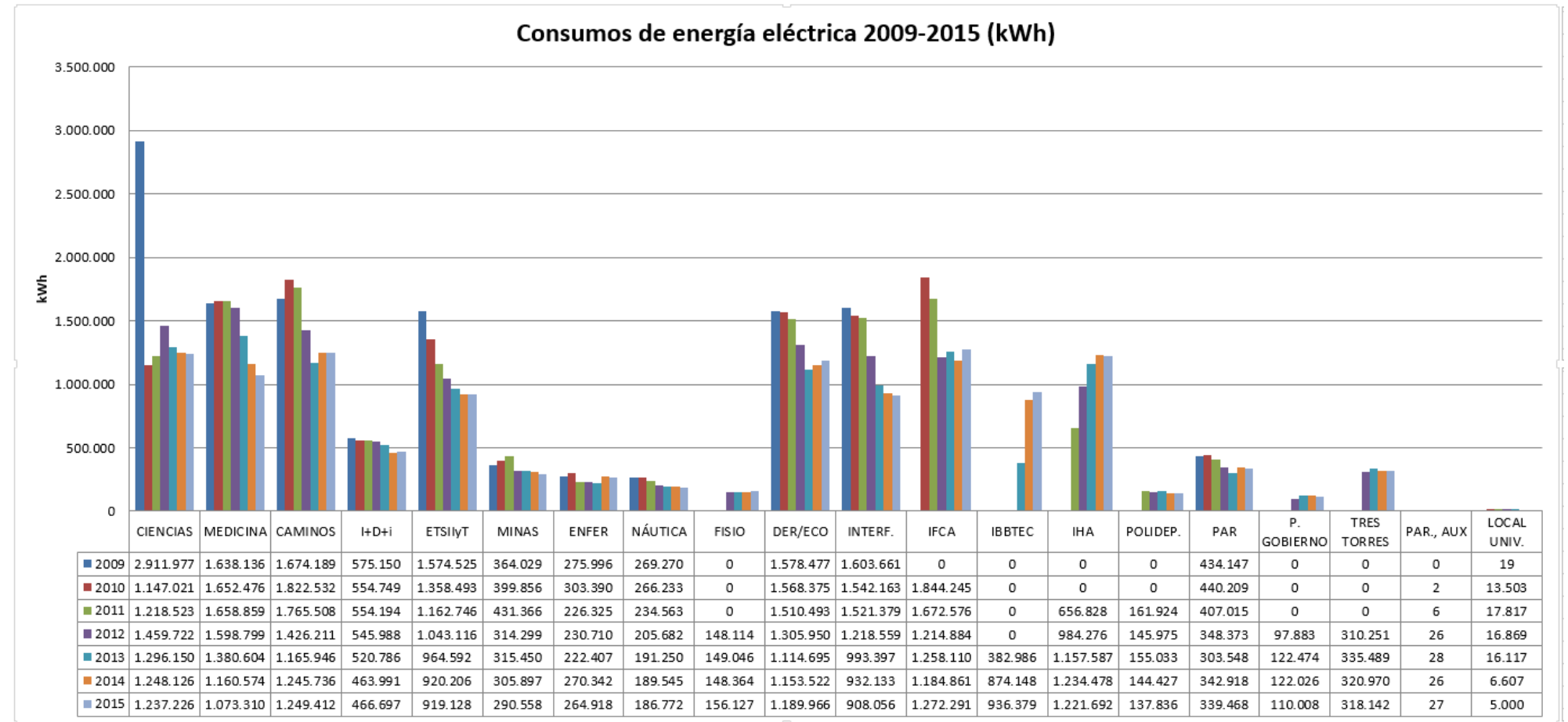
Se han consolidado las tendencias de los últimos ejercicios:

- **Electricidad.** Se trata del concepto más importante de estos gastos. El consumo ha sido muy similar al año anterior (+0,1%), con un significativo descenso en los costes (-4,4%). El ajuste de potencias contratadas (tarifas 6.1A y 3.1A) en 2014 se ha consolidado durante el ejercicio 2015 y ha permitido un ahorro aproximado de 100.000 € durante el año, que se ha unido a los mejores precios obtenidos en el nuevo *Acuerdo Marco de suministro de energía eléctrica para la administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria*, al que la UC se ha adherido.
- **Gas.** La dependencia de este coste de la tiempo atmosférico ha ocasionado, por la prolongación de las bajas temperaturas en primavera principalmente, un aumento en el consumo (+19%), y también en el importe pagado, aunque en menor proporción (+13%).
- **Agua.** Tanto el consumo como el gasto han experimentado un considerable descenso (en torno al 20%).



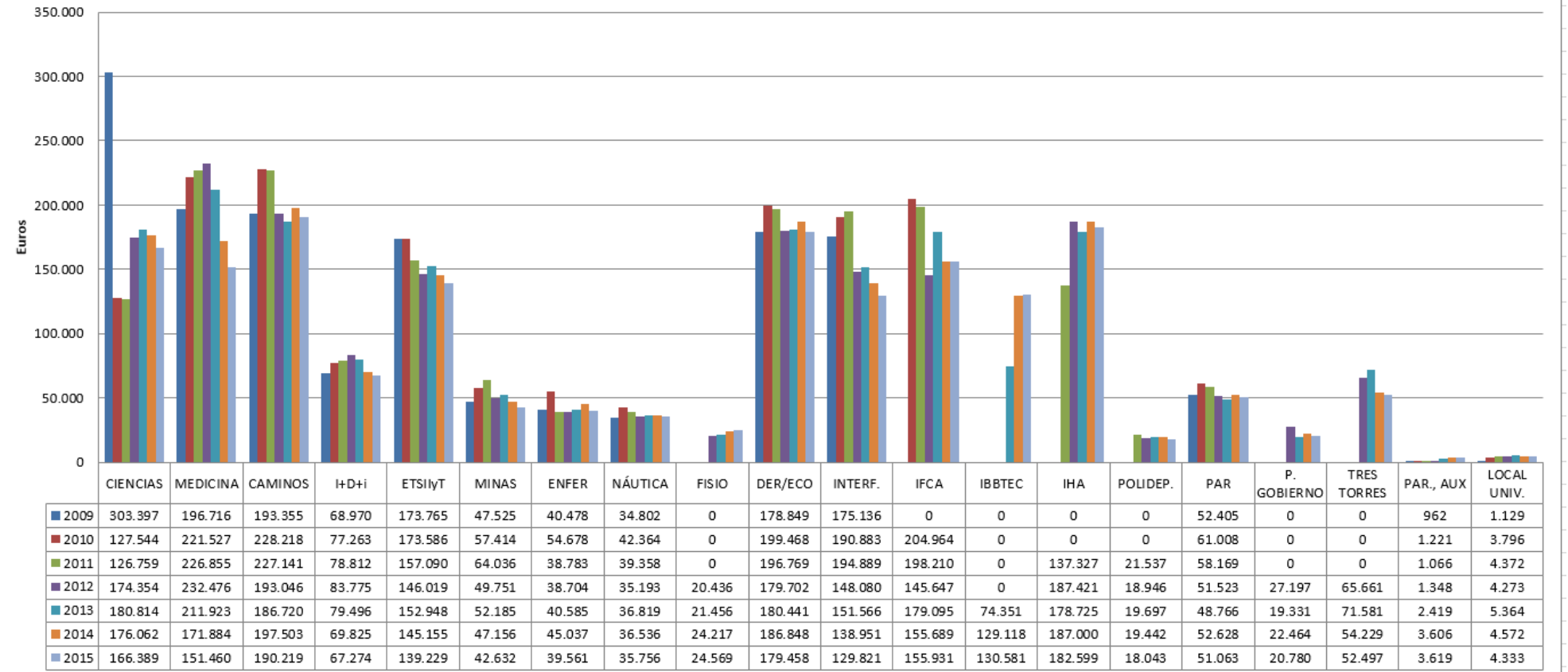
Ejemplo de pantalla de telegestión de instalaciones.

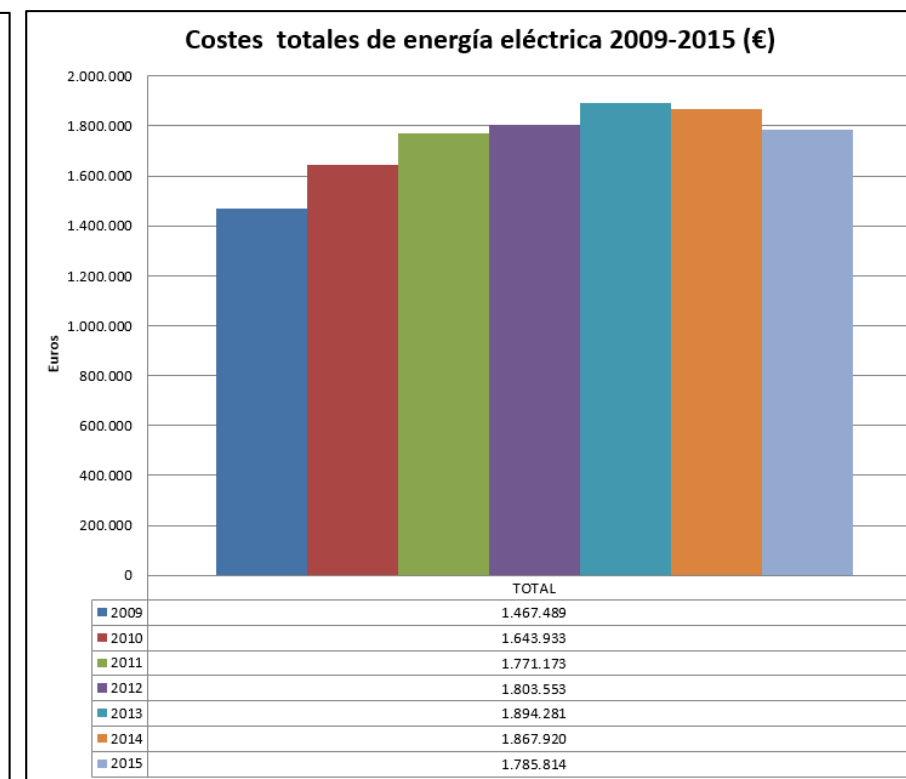
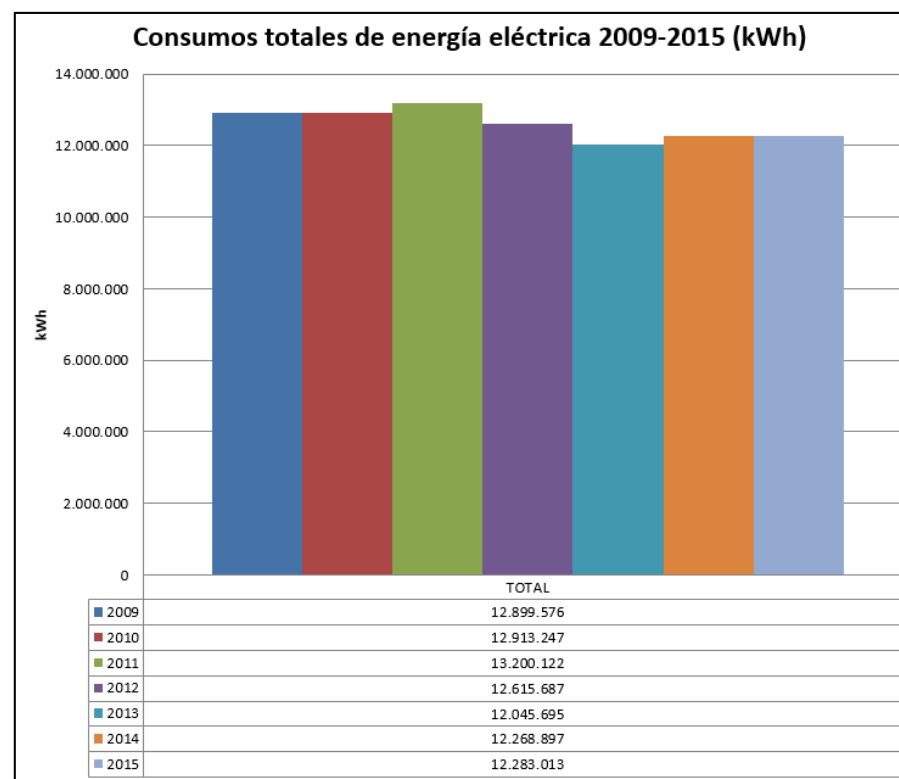
**ENERGÍA ELÉCTRICA.**



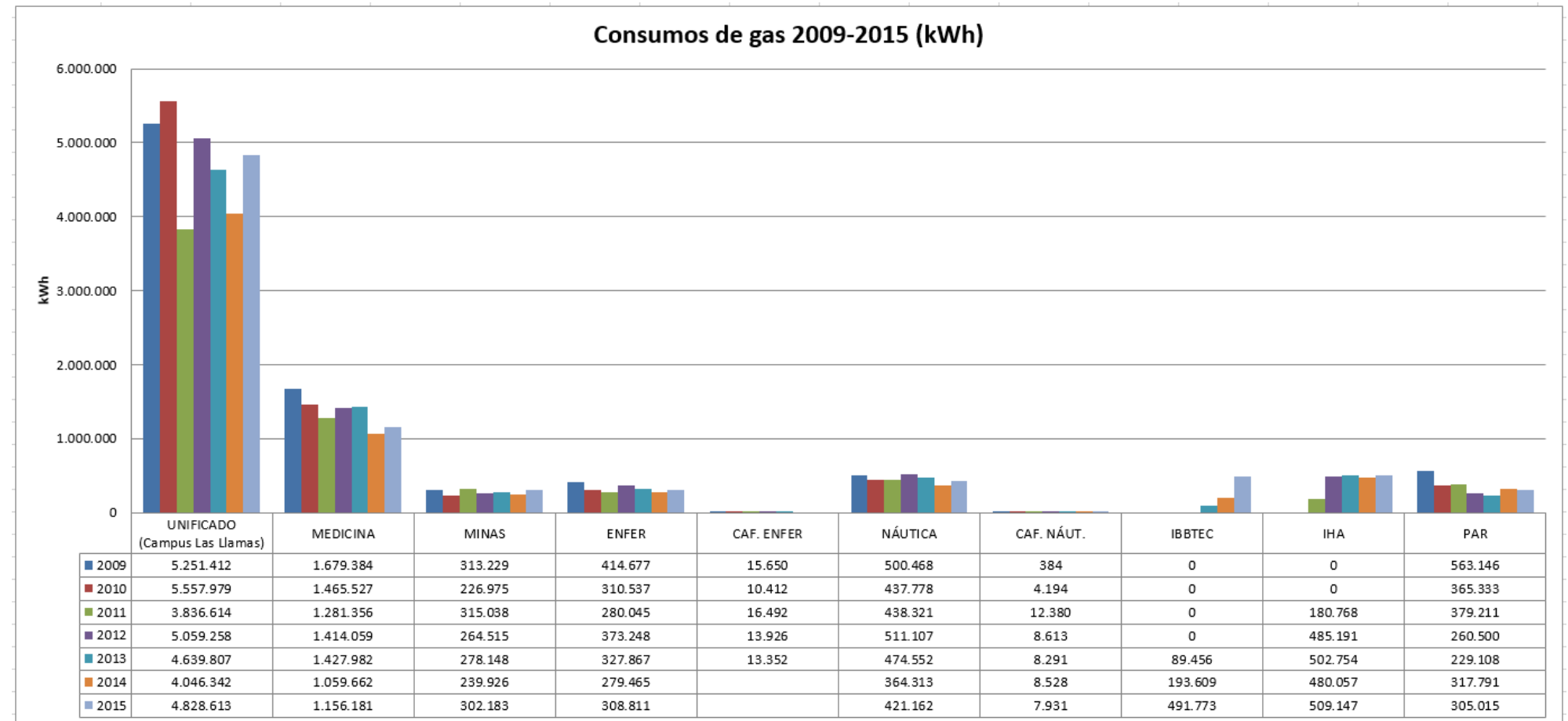


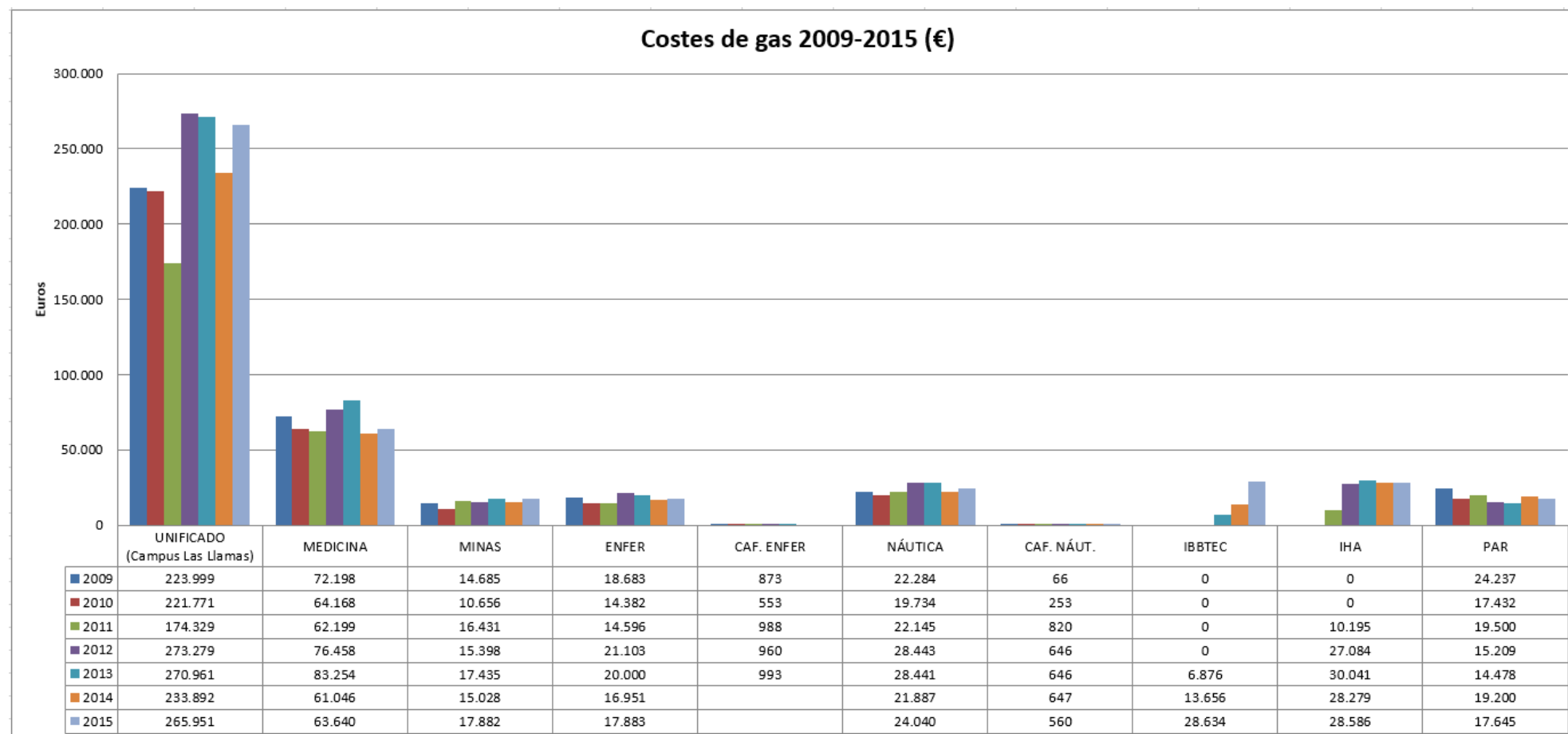
Costes de energía eléctrica 2009-2015 (€)

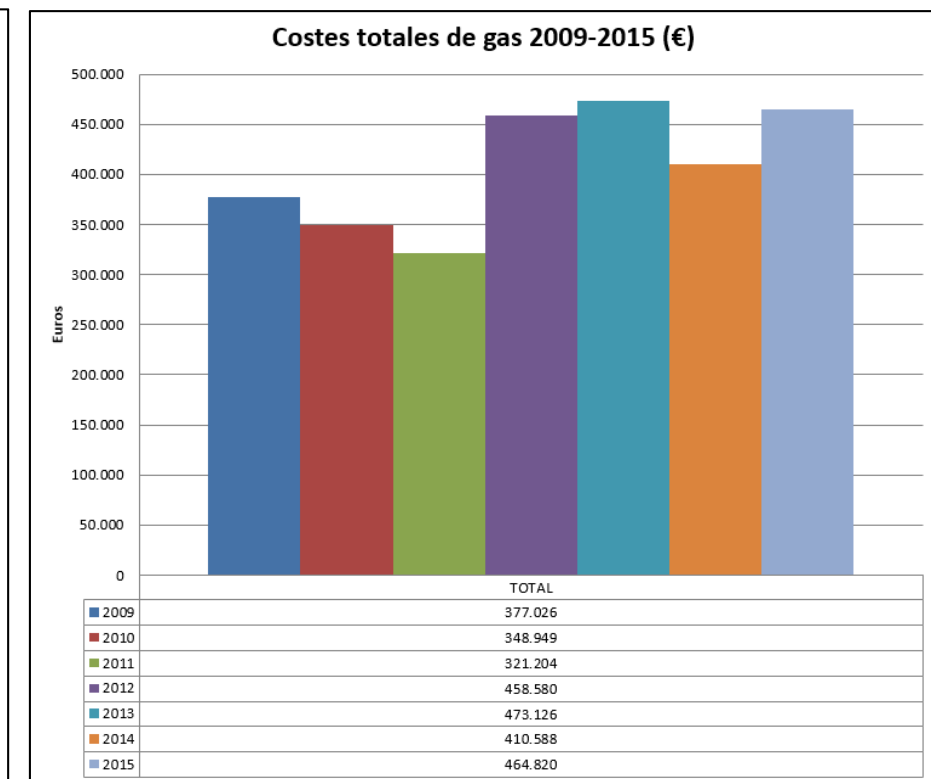
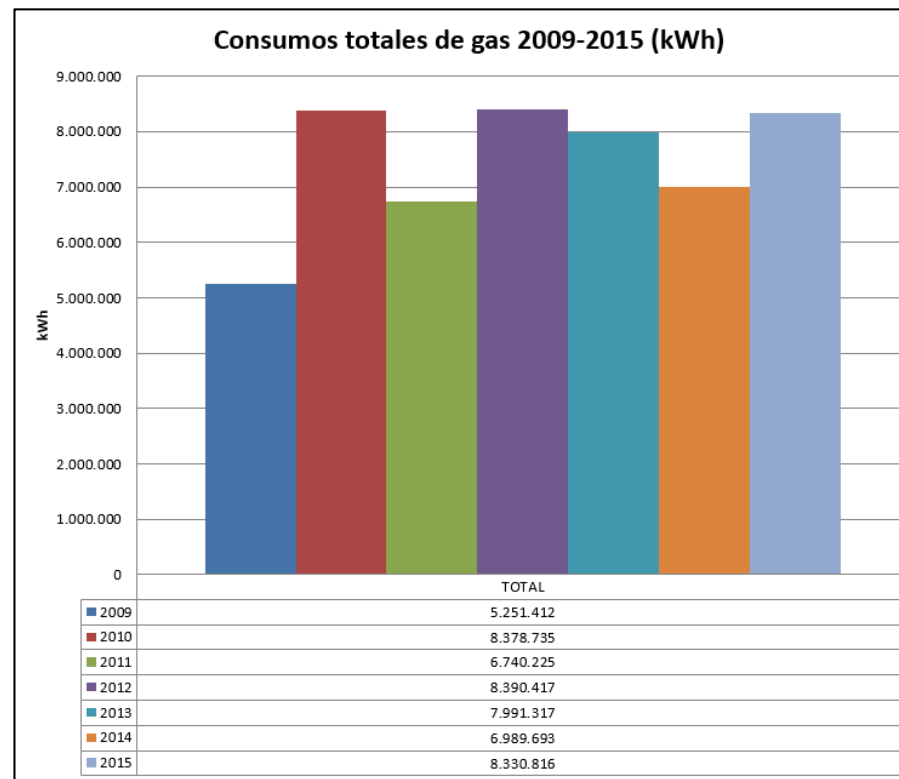




**GAS.**

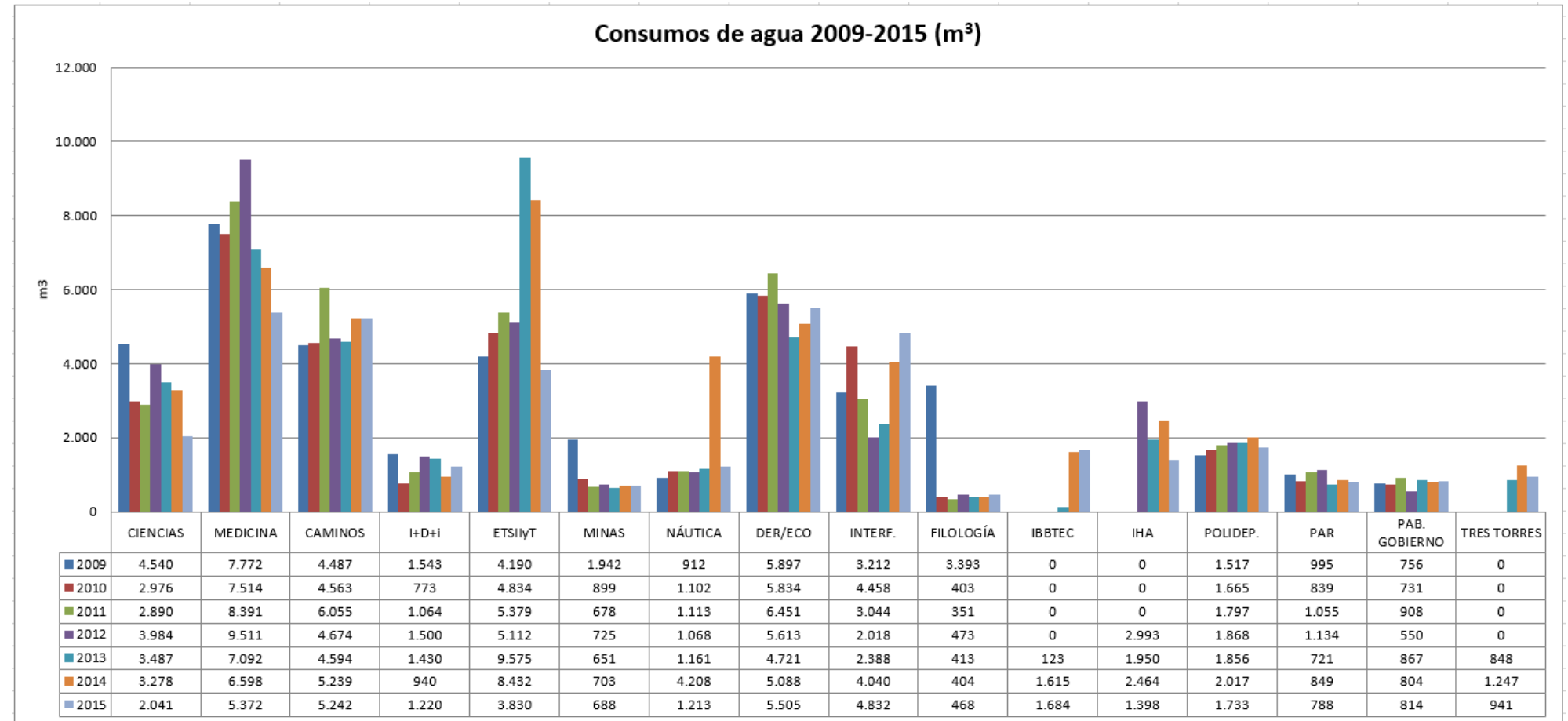




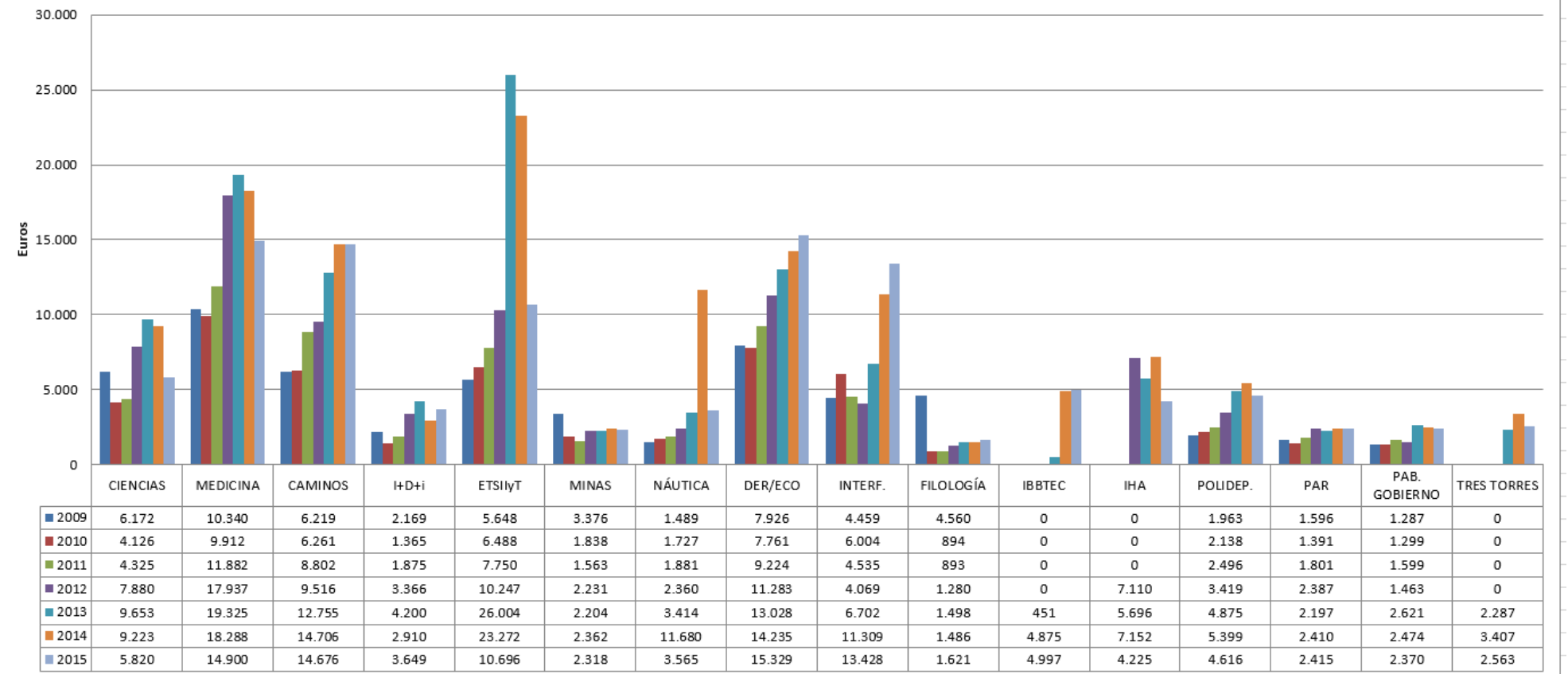


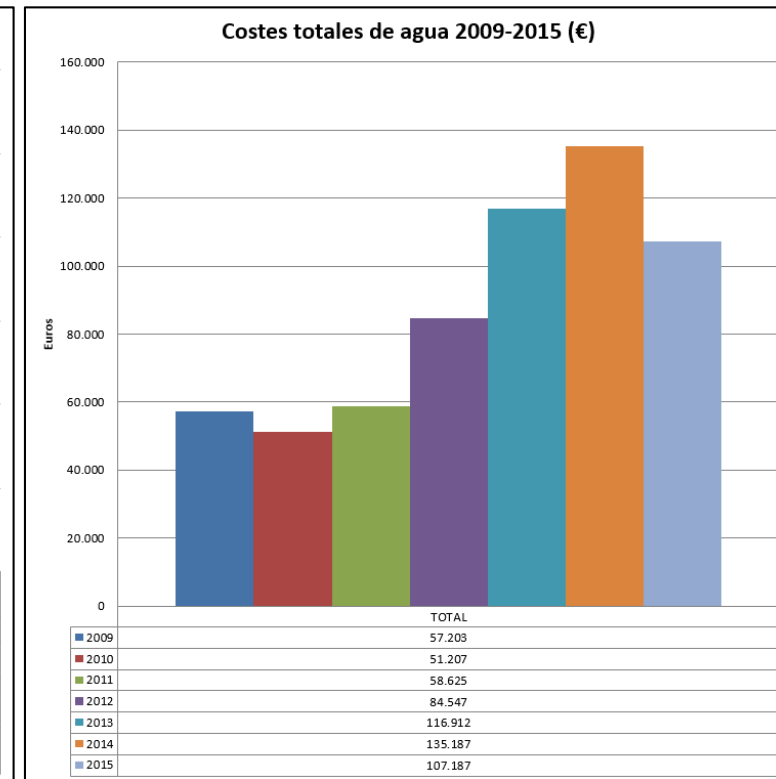
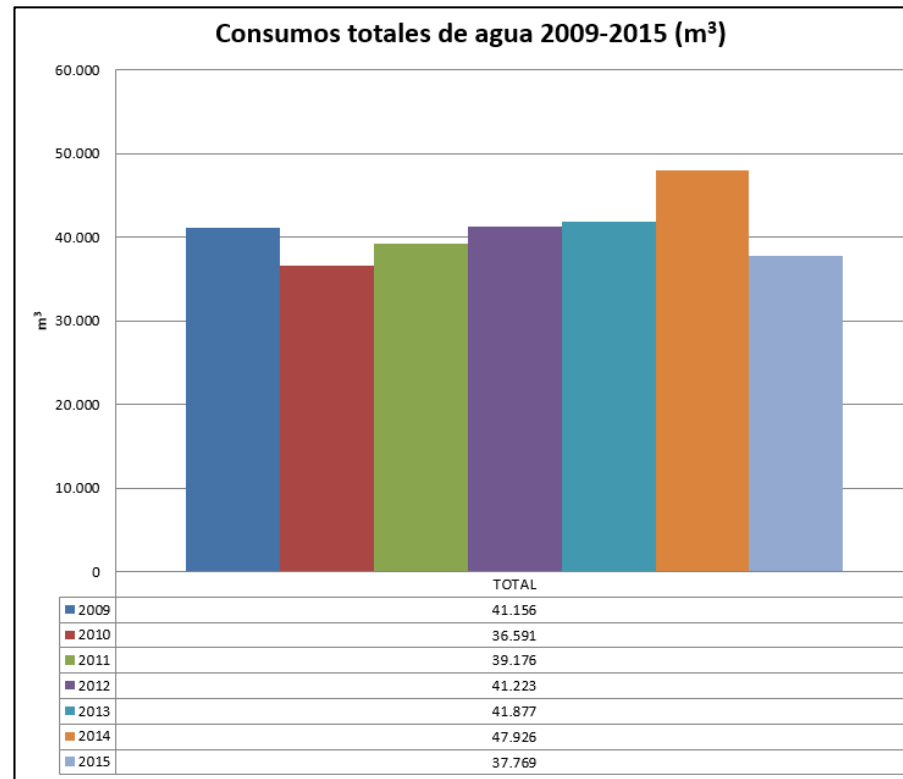


**AGUA.**



Costes de agua 2009-2015 (€)

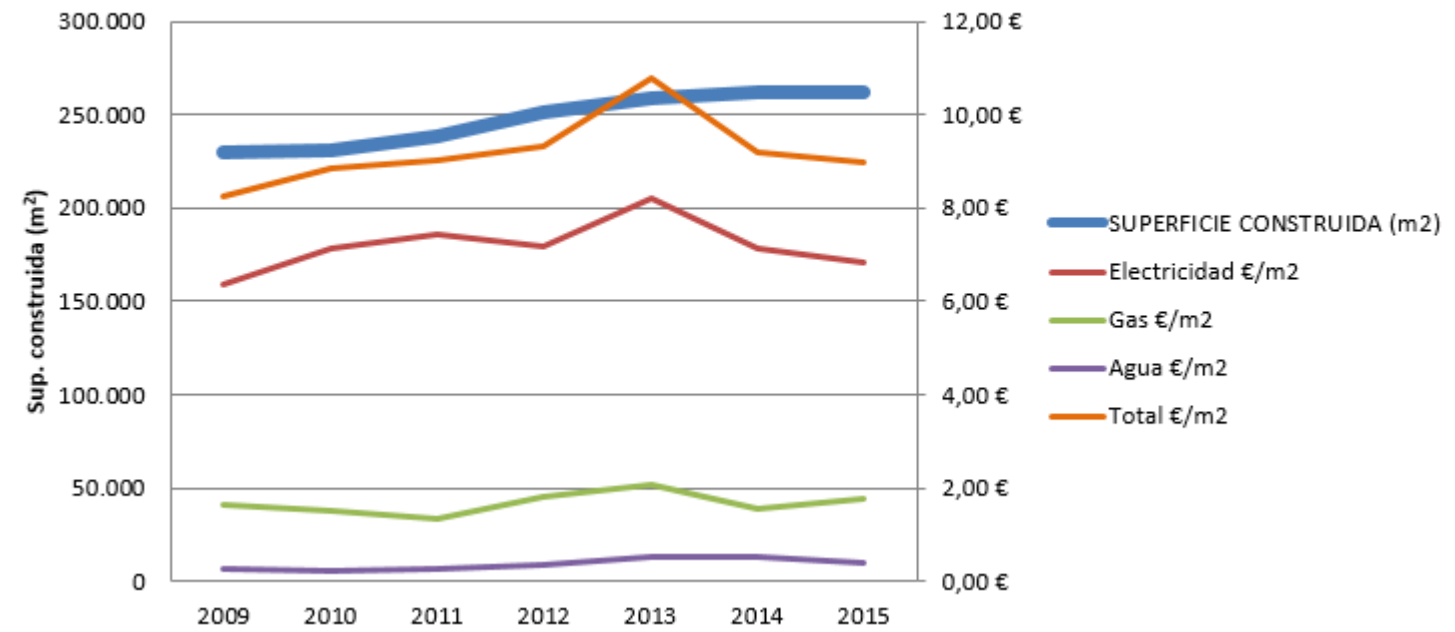




### COSTES POR SUPERFICIE.

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

### Superficie construida y costes de suministro (2009-2015)



## 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 **2015**:

<b>INVERSIONES CENTRALIZADAS</b>	
<b>U. F.</b>	<b>FACULTAD DE MEDICINA Y ANIMALARIO</b>
33	Reforma, acondicionamiento y mejora de las cubiertas y petos de la Facultad de Medicina Fase II.
<b>U. F.</b>	<b>E. T. S. DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS</b>
35	Reforma de cubierta sobre Dirección y Fachadas Norte.
<b>U. F.</b>	<b>E. T. S. DE INGENIEROS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN Y CDTUC</b>
42	Renovación y adecuación a normativa de la instalación de BT.
<b>U. F.</b>	<b>EDIFICIO DERECHO Y ECONÓMICAS</b>
48	Instalación de Grupo de Presión contraincendios.
<b>U. F.</b>	<b>EDIFICIO INTERFACULTATIVO Y DE FILOLOGÍA</b>
49	Sustitución de calderas en el Edificio Interfacultativo Fase 2.
<b>U. F.</b>	<b>VARIOS</b>
	Adecuación de ascensores a normativa.
	Adecuación de puertas a normativa.
	Sustitución de extintores caducados en los edificios.
	Adaptación de Edificios al Real Decreto legislativo 1/2013 (Accesibilidad).



*Obra en la cubierta de la Facultad de Medicina.*

### OBRA NUEVA.

No se ha realizado ninguna obra nueva a lo largo del ejercicio 2015.



## **SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL. UNIDAD DE PREVENCIÓN.**

### **NORMATIVA DE PREVENCIÓN: TEXTOS, MEMORIAS Y NORMAS TÉCNICAS.**

Valoración y/o actualización de Normas Técnicas:

- o Continúa vigente la Normativa de Prevención de Riesgos Laborales aprobada en Junta de Gobierno el 15 de mayo del 2002.
- o Desde la Unidad de Prevención se hace divulgación y adaptación, según necesidades específicas, de esta normativa a los diferentes Servicios, Departamentos, Unidades e Institutos.

### **EVALUACIONES INICIALES DE RIESGOS Y PLANES DE PREVENCIÓN.**

- Continuación de las evaluaciones de riesgos de nuevos puestos.
- Reevaluación de puestos por cambios de equipos.
- Realización de mediciones ambientales.
- Desarrollo del plan de prevención:
  - o Medidas para el control de ejecución, a partir de informes de memorias, accidentes o peticiones de actuación.
  - o Asignación y delimitación de responsables sobre todo en proyectos valorados en memorias de seguridad.
  - o Determinación de riesgos para valoración de protocolos o pruebas médicas específicas
- Coordinación de actividades:
  - o Con contratas de la Universidad.
  - o Con empresa externas.
  - o Por convenios de investigación.
- Estudio de licencias de obra.

### **SOLICITUDES DE ACTUACIÓN Y RESUMEN DE ACTIVIDADES**

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

PARTES DE ACCIDENTES/INCIDENTES GESTIONADOS	12
SOLICITUDES DE ACTUACIÓN GESTIONADOS	407
MEMORIAS DE SEGURIDAD GESTIONADAS	39
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO TRAMITADAS	7



## PLANES DE AUTOPROTECCIÓN (PA).

Durante el año 2015 se ha notificado a los Directores/Decanos la necesidad de poner en marcha los planes con la colaboración activa de los integrantes de los Edificios.

Se han realizado ejercicios de evacuación en:

P. Gobierno: 28/04	Edificio Rectoral y Paraninfo. 14/10
Tres Torres: 18/05	E. U. de Enfermería: 11/11
IBBTEC: 18/05	Interfacultativo: 03/12
P. Polideportivo: 28/05	E.T.S de Náutica: 10/12
Escuela Infantil: 10/06	

En varios de estos simulacros han estado presentes representantes del Cuerpo de Bomberos para valorar las actuaciones y proponer mejoras, tanto en las instalaciones como en los procedimientos.

## FORMACIÓN E INFORMACIÓN.

A lo largo del año 2015 se han llevado a cabo las siguientes acciones formativas/informativas:

- **CURSO BÁSICO DE SEGURIDAD EN LABORATORIOS**, 65 trabajadores lo han completado. Se han realizado cuatro ediciones de este curso.
- Cursos para los alumnos de distintos cursos de los Grados de Ingeniería Química sobre **TRABAJO EN LABORATORIOS: INFORMACIÓN Y NORMAS BÁSICAS DE SEGURIDAD**. Impartidas varias ediciones en distintos edificios y con un total de 110 asistentes.
- Cursos sobre **ORGANIZACIÓN DE LOS EQUIPOS DE EMERGENCIAS EN LA UC**. En todos los edificios donde se ha realizado el simulacro y más de 200 asistentes.
- Formación e información de riesgos específicos a personal que realiza sus tareas (docentes, contratados y becarios) en empresas externas (coordinación de actividades): curso de EPIS.
- Curso sobre manejo de productos químicos específicos: Ácido Fluorhídrico.
- Colaboración en el Master de Ingeniería Ambiental, curso sobre **"NANOMATERIALES Y LA APLICACIÓN DE PRL"**
- Charla informativa sobre **"NANOMATERIALES VERSUS PROBLEMA"** y **"EXPOSICIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE TRAJES DE PROTECCIÓN FRENTE A RIESGO QUÍMICO"** dentro de las jornadas de la CRUE-Sostenibilidad 2015.
- Curso para el personal del Departamento de Transportes y Tecnología de Proyectos y Procesos, **"EPIS: EQUIPOS ANTICAÍDAS**.

Curso	Alumnos totales	Encuestas contestadas	Valoración media (0-10)
Seguridad en Laboratorios (Marzo-Abril)	41	25	7,41
Seguridad en Laboratorios (octubre)	32	15	6,28
Seguridad en el manejo del Ac. Fluorhídrico	10	5	8,00
Cursos Seguridad en laboratorios a alumnos	110	-	-
Curso EPIS (equipos anti caídas)	9	-	-
Charla "Exposición de proyecto de investigación sobre trajes de protección frente a riesgo químico" y "Nanomateriales versus PRobLema"	35	-	-
Organización de equipos de emergencia en la UC	147	-	-
Curso en Master de Ingeniería Ambiental	8	-	-
<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>45</b>	<b>7,10</b>

## GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS.

Coordinación y puesta en marcha de retiradas programadas y especiales de residuos peligrosos.

Se realiza memoria específica de la Gestión de Residuos Peligrosos, en la que se detallan las características de esta gestión por tipos de residuos (periodicidad, contenedores, documentación, condiciones técnicas, etc.)

- RESIDUOS QUÍMICOS

*Empresa:* HERA TRATESA S.A.U. Nº de gestor autorizado: AA1/30/2006.

*Resumen de las cantidades gestionadas*

Calendario de actuaciones:

Fechas	Tipo
Enero 2015	Retirada especial por cierre de planta en Sniace
Mayo 2015	Retirada en IBBTEC
Junio 2015	Retirada semestral por los Campus
Octubre 2015	Retirada en IBBTEC
Diciembre 2015	Retirada semestral por los Campus

Tipo de residuo	Cantidad (Kg/litros) 2015	Cantidad (Kg/litros) 2014
Metales y sales de metales	176	282,3
Mercurio y sales de mercurio *	0	6,2
Ácidos	525,5	477
Bases	399	223
Sales	584	770
Disolventes orgánicos no halogenados	437	450,5
Disolventes orgánicos halogenados	159	43
Hidrocarburos y aceites no recuperables***	15	98
Hidrocarburos y aceites	28,30	73
Bromuro de etidio**	26	25,5
Compuestos con cromo hexavalente	0	23
Baterías con plomo	103	705,8
Cianuros	519	285
Restos de laboratorio	673,5	966,9
Película que contiene plata (radiografías)	40,2	0
Fuertemente reductores, peróxidos...	29	25
Envases vacíos de reactivos y residuos****	568,5	369,8
Fluorescentes****	789,33	0.2
Aguas con residuos orgánicos	1064	636
No identificados	83	128,2
Material contaminado	39	74
Producto químico (formol)	167	468,2

\* Cantidades mínimas en termómetros rotos.

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

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

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

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

En la documentación completa de los inventarios gestionados puede consultarse el

desglose de residuos generados por tipo en cada unidad productora (Edificio, Departamento y Laboratorio).

*Resumen del suministro de contenedores*

Volumen	Referencia	Nº Contenedores
25 litros	Varios suministradores	150
6,4 litros	004-007881	91
5 litros	343-005NMN	119
30 litros	343-030DEC	11
3,6 litros	004-0K2801	48
60 litros	343-060DEC	7
30 litros	Boca ancha	4
20 litros	Fotográficos	7
10 litros	DEL202610Mateco	60
25 litros	Varios suministradores	150



- RESIDUOS BIOSANITARIOS

*Empresa:* Rafael Martínez Aroca. Nº de gestor autorizado: RTRH/CN/4/98.

*Resumen de las cantidades gestionadas*

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

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

Volumen de contenedor (litros)	Nº de contenedores gestionados				
	2015	2014	2013	2012	2011
5	538	565	687	674	673
10	155	195	213	214	233
30	19	14	16	10	15
60	154	177	170	194	181

El peso total de estos residuos fue 2.011 Kg. (en 2013 fue 2.160,5Kg y en 2014 fue 2.101,5 Kg.).

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

Residuos gestionados desde el animalario con empresa de la Consejería:

Fecha	Peso (Kg)
17/02/2015	543
02/03/2015	250
08/05/2015	316
11/08/2015	154
20/10/2015	407
26/10/2015	252
04/12/2015	262
<b>Total</b>	<b>2.184</b>



- RESIDUOS FOTOGRÁFICOS

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

*Resumen de las cantidades gestionadas*

Fechas	Tipo
Diciembre 2015	Retirada semestrales por los Campus
Mayo 2015	Retirada en Edificio IBBTEC

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

- RESIDUOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS

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

Se programaron retiradas generales en todo el campus en febrero y noviembre.

*Resumen de las cantidades gestionadas*

Edificio/ Servicio	Cantidad (Kg)			
	2015	2014	2013	2012
Facultad de Medicina	649,90	870	1360	411
Facultad de Ciencias	764	997	933	644
Facultad de Derecho	125	127	183	109
Facultad de CC Económicas y Empresariales	326	623	636	77
Centro de Idiomas	25	44	327	617
Interfacultativo	501	736	1144	154
Interfacultativo/ Filología	0	12	52	77
Escuela Técnica de Minas	0	158	379	0
Escuela Técnica Superior de Náutica	316	265	654	133
Servicio de Informática	934,10	410	361	1241
Biblioteca	76	313	660	108
Servicios Centrales	613	531	692	1192
Escuela TTde I. Caminos, Canales y Puertos	1.129	1151	1413	763
ETSII y Telecomunicaciones	1.015	4119	2163	1160
E.U de Enfermería	678	241	534	593
IFCA	116	221	97	12
I+D	0	126	1654	0
Instituto de Hidráulica	374	293	228	303
Tres Torres	0	138	48	--
Servicio de Actividades Físicas y Deportes	0	205	-	-
Vicerrectorado de Internacionalización	0	117	-	-
IBBTEC	64	74	-	-
FLTO	76	-	-	-
Vicerrectorado de Ordenación Académica	202	-	-	-

- LÁMPARAS FLUORESCENTES

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

Actualmente hay instalados 4 contenedores grandes y 4 pequeños, de estos, 2 (Minas e IH) han sido colocados como puntos nuevos de recogida en el año 2015. En ellos se recogen las lámparas de los diferentes Campus.

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

Edificio	Cantidad (Kg)		
	2015	2014	2013
Edificio de Derecho y Económicas	642	600	800
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	74	200	200
E.T.S.I.I. y de Telecomunicación	73	200	300

- OTROS RESIDUOS

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

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.
- **Pilas:** gestión coordinada por la Conserjería de cada centro y la empresa ASCAN.
- **Cartuchos de impresora:** No tipificados como residuos peligrosos, se recogen en cada centro y la retirada es llevada a cabo por la empresa Columbia, S. L.:

Tipo de residuo	Cantidad (Unidades)				
	2015	2014	2013	2012	2011
Tóner e inkjet	2.400	2.200	3.254	3.196	2.500

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

Tipo de residuo	Cantidad (litros)				
	2015	2014	2013	2012	2011
Aceites no recuperables	0	500	1.205	1800	1000

- **Papel:** No tipificado como residuo peligroso, se recoge en cada centro y la retirada es llevada a cabo por la empresa Reciclados Anico Cantabria, S. L.

Tipo de residuo	Cantidad (Kg)		
	2015	2014	2013
Papel	20.450	25.460	18.320

- PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE RESIDUOS PARA EL AÑO 2016

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

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

- GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS Y UNIDADES FUNCIONALES

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

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

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

## VIGILANCIA DE LA SALUD.

- Coordinación en reconocimientos médicos.
- Prevención de riesgos en instalaciones ajenas a la Universidad.
- Campañas de vacunación.
- Consulta médica.
- La empresa contratada realiza una memoria específica de los servicios prestados.

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

## 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 Construcción y de Instalaciones para aplicación de normativa de prevención.
- Resolución verbal y/o escrita de consultas y requerimientos diversos.
- Colaboración con el Vicerrectorado de Espacios, Servicios y Sostenibilidad en los programas de "agenda 21".
- Coordinación y control de la recogida de residuos no peligrosos (papel) en todos los edificios.
- Colaboración con el Vicerrectorado de Cultura, Participación y Difusión: Elaboración de Memoria Social Corporativa.
- Colaboración con Dirección del Área de Igualdad y Política Social: participación en la elaboración del protocolo de acoso.
- Colaboración con el Vicerrectorado de Relaciones Institucionales-Cantabria Campus Internacional.
- Participación en el Grupo de Prevención de la CRUE-Sostenibilidad (subgrupos de Nanomateriales, Evaluación preventiva de Proyectos de Investigación y Planes de Autoprotección).
- Colaboración y coordinación en la programación de cursos de primeros auxilios/DESA.
- Publicación y mantenimiento de la página web.
- Asistencia a reuniones con Inspector de Consejo Superior de Seguridad Nuclear.
- Control y puesta al día del Diario de Operaciones de la instalación radiactiva de la Facultad de Medicina.
- Colaboración y coordinación con el servicio de atención médica de urgencias 061. Nº de asistencias del 061 durante el año 2015: 9.
- 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).

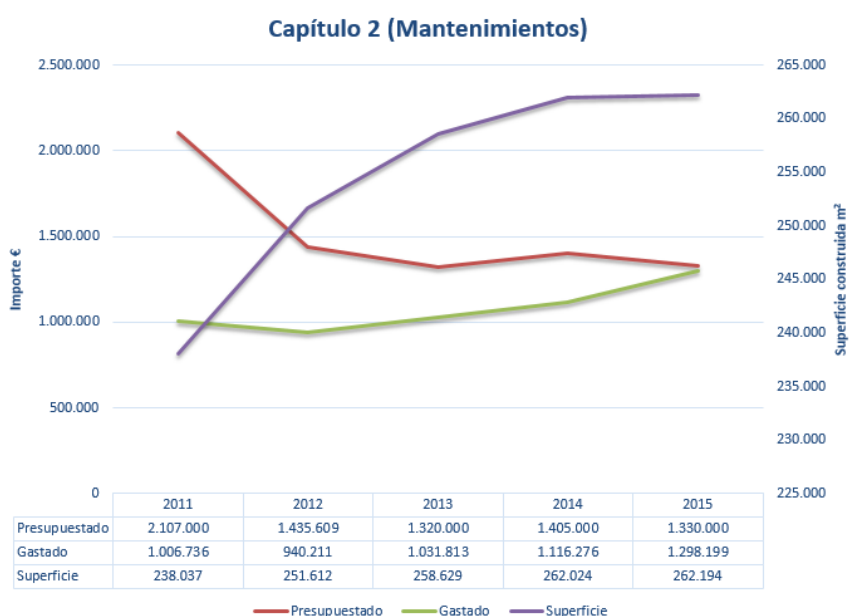
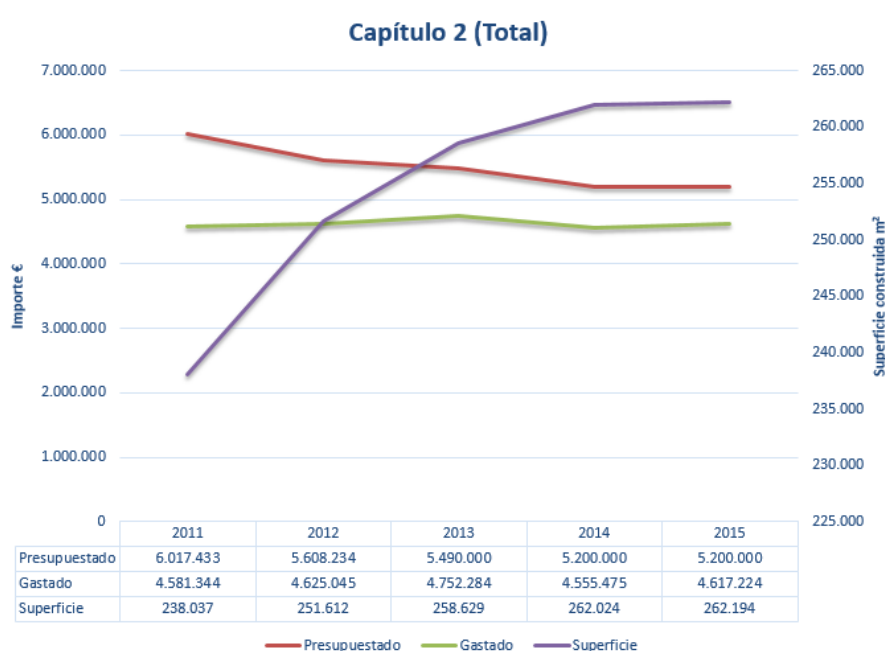
# LA GESTIÓN ECONÓMICA Y LA CONTRATACIÓN EN EL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS.

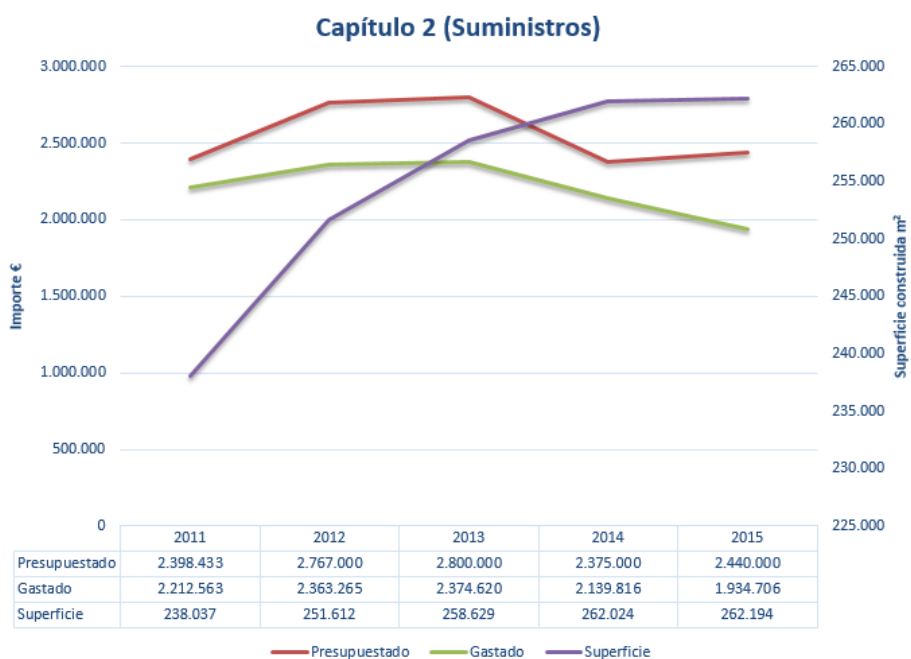
## DATOS ECONÓMICOS

El presupuesto del **Capítulo 2** (mantenimientos, suministros y otros servicios) fue el mismo que en 2014 (5.200.000 €).

Es significativo el grado de ejecución de la parte dedicada a mantenimientos, casi el 98% frente al 80% del año anterior. Por una parte los recortes sobrevenidos a lo largo del año fueron menores que en ejercicios anteriores y por otra, el grado de necesidades en este apartado ha crecido mucho en la UC, y el aprovechamiento del presupuesto es un índice de este compromiso con el mantenimiento de los edificios e instalaciones.

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





El **Capítulo 6** de Reformas, Adaptaciones y Mejoras (RAM) experimentó un descenso parcialmente compensado por una aportación de remanentes procedentes de ejercicios anteriores. No se registró ninguna obra nueva a lo largo del ejercicio.

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

CÓD.	DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO 2015	EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO	% NO EJECUTADO	PRESUPUESTO 2014	Observaciones
212.00	Mantenimiento Integral. Término fijo	550.000,00 €	547.405,83 €	-0,47%		11 meses en 2015.
212.00	Mantenimiento Integral. Término variable	230.000,00 €	279.081,66 €	21,34%		11 meses en 2015.
212.10	Albañilería				300.000,00 €	MI en 2015.
212.11	Carpintería				50.000,00 €	MI en 2015.
212.12	Cerrajería-hierro				90.000,00 €	MI en 2015 (parcial).
212.13	Jardinería	125.000,00 €	120.540,88 €	-3,57%	120.000,00 €	
212.14	Pintura				90.000,00 €	MI en 2015.
212.99	Otros trabajos	140.000,00 €	27.684,25 €	-80,23%	40.000,00 €	
213.10	Calefacción, fontanería, etc.	40.000,00 €	104.031,36 €	160,08%	125.000,00 €	MI en 2015. 6 meses de climatiz.
213.11	Instalaciones eléctricas				290.000,00 €	MI en 2015.
213.12	Red informática y telefonía				30.000,00 €	MI en 2015.
213.13	Instalaciones de seguridad e incendios	75.000,00 €	52.890,00 €	-29,48%	50.000,00 €	
213.14	Centrales térmicas				70.000,00 €	MI en 2015.
213.15	Ascensores	100.000,00 €	88.660,11 €	-11,34%	100.000,00 €	
213.16	Instalaciones sistemas control de accesos				35.000,00 €	MI en 2015.
213.99	Otros trabajos	60.000,00 €	66.808,28 €	11,35%	10.000,00 €	
214	Reparación y conservación material de transporte	10.000,00 €	11.097,04 €	10,97%	5.000,00 €	
	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO</b>	<b>1.330.000,00 €</b>	<b>1.298.199,41 €</b>	<b>-2,39%</b>	<b>1.405.000,00 €</b>	
221.00	Energía eléctrica	1.800.000,00 €	1.345.743,45 €	-25,24%	1.800.000,00 €	
221.01	Agua	120.000,00 €	109.072,79 €	-9,11%	110.000,00 €	
221.02	Gas	500.000,00 €	467.588,93 €	-6,48%	450.000,00 €	
221.03	Combustible	20.000,00 €	12.301,18 €	-38,49%	15.000,00 €	
222.00	Comunicaciones telefónicas	400.000,00 €	441.395,99 €	10,35%	400.000,00 €	
227.01	Seguridad	875.000,00 €	828.015,42 €	-5,37%	875.000,00 €	
227.17	Servicios médicos y psicológicos	65.000,00 €	60.579,55 €	-6,80%	60.000,00 €	
227.18	Asistencia técnica en obras e instalaciones	40.000,00 €	19.009,01 €	-52,48%	40.000,00 €	
227.20	Gestión de residuos peligrosos	50.000,00 €	35.318,26 €	-29,36%	45.000,00 €	
	<b>TOTAL CAP. 2 GTOS. BIENES CTES. Y SERVICIOS</b>	<b>5.200.000,00 €</b>	<b>4.617.223,99 €</b>	<b>-11,21%</b>	<b>5.200.000,00 €</b>	
630	<b>Edificios y otras construcciones (RAM)</b>					
630 0000	Reforma, Adaptación y Mejora de Edificios y otras construcciones	300.000,00 €	930.145,42 €	210,05%	400.000,00 €	Remanente y otras aportaciones.
	<b>TOTAL CAP. 6 INVERSIONES REALES</b>	<b>300.000,00 €</b>	<b>930.145,42 €</b>	<b>210,05%</b>	<b>400.000,00 €</b>	
	<b>TOTALES EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2015</b>	<b>5.500.000,00 €</b>	<b>5.547.369,41 €</b>	<b>0,86%</b>		

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

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

## PLANIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

En el contexto del III Plan Estratégico Marco de los Servicios Universitarios (PEMSU, 2015-2018) las acciones de con objetivos e indicadores anuales de medición se indican en la tabla inferior, que es un resumen del Programa de Objetivos Anual 2015 (POA) del Servicio.

De forma resumida en las programaciones anuales de objetivos, el Servicio de Infraestructuras definió las siguientes acciones para 2015:

ACCIONES	ETAPAS	META ANUAL	VALOR OBTENIDO
Diseño del Cuadro de Mando Integral (CMI) del Servicio alineado con el CMI de GER.	1. Diseño CMI Servicio. 2. Seguimiento del III PEMSU- POA con los datos CMI. 3. Validación de CMI Servicio. 4. Comienzo CMI Global.	% diseño: 100%	100%
Diseño políticas de eficiencia en el uso y consumo de recursos energéticos y reducción de impactos ambientales.	Propuesta de proyectos relacionados con los impactos ambientales significativos (Residuos, Ef. Energética). Definición de proyectos. Implantación de medidas. Análisis de resultados.	Nº de acciones: 3	3
Realización de encuestas de satisfacción que permitan realizar una medición periódica de la satisfacción de clientes, proveedores (...), que haga percibir el nivel y calidad de los servicios, con objeto de tomar decisiones que permitan mejorarlo.	Revisión de encuestas realizadas hasta la fecha. Activación de encuestas. Análisis e implementación de medidas en función de los resultados de la encuesta.	Nº de encuestas: 4  Nº participantes: 300	5  248
Información periódica a la Comunidad Universitaria y los cargos y responsables de las distintas Unidades de la UC, sobre intervenciones de las que es responsable el Servicio.	Reuniones y/o envío de información semestral.	Nº de reuniones/envíos: 2	>2
Dinamizar las acciones formativas: oferta formativa online.	Diseño de la oferta. Implementación. Puesta en marcha.	Nº de acciones: 1	0
Mejora de tiempos de respuesta.	Dar respuesta a las quejas y sugerencias en un plazo no superior de 48 horas.	Nº quejas recibidas < 5  % resp. en plazo: 100%	6  100%
Fomento del diálogo, la cooperación y la coordinación.	Reuniones del equipo del Servicio.	Nº de reuniones >45	>45
Visitas a otras Universidades o empresas para analizar modelos de gestión y cualquier otro aspecto que sea fuente de aprendizaje.	Visitas a Servicios análogos o edificaciones/instalaciones de especial interés.	Nº de visitas: 2	0
Desarrollo de proyectos de telecontrol, optimización energética y/o certificación de instalaciones.	Estudio de la alianza. Diseño de propuesta. Desarrollo.	Nº de actuaciones: 3	2
Inventariado de edificios e instalaciones orientados a mantenimientos.	Diseño de activos, codificaciones y características técnicas. Metodología de inventario. Proyecto piloto. Derecho y Económicas. Extensión a otros edificios.	% sup. Inventariada: 33	25%
Evaluar el estado de instalaciones y disponer de proyectos para la priorización y ejecución de reformas.	Definición de prioridades. Auditoría. Desarrollo de proyecto. Ejecución.	Nº de auditorías: 1  Nº proyectos: 1	2  1
Nuevas implantaciones de soluciones basadas en e-administración.	Revisión de la gestión electrónica de solicitud de accesos. Prueba piloto. Comunicación a UFs implicadas. Implantación.	Nº de soluciones: 1	0



## **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 2015 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:

- Diagrama DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).
- Plan de Objetivos Anual (POA).
- Cuadro de Mando Integral (CMI).

Por otro lado, durante el año 2015 se realizaron encuestas a usuarios y empresas de servicios.

## ENCUESTA A USUARIOS 2015: PRINCIPALES CONCLUSIONES.

Las dimensiones analizadas son:

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

**Total de respuestas recibidas 185**

### DATOS DE ENCUESTAS RECIBIDAS AGRUPADAS POR COLECTIVOS:

Opción	Encuestas	%
Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección)	3	1.62%
Decanos/Directores de Centro	4	2.16%
Directores de Departamento	1	0.54%
Personal Docente Investigador	90	48.65%
Personal de Administración y Servicios	44	23.78%
Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC	7	3.78%
Otro personal	2	1.08%
No responden	3	1.62%

## PARTICIPANTES

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

En la información que más adelante se hace de cada una de las preguntas realizadas, aparecen los datos de participantes, diferenciados por sectores. En la listas de distribución utilizadas para la encuesta, aproximadamente el 72% corresponden al colectivo PDI, y el 28% al colectivo PAS. Casi la mitad de las respuestas fueron aportadas por personal PDI, y la cuarta parte por personal PAS, aunque una sexta parte de los participantes no se identificaron como pertenecientes a ningún colectivo.

**El total de respuestas recibidas ha sido de 185**, 101 de ellas completas y 84 incompletas.

El nivel obtenido en la **Percepción** es de **3,55** sobre 5. Esta valoración se refiere a las infraestructuras (estado y recursos para su mantenimiento) y proximidad o cercanía que muestra el personal del Servicio (expresiones no verbales).

La **Prestación de Servicio**, obtiene una mediana de **3,70** sobre 5. Las valoraciones mayoritarias (4) y las valoraciones bajas (iguales o inferiores a 2) muestran una opinión sobre el servicio prestado que cumple las expectativas con escasa incidencia de errores.

Para los **Tiempos de Respuesta** la puntuación es de un **3,61** sobre 5.

En la **Seguridad**, valorando en esta dimensión el conocimiento y la profesionalidad del personal del Servicio y su capacidad para inspirar confianza y seguridad, se alcanzan los **3,93** puntos sobre 5; es la mejor puntuación de todas las dimensiones y refleja la importancia de la labor desarrollada por las personas que forman el Servicio.

En la dimensión de **Empatía**, se obtiene una puntuación de **3,73** sobre 5, lo que permite determinar que desde el Servicio se intenta cuidar la atención al usuario, teniendo presente la necesidad de saber situarse en el lugar del otro.

Y en el apartado de **Elementos Tangibles** la puntuación es de **3,61** puntos sobre 5. En general es alta la percepción del interés en prestar servicio con calidad y con mejor conocimiento del usuario.

La **Valoración Global** del Servicio es de **3,56** puntos sobre 5. La mediana de las seis dimensiones analizadas es 3,65, lo que confirma la alta fiabilidad de la encuesta, y el índice notable de satisfacción de los usuarios con el Servicio de Infraestructuras.

La puntuación más baja (**3,42**) se obtiene en las cuestiones *Creo que la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo por parte del Servicio de Infraestructuras es correcta y La vigilancia de la salud llevada a cabo a través de empresa externa está bien gestionada y es de calidad.*

La puntuación más alta (**4,01**) se obtiene en la cuestión *El personal técnico demuestra amabilidad y buen trato.*

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

	2013	2014	2015	Dif. 14-15	Porc. dif.
<b>Participación</b>	234	144	185	41	28,47%
<b>Percepción física</b>	3,66	3,71	3,55	-0,16	-4,31%
<b>Prestación del servicio</b>	3,77	3,75	3,70	-0,05	-1,33%
<b>Tiempo de respuesta</b>	3,78	3,80	3,61	-0,19	-5,00%
<b>Seguridad</b>	4,08	4,06	3,93	-0,13	-3,20%
<b>Empatía</b>	3,76	3,79	3,73	-0,06	-1,58%
<b>Elementos tangibles</b>	3,70	3,70	3,61	-0,09	-2,43%
<b>Valoración general</b>	3,73	3,76	3,56	-0,20	-5,32%
<b>Mediana general</b>	3,76	3,76	3,65	-0,11	-2,93%
<b>Comentarios (número)</b>	24	20	22	2	10,00%
<b>Comentarios (porcentaje)</b>	20	25	21,78	-3,22	-12,88%

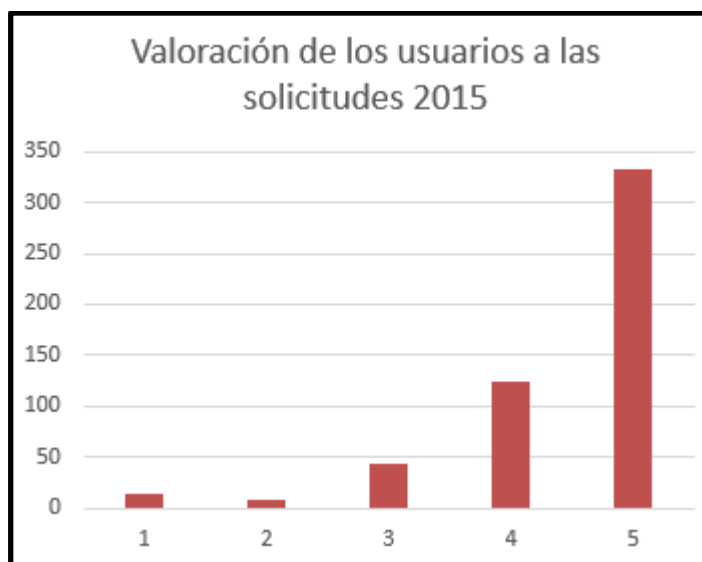
## VALORACIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIOS 2015.

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 con el año anterior se resumen en la siguiente tabla:

		2013		2014		2015	
Nº solicitudes		3.637		3.377		3.854	
Nº de valoraciones		561		488		523	
%º de valoraciones		15,42%		14,45%		13,57%	
Valoración	1	7	1,25%	9	1,84%	14	2,68%
	2	9	1,60%	8	1,64%	8	1,53%
	3	37	6,60%	42	8,61%	44	8,41%
	4	129	22,99%	111	22,75%	124	23,71%
	5	379	67,56%	318	65,16%	333	63,67%
<b>Puntuación global (sobre 5)</b>		<b>4,54</b>		<b>4,48</b>		<b>4,44</b>	

La siguiente gráfica muestra la distribución de valoraciones.



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

Las conclusiones a las que se puede llegar tras analizar las respuestas ofrecidas por 18 de las 26 empresas encuestadas pueden resumirse en los siguientes apartados.

### **PARTICIPACIÓN**

- Hay una reducción en la participación registrada en 2015 (69%, 18 de 26). La participación registrada en los años 2014 y 2013 fue 12 de 15 y 16 de 20 respectivamente (80%). En el año 2012 se recibieron 17 de 22 (77%), mientras que en 2011 fueron 16 de 20 (80%).

### **PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL**

- Las puntuaciones del trato ofrecido y la profesionalidad son, respectivamente, 4,83 y 4,78, ligeramente superiores al año anterior. El asesoramiento e información obtiene un 4,78, sensiblemente superior al valor de 2014.
- En las tres cuestiones planteadas en este apartado el porcentaje de respuestas buenas o muy buenas (4 o 5 puntos de una calificación entre 1 y 5) es del 100%. Todas las encuestas valoran positivamente este apartado que tiene una tendencia creciente a lo largo de los años.

### **GESTIÓN**

- Se incrementa en 13 centésimas la puntuación de la gestión. La valoración de la documentación como correcta asciende casi un 7%.
- El único descenso respecto a 2014 se obtiene en la gestión y tramitación de pagos, que baja 2 centésimas y supone un -0,44%.
- El 90 % de los encuestados califican como bueno o muy bueno los procedimientos de gestión implantados a través del espacio de Administración Electrónica del Servicio para la gestión de las actuaciones. El incremento del 23% en este apartado se debe, además de a una posible mejora en los sistemas de gestión, a que las empresas que no utilizan la administración electrónica han podido no responder a esta cuestión.
- El 100% de las valoraciones sobre la documentación e información y sobre la gestión y tramitación de pagos son buenas o muy buenas.
- En todos estos apartados se ha producido un incremento significativo en el porcentaje de altas puntuaciones.

### **RELACIONES**

- Con una puntuación de 4,78 (11 centésimas más que el año anterior), el 100 % de los encuestados valoran como bueno o muy bueno el nivel de confianza que el Servicio de Infraestructuras les ofrece.
- Todas las respuestas (100%) valoran como buenas o muy buenas las relaciones entre el Servicio de Infraestructuras y su empresa.
- Este apartado refleja la tendencia creciente desde la primera encuesta en el año 2011.

### **CONSIDERACIONES GENERALES**

- El 100% valora como buena o muy buena el nivel de satisfacción general de la relación con el Servicio de Infraestructuras, que mantiene el valor del año anterior. La puntuación sube del 4,75 de 2014 al 4,83 en 2015, con un incremento relativo del 1,68%.
- Se han presentado 6 comentarios/sugerencias que se comentan más adelante.

- De las 126 contestaciones totales valoradas numéricamente, se ha registrado una con valor 2 o inferior.
- En las preguntas de respuesta Sí/No (donde la valoración positiva es siempre la respuesta afirmativa) no se ha producido ninguna valoración negativa.
- El aspecto peor puntuado ha sido, con un 4,30 sobre 5, el sistema de gestión mediante administración electrónica.
- Las cuestiones mejor puntuadas han sido, ambas con un 4,83 sobre 5, el trato personal y la atención del personal del Servicio, junto a la satisfacción general por la relación entre las organizaciones. Estas son las mismas cuestiones que en la encuesta del año anterior obtuvieron la mejor valoración.

#### COMPARACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA A EMPRESAS AÑOS 2011-2015

##### **PARTICIPACIÓN Y COMENTARIOS**

	2011	2012	2013	2014	2015	VARIACIÓN 2014-15
<b>Participación</b>	16/20 80%	17/22 77%	16/20 80%	12/15 80%	<b>18/26</b> <b>69%</b>	<b>-11%</b>
<b>Comentarios (número)</b>	5/16 31%	5/17 29%	3/16 19%	4/12 33%	<b>6/18</b> <b>33%</b>	<b>0%</b>

##### **CALIFICACIONES**

	2011	2012	2013	2014	2015	VARIACIÓN 2014-15
<b>PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL</b>						
Trato ofrecido	4,38	4,65	4,63	4,75	<b>4,83</b>	<b>+1,68%</b>
Asesoramiento e información	4,00	4,53	4,69	4,50	<b>4,78</b>	<b>+6,22%</b>
Profesionalidad	4,13	4,59	4,50	4,67	<b>4,78</b>	<b>+2,36%</b>
<b>GESTIÓN</b>						
Procedimientos de gestión	4,13	4,12	4,13	4,17	<b>4,30</b>	<b>+3,12%</b>
Documentación e información	80%	76%	94%	82%	<b>89%</b>	<b>+6,89%</b>
Gestión y tramitación de pagos	4,06	4,24	4,38	4,58	<b>4,56</b>	<b>-0,44%</b>
<b>RELACIONES</b>						
Nivel de confianza	4,19	4,24	4,56	4,67	<b>4,78</b>	<b>+2,36%</b>
Relaciones entre organizaciones	80%	88%	94%	100%	<b>100%</b>	<b>0,00%</b>
<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>						
Satisfacción general	4,38	4,18	4,38	4,75	<b>4,83</b>	<b>+1,68%</b>

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.

## OTROS

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

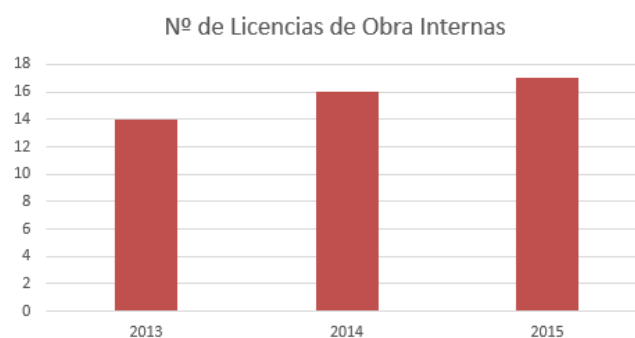
- Participación en Órganos Universitarios.  
El Servicio de Infraestructuras participa en los siguientes órganos universitarios:
  - Comité de Seguridad y Salud Laboral.
  - Divisiones de Seguridad de los distintos Centros.
  - Comisión Delegada de Consejo de Gobierno para Asuntos Económicos.
  - Comité 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).
- **Solicitudes de información y asesoramiento** 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



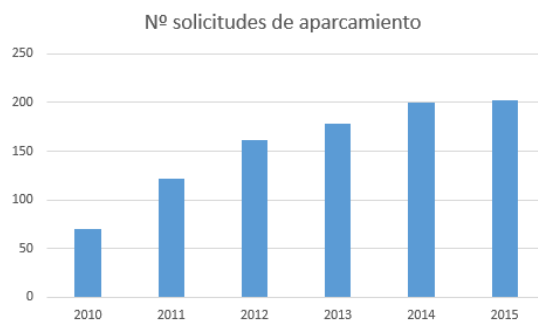
- Informe de **Licencias de Obra Interna** (art. 54 de las Bases de Ejecución del Presupuesto).

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



- Gestión de las **solicitudes de acceso de aparcamiento** al Pabellón de Gobierno y al Edificio Rectoral y Paraninfo.

Año	Nº solicitudes
2010	70
2011	122
2012	162
2013	178
2014	200
2015	202



- Colaboración en la gestión de la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI).
- Participación en el en el *Máster Internacional en tecnología, rehabilitación y gestión de la edificación 2014-2015*: ponencia sobre accesibilidad en la UC.
- Relación de actividades formativas a las que ha asistido algún miembro del Servicio de Infraestructuras:
  - Organización y gestión del trabajo.
  - Mantenimiento de Edificios.
  - Tratamiento de datos con Excel 2013.
  - Mejora tus contenidos docentes y la calidad de tus publicaciones de investigación mediante Adobe Photoshop.
  - Certificación de Microsoft Office.
  - Curso de reciclaje de salvacorazones RCP y DEA homologado por CCAA.
  - Herramientas para grupos de trabajo. Sharepoint.
  - Introducción a la impresión 3D.
  - Microsoft Visio 2013.
  - Proyectos "Do it yourself" con Raspberry Pi.
  - Taller de Gestión por Resultados.
  - Técnicas para superar el estrés y mejorar el rendimiento intelectual.
  - Cómo buscar información: buscadores, bases de datos, bibliotecas y web social.
  - Creación de empresas de base tecnológica en el entorno universitario.
  - Métodos cualitativos de evaluación del riesgo químico.
  - Arduino, robótica e impresoras 3D.
  - Formación a Equipos de Emergencia en el Plan de Autoprotección del Pabellón de Gobierno.