



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

ÁREA DE CONTRATACIÓN, PATRIMONIO Y SERVICIOS

El Área de Contratación, Patrimonio y Servicios es la unidad administrativa, dependiente orgánicamente de la Gerencia, encargada de la gestión y el asesoramiento en materia de contratación pública y de administración del patrimonio en el ámbito de competencias que la legislación vigente atribuye a los órganos de gobierno de la Universidad de Murcia.

Así mismo, en el ámbito de los servicios generales a la comunidad universitaria, el área da soporte en materia de control de accesos.

1. Servicio de Contratación y Servicios.

La actividad de gestión de los contratos se desarrolla en un gran número de actos y trámites que completan el ciclo completo de la contratación y, se desenvuelve en dos vertientes:

- **Vertiente jurídico-administrativa:** La actividad que comprende está integrada por las siguientes fases del *iter procedimental*.
 - o **Fase preparatoria del expediente.** Con el apoyo y asesoramiento del personal del Servicio de Contratación, comienza la fase preparatoria del expediente, con la redacción de los documentos contractuales por parte de las unidades promotoras de los contratos (Memoria justificativa del contrato, Pliego de Prescripciones Técnicas o Proyecto de obras, Propuesta de gasto, Informe motivado de características del contrato, y cualesquiera otros documentos que resulten preceptivos para la tramitación del respectivo contrato). La información para la confección de dichos documentos se encuentra a disposición de las unidades promotoras en guías y manuales de ayuda para la redacción y mecanización informática de dichos documentos, en distintos modelos y formularios ubicados en la página web del Área de Contratación, Patrimonio y Servicios.

Una vez concluida la fase de redacción de los documentos necesarios para iniciar el expediente, las unidades promotoras de los contratos deben introducir en la aplicación informática (contratación.um.es), a continuación, se dicta la resolución del órgano de contratación ordenando el inicio del expediente de contratación. Esta fase comprende la tramitación conjunta del expediente de gasto, incorporando al mismo los documentos contables del gasto correspondientes a las distintas fases de ejecución del gasto, en el caso de que el contrato genere obligaciones económicas a favor del contratista.



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

Durante el curso 2021-2022 se han tramitado **58 expedientes de contratación** de los siguientes tipos de contrato y procedimientos:

Tipo	Menor	Negociado	Abierto Simplificado	Abierto	Total
OBRAS	6	0	1	1	8
SERVICIOS	0	2	1	18	21
SUMINISTROS	0	6	3	11	20
CONCESIONES	0	0	0	2	2
PRIVADOS	0	1	0	0	1
ESPECIALES	0	0	0	2	2
PATRIMONIALES	0	1	0	3	4
Total	6	10	5	37	58

Derivado de la tramitación de dichos expedientes éstos han concluido con la celebración de **58 contratos**, de los siguientes tipos y procedimientos:

Nº DE CONTRATOS POR TIPO DE CONTRATO Y PRESUPUESTO			
TIPO DE CONTRATO	Nº	TOTAL	%
Obras	8	952.275,78	6,54
Privado	1	153.742,00	1,06
Servicios	21	4.919.344,75	33,77
Suministros	20	8.397.048,61	57,64
Concesión de servicios	2	0	0,00
Especiales	2	0	0,00
Patrimoniales	4	146.506,80	1,01
Total	58	14.568.917,94	100,00

Nº DE CONTRATOS POR PROCEDIMIENTO Y PRESUPUESTO			
MODALIDAD/PROCEDIMIENTO	Nº	TOTAL	%
Abierto Criterio Precio	4	830.493,76	5,70
Abierto Criterios Múltiples	33	5.500.511,40	37,76
Abierto simplificado	5	423.036,00	2,90
Menor	6	201.321,56	1,38



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

Negociado sin publicidad	10	7.613.555,22	52,26
Total	58	14.568.917,14	100

- **Fase de licitación y selección del contratista.** Desde el anuncio de licitación hasta el momento anterior a la adjudicación, incluyendo la presentación de ofertas, la valoración y clasificación de las mismas, requerimiento de documentación, constitución de garantía definitiva y aportación del resto de documentación.

Durante el periodo de referencia se han registrado en esta fase los siguientes actos, trámites y consultas en materia de Administración electrónica:

119.492	Nº accesos al Perfil de Contratante de la Universidad de Murcia
23.604	Nº de accesos a la página web de la unidad de contratación
833	Documentos electrónicos validados en Portafirmas
243	Documentos electrónicos sin validación en Portafirmas
108	Nº de Notificaciones electrónicas

En esta fase interviene activamente, garantizando la legalidad del proceso, la **Mesa de Contratación**, órgano de asistencia del órgano competente en materia de contratación.

Se han celebrado **46 sesiones de la Mesa de Contratación**:

Tipo de contrato	Nº de actos
OBRAS	23
SERVICIOS	70
SUMINISTROS	39
CONCESIONES	3
PRIVADOS	5
ESPECIALES	6
PATRIMONIALES	11
Total	157

- **Fase de adjudicación y formalización del contrato.** En esta fase tiene lugar la adjudicación y consiguientes notificaciones a los participantes en la



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

licitación y la posterior formalización del contrato por parte del adjudicatario del contrato.

- **Vertiente técnico-administrativa:** Desde la formalización del contrato, se desarrollan las fases de ejecución, recepción, liquidación y extinción del contrato, así como las distintas incidencias que eventualmente pueden surgir durante la ejecución de los contratos.
 - **Fase de ejecución del contrato.** El contratista realiza el servicio, ejecuta las obras o entrega el suministro contratado, bajo la supervisión del personal de la Universidad responsable del control y seguimiento de los contratos.
 - **Incidencias:** Durante la ejecución de los contratos pueden surgir distintas incidencias que se resuelven mediante la tramitación del preceptivo expediente administrativo previo que, con carácter general, comprende un informe-propuesta de resolución de la incidencia, resolución acordando el inicio del expediente, audiencia del contratista, en su caso retención de crédito presupuestario, informes de la Asesoría Jurídica y de Control Interno, y resolución aprobando la correspondiente incidencia:

Incidencia / Tipo de contrato	OB	SU	SE	CO	ES	Total
PRÓRROGA DEL CONTRATO	0	2	31	3	8	44
AMPLIACIÓN DEL PLAZO	10	0	0	0	0	10
MODIFICACIÓN	0	1	2	2	0	5
SUSPENSIÓN	0	0	0	0	0	0
CESIÓN	0	0	0	0	0	0
RESOLUCIÓN CONTRACTUAL	0	1	0	2	0	3
Total	10	4	33	7	8	62



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

- Expedientes de **prórroga de contratos de servicios** tramitados:

Nº Expediente:	Objeto:
E-CON-2017-130-SE-AM	Vigilancia y seguridad de los Campus de la Universidad de Murcia
E-CON-2018-64-SE-AM	Mantenimiento del Control de Plagas en la Universidad de Murcia
E-CON-2018-42-PR	Seguro accidente y responsabilidad civil de los alumnos de la Universidad de Murcia
E-CON-2019-27-SE-AP	Mantenimiento 24x7 de las cabinas de disco HP
E-CON-2019-24-SE-AM	Servicio de Consejería Control Accesos del Colegio Mayor Azarbe
E-CON-2020-19-SE-AM	Actividades de vigilancia de la salud y asistencia sanitaria de urgencias para el personal de la Universidad de Murcia
E-CON-2019-18-PR-AM	Aseguradora que cubra los posibles riesgos derivados del uso y circulación de los vehículos a motor de la flota de la Universidad de Murcia
E-CON-2019-16-SE-AM	Mantenimiento correctivo de las instalaciones de climatización y agua caliente sanitaria
E-CON-2019-26-SE-AM	Soporte avanzado 24x7 para plataforma ORACLE
E-CON-2019-23-SE-NS	Mantenimiento y soporte premier de servidor ORACLE EXADATA
E-CON-2019-36-SE-AM LOTE 1	Servicio de preparación física y monitoraje deportivo del servicio de actividades deportivas de la Universidad de Murcia.
E-CON-2019-36-SE-AM LOTE 2	Servicio de preparación física y monitoraje deportivo del servicio de actividades deportivas de la Universidad de Murcia.
E-CON-2019-52-SE-AM	Servicio de impresión y personalización de títulos universitarios oficiales y suplementos europeos al título (SET)
E-CON-2018-76-SE-AP	Mantenimiento y soporte de la licencia de uso Alfresco Content Services (ACS)
E-CON-2020-66-PR-AM	Póliza de seguro a todo riesgo de daños materiales
E-CON-2018-66-SE-AM	Obras de reforma, reparación, conservación y mantenimiento de la vía pública



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

E-CON-2018-63-SE-AM LOTE 1	Mantenimiento de las redes de agua exteriores y las depuradoras
E-CON-2019-46-SE-AM	Mantenimiento de las instalaciones de protección contra incendios
E-CON-2019-42-SE-AM	Mantenimiento de los revestimientos de pintura
E-CON-2018-63-SE-AM LOTE 2	Mantenimiento de las redes de agua exteriores y las depuradoras
E-CON-2018-39-SE-AM	Alojamiento web HOSTING y pago de licencias software; soporte y mantenimiento de GMAO del Área de la Unidad Técnica
E-CON-2019-59-SE-AM	Asistencia a la docencia, cuidado de los animales, mantenimiento de las infraestructuras
E-CON-2018-78-SE-AM	Mantenimiento de las instalaciones de autoprotección de la Universidad de Murcia
E-CON-2021-9-SE-AM	Mantenimiento correctivo/evolutivo de OES ZENWorks
E-CON-2018-80-SEAM LOTE 1	Mantenimiento de jardines y espacios forestales
E-CON-2018-80-SEAM LOTE 2	Mantenimiento de jardines y espacios forestales
E-CON-2019-36-SE-AM LOTE 1	Servicio de preparación física y monitoraje deportivo del servicio de actividades deportivas de la Universidad de Murcia.
E-CON-2019-36-SE-AM LOTE 2	Servicio de preparación física y monitoraje deportivo del servicio de actividades deportivas de la Universidad de Murcia.
E-CON-2018-91-SE-AM	Prevención legionella y control de aguas potables
E-CON-2019-24-SE-AM	Servicio de Consejería-control accesos Colegio Mayor Azarbe
E-CON-2021-25-SE-AS	Realización de trabajos de fotografía institucional



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

- Expedientes de **prórroga de contratos de concesión y contratos administrativos especiales** tramitados:

EXPEDIENTE	OBJETO CONTRATO
2009/16/CO-A	Servicio de Cafetería del Aulario de la Merced
2016/15/ES-AM	Servicio de Cafetería del Pabellón Docente del Campus Ciencias de la Salud
2016/32/EG-AM	Servicio de Comedores Universitarios de la UMU
2016/75/ES-AM	Servicio de Innovación en restauración colectiva ubicado en la F. Economía y Empresa
2014/18/ES-AM	Servicio de Reprografía en la Facultad de Medicina
2016/50/ES-AM	Servicio de Reprografía en la Facultad de Ciencias del Trabajo
2016/98/ES-AM	Servicio de Reprografía en el Aulario Norte en el Campus de Espinardo
2014/86/ES-AM	Servicio de Reprografía en el Aulario General del Campus de Espinardo
2004/60/CO-A	Construcción y explotación en régimen de concesión administrativa de instalaciones deportivas en el Campus de Espinardo
2016/19/ES-AM	Instalación de soportes de difusión de contenido digital en edificios de la Universidad de Murcia
E-CON-2018-72-CS-AM	Agencia de Viajes para la UMU

- Expedientes de **prórroga de contratos de suministros**:

Nº Expediente:	Objeto:
2018-67-SU-AM	Suministro de nitrógeno líquido
2020-32-SU-AM	Suministro de una licencia anual para 2000 estudiantes del software de detección de plagio Turnitin



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

- Expedientes de **modificación de contrato** tramitados:

Expediente:	Objeto:
E-CON-2021-26-SE-AM	Proyecto Hércules semántica de datos
E-CON-2020-20-SE-AS	Servicio de auditoría externa para el proyecto europeo Co-evolution of coastal human activities & Med natural systems for sustainable tourism & Blue Growth in the Mediterranean
E-CON-2018-53-CS-AM	Instalación y explotación de máquinas automáticas de venta de productos, Lote 1: Máquinas de vending tradicionales
E-CON-2021-24-SU-AS	Suministro e instalación de cortinas de lamas de aluminio horizontal tipo veneciana, en el edificio Aulario del Campus de Ciencias de la Salud de la Universidad de Murcia

- Expedientes de **modificación de contrato de concesión** tramitados:

EXPEDIENTE	OBJETO
2009/16/CO-A	Servicio de Cafetería del Aulario de la Merced
2011/1/ES-AM	Servicio de Cafetería del Kiosko ubicado junto a la F. Comunicación y documentación
2011/10/ES-AM	Servicio de Cafetería de la Facultad de Bellas Artes en el Campus de Espinardo
2013/77/ES-AM	Servicio de Cafetería de la Facultad de Veterinaria en el Campus de Espinardo
2016/15/ES-AM	Servicio de Cafetería del Pabellón Docente del Campus Ciencias de la Salud
2016/75/ES-AM	Servicio de Innovación en restauración colectiva ubicado en la F. Economía y Empresa
2017/12/ES-AM	Servicio de Cafetería de Campus Sur (Educación) en el Campus de Espinardo
E-CON-2018-71-CS-AM	Servicio de Cafetería en la Facultad de Medicina
E-CON-2018-79-CS-AM	Servicio de Cafetería en la Facultad de Biología
E-CON-2021-60-CP-AM	Servicio de Cafetería quiosco en el Campus de San Javier



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

2014/85/ES-AM	Servicio de Reprografía en la Facultad de Medicina
E-CON-2019-79/CS-AM	Servicio de Reprografía en el Pabellón docente Virgen de la Arrixaca, Campus de Ciencias de la Salud
E-CON-2018-53/CS-AM	Instalación y explotación de máquinas automáticas de venta de productos :bebidas calientes, frías y productos alimenticios
E-CON-2018-72-CS-AM	Servicio de Agencia de Viajes para la Universidad de Murcia

- Expedientes de **resolución contractual** tramitados:

Expediente:	Objeto:
E-CON-2019-15-SU-AM lote 3	Suministro de gas natural
E-CON-2019-79-CS-AM	Reprografía pabellón docente El Palmar
E-CON-2018-48-CS-AM	Centro de Atención a la Infancia (CAI)

- **Fase de recepción y pago.** A la entrega de las obras, suministros o servicios, tiene lugar el acto de recepción en el caso obras y suministros, o informe favorable de conformidad en el caso de prestación de servicios.

Durante el curso 2021-2022 se han celebrado los siguientes **actos de recepción:**

Tipo	Actos de recepción / Informes de conformidad
OBRAS	14
SUMINISTROS	14

Se han tramitado las siguientes **facturas**, según tipos de contrato y procedimiento de adjudicación:

Tipo de Contrato	Procedimiento de adjudicación	Cantidad
Patrimoniales	Negociado sin publicidad	1
Total Patrimoniales		1



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

Especial Mixto	Abierto Criterios Múltiples	1
Total Especial Mixto		1
Obras	Abierto Criterios Múltiples	1
Obras	Abierto simplificado	45
Obras	Abierto sumario	7
Total Obras		53
Otros	Abierto Criterios Múltiples	4
Total Otros		4
Privado	Abierto Criterios Múltiples	4
Privado	Negociado sin publicidad	10
Total Privado		14
Servicios	Abierto Criterio Precio	16
Servicios	Abierto Criterios Múltiples	586
Servicios	Abierto simplificado	14
Servicios	Negociado sin publicidad	41
Total Servicios		657
Suministros	Abierto Criterio Precio	43
Suministros	Abierto Criterios Múltiples	180
Suministros	Abierto simplificado	29
Suministros	Abierto sumario	1
Suministros	Negociado sin publicidad	178
Total Suministros		431
	TOTAL	1.161

- **Fase de liquidación y plazo de garantía:** Aprobada la liquidación del contrato y transcurrido el plazo de garantía, si no resultaren responsabilidades se devolverá la garantía constituida.

Se han tramitado las siguientes **liquidaciones de contrato:**

Tipo	Liquidaciones de contrato
OBRAS	8
SUMINISTROS	0
SERVICIOS	0



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

Durante el curso 2021-2022 se han devuelto las siguientes **garantías definitivas**:

Tipo	Devolución de garantías definitivas
OBRAS	10
SUMINISTROS	15
SERVICIOS	24

Seguidamente, se incluye el detalle de los expedientes de contratación clasificados por tipos de contrato:

1.1. Contratación de obras.

En materia de obras, han sido adjudicados **8 contratos** por un presupuesto total de **952.275,78 €**.

E-CON-2021-53/OB/M Acondicionamiento de terreno para drenaje de agua pluvial en Campus de Molina de Segura.
E-CON-2021-54/OB/M Mejoras de la eficiencia energética en la cubierta del ala este de la Facultad de Biología de la Universidad de Murcia
E-CON-2021-57/OB/M Adecuación de aula para sala de habilidades y despacho en el edificio Aulas y Laboratorios de Alumnos
E-CON-2022-7/OB/ME Reforma del C.T. Rectorado (cambios de celdas a SF6) en el edificio Convalecencia de la Universidad
E-CON-2022-14/OB/M Adaptación de espacios en sala de hidroterapia y recogida de aguas residuales en sótano del edificio
E-CON-2022-18/OB/A Redacción de proyecto y ejecución de las obras de Laboratorio de Investigación Biomédica
E-CON-2022-28/OB/M Obras de adaptación para traslado de cantina en el Campus de Ciencias de la Salud de la Universidad
E-CON-2022-34/OB/A Adaptación a la normativa en instalaciones de baja tensión de la Facultad de Química de la Universidad



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

1.2. Contratación de suministros.

Los contratos cuyo objeto fue la adquisición de suministros han sido **20 contratos**, por un presupuesto total de **8.397.048,61 euros**.

E-CON-2021-33/SU/N Suministro de licencia de uso para el sistema de generación y gestión de contenidos multimedia basados
E-CON-2021-43/SU/A Arrendamiento con opción a compra y mantenimiento de un sistema de Producción Digital en color y B/N
E-CON-2021-55/SU/N Suministro de emergencia de gas natural para los puntos de suministros RL.4, RLTB.5 y RLTB.6 de la Universidad de Murcia
E-CON-2021-56/SU/A El contrato tiene por objeto la entrega de gas natural en los puntos de suministro de la Universidad de Murcia
E-CON-2021-61/SU/N Suministro de emergencia de energía eléctrica para 17 puntos de suministro de la Universidad de Murcia
E-CON-2022-6/SU/AM Suministro de licencias de uso de software de Microsoft para la Universidad de Murcia y soporte
E-CON-2022-13/SU/A El objetivo principal del presente contrato, "Suministro e instalación de una planta enfriadora en l
E-CON-2022-16/SU/A Suministro de licencias de uso de productos Adobe para la Universidad de Murcia
E-CON-2022-17/SU/A Suministro e instalación rack para cámara funeraria fría, estanterías de acero i Y OTROS LOTES...
E-CON-2022-20/SU/N Suministro de emergencia de energía eléctrica para 17 puntos de suministro de la Universidad de Murcia
E-CON-2022-21/SU/A Ordenadores Mini PCs Y OTROS LOTES...
E-CON-2022-26/SU/A El objetivo principal del presente contrato, "suministro e instalación de dos plantas enfriadoras/
E-CON-2022-27/SU/A El objeto de la presente contratación es el "suministro e instalación del equipamiento del laboratorio
E-CON-2022-32/SU/A El objeto de la presente contratación es el "suministro e instalación de equipamiento de mobiliario
E-CON-2022-33/SU/A El presente contrato tiene por objeto el suministro, transporte y conexión de gases envasados a presión
E-CON-2022-38/SU/N Sustitución de la enfriadora /bomba de calor de la climatización del edificio de la Facultad de Informática
E-CON-2022-41/SU/A Un cromatógrafo líquido acoplado a un espectrómetro de masas QTOF (TIEMPO DE VUE Y OTROS LOTES...



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

E-CON-2022-42/SU/A El objeto del presente contrato es la adquisición de un espectrómetro de resonancia magnética nuclea
E-CON-2022-43/SU/A El objeto del presente gasto es la adjudicación del contrato del diseño, suministro, instalación y puesta
E-CON-2022-49/SU/N Suministro de emergencia de energía eléctrica para 17 puntos de suministro de la Universidad de Murcia

1.3. Contratación de servicios.

Los contratos de servicios celebrados han sido **21 contratos**, por un presupuesto de **4.919.344,75 €**.

E-CON-2021-51/SE/A Mantenimiento de las instalaciones de climatización, ventilación, agua caliente sanitaria y la asistencia técnica
E-CON-2021-52/SE/A Prestación de las tareas necesarias para cubrir la especialidad de Higiene Industrial en la Universidad de Murcia
E-CON-2021-59/SE/A Realización de la auditoría financiera de las cuentas anuales de la Universidad de Murcia
E-CON-2022-1/SE/AM Prestación de las tareas necesarias para cubrir la especialidad de Higiene Industrial en la Universidad
E-CON-2022-2/SE/AP Expediente para la contratación del servicio de firewall corporativo
E-CON-2022-4/SE/AS Contratación de un agente inmobiliario que gestione el alquiler de apartamentos vacacionales
E-CON-2022-5/SE/AM La prestación del servicio de restauración en los locales habilitados para tal fin el colegio mayor
E-CON-2022-8/SE/AM Gestión de la comunicación en redes sociales de la actividad de la Universidad de Murcia que permita
E-CON-2022-12/SE/A Servicio para el desarrollo de diversas tareas en materia de comunicación gráfica que incluya creatividad
E-CON-2022-15/SE/A SERVICIO DE GESTIÓN DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA. CPV: 90520000-8 Serv
E-CON-2022-22/SE/N Amazon Web Services Y OTROS LOTES...
E-CON-2022-23/SE/A El objeto del contrato es la retirada selectiva de los residuos urbanos en la Universidad de Murcia,
E-CON-2022-25/SE/A El objeto del contrato será la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad, así como de la



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

E-CON-2022-29/SE/A El objeto de este contrato es establecer las condiciones de ejecución del contrato de vigilancia de
E-CON-2022-30/SE/A El presente contrato tiene por objeto el servicio anual de recarga de los imanes de resonancia magnética
E-CON-2022-35/SE/A Contratar la prestación de los servicios DNS, DHCP e IPAM, con capa de seguridad avanzada,
E-CON-2022-39/SE/A Sistemas de Orquestación Inteligente para la gestión distribuida de políticas y Y OTROS LOTES...
E-CON-2022-40/SE/A Sistemas de Orquestación Inteligente para la gestión distribuida de políticas y Y OTROS LOTES...
E-CON-2022-44/SE/N Mantenimiento de 18 licencias de Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual para el equi
E-CON-2022-45/SE/A El objeto del contrato es la retirada selectiva de los residuos urbanos en la Universidad de Murcia,
E-CON-2022-46/SE/A El objeto de este contrato es garantizar la reparación rápida de cualquier fallo en el sistema de

1.4.- Concesiones de servicios.

Los expedientes de contratación de **concesiones de servicios** ha sido **2 expedientes**, cuya celebración no supone gasto alguno para la Universidad, sino por el contrario generan ingresos por canon.

E-CON-2022-37/CS/A Gestión, organización y funcionamiento del servicio de atención socio-educativa Centro de Atención a la Infancia
E-CON-2022-48/CS/A Servicio de Restauración (Cafetería-Comedor General y Comedor de Eventos) en los locales habilitados al efecto en Centro Social Universitario

1.5.- Contratos privados.

En cuanto a los expedientes de contratación de naturaleza privada tramitados, ha sido de **1 expediente**, por un presupuesto de **153.742,00 €**.

E-CON-2022-11/PR/N La contratación de la suscripción de los recursos electrónicos, durante los años 2022 y 2023



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

1.6.- Contratos administrativos especiales.

Expedientes de contratación de naturaleza especial han sido tramitados **2 expedientes**, que no han generado coste económico a la Universidad.

E-CON-2021-58/ES/A Gestión, Explotación y Mantenimiento de las Naves de Porcino de la Granja Docente Veterinaria de la Universidad de Murcia
--

E-CON-2022-47/ES/A Gestión, explotación y mantenimiento de la Nave Avícola de la Granja Docente Veterinaria de la Universidad de Murcia

1.6.- Contratos patrimoniales.

Han sido tramitados **4 expedientes** de índole patrimonial, 3 de ellos consistentes en **autorizaciones demaniales**, y 1 expediente relativo a un contrato de **arrendamiento** de una parcela para aparcamiento.

E-CON-2021-60/CP/A El objeto de la autorización consiste en la ocupación del espacio reservado para la explotación del
--

E-CON-2022-3/CP/AM El objeto de la autorización consiste en la ocupación del espacio para la implantación de un Campus
--

E-CON-2022-19/CP/A Autorización demanial para implantación de una escuela de verano en la Universidad de Murcia

E-CON-2022-24/CP/NS Arrendamiento de parcela para aparcamiento de vehículos de dos y cuatro ruedas en el Campus Ciencias de la Salud. El Palmar (Murcia)
--

1.7.- Encargos a medios propios personificados (TICARUM, S.L.U. M.P.).

Los expedientes de encargo a medios propios personificados han sido **8 expedientes**, por un presupuesto de **5.606.357,41 euros**

E-EMP-2021-1 Asistencia técnica en la gestión de la Transparencia, Responsabilidad Social, Ética, Tercer Sector, Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Universidad de Murcia-
--

E-EMP-2021-2 Mantenimiento e información a usuarios basados en aplicaciones para las Secciones de Procesos, Administración y Campus Periféricos de la Unidad Técnica
--

E-EMP-2021-3 Asistencia técnica en mantenimiento del portal de Innovación, apoyo y asesoramiento a la comunidad universitaria en general, y al profesorado en particular,



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

en el uso de la plataforma virtual, así como en la elaboración y gestión de los Massive Open Course (MOOC.s) y el soporte a las aplicaciones
E-EMP-2021-4 Asistencia técnica en el mantenimiento y nuevos desarrollos de aplicaciones informáticas en la Universidad de Murcia
E-EMP-2021-5 Asistencia técnica en gestión y mantenimiento de servicios telemáticos del SIU de la Universidad de Murcia
E-EMP-2021-6 Asesoría de Seguridad, Infraestructuras TI de Sistemas, Redes, Servicios Telemáticos, Soporte a Usuarios y mantenimiento de Aulas de Docencia y Libre acceso
E-EMP-2022-1 Implementación de medidas urgentes para la modernización de la Administración universitaria y trabajos para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
E-EMP-2022-2 Trabajos de aplicación y desarrollo de implantación del modelo de contabilidad analítica establecido en el documento de personalización, modelo de contabilidad analítica Universidad de Murcia, basado en el modelo de contabilidad analítica para las universidades públicas españolas 2020

2. Servicio de Patrimonio.

Dentro de las actuaciones relacionadas con la Gestión Patrimonial, durante el curso académico 2021/2022, se han reflejado en el inventario las anotaciones más abajo detalladas que afectan al inmovilizado de la Universidad. Los cuadros siguientes, apartado A) y B), muestran las adquisiciones realizadas en el periodo referido diferenciadas por tipos de gasto, así como las bajas de bienes tramitadas.

A) Bienes muebles, maquinaria, equipos informáticos, elementos de transporte, otro inmovilizado material, aplicaciones informáticas y fondos bibliográficos:

1º) **ALTAS.**- Se han dado de **alta** en el inventario en el periodo indicado **23.931 bienes** (principales, accesorios), de los que **8.036** corresponden a fondos bibliográficos. El **valor de adquisición es de 6.544.503,01 €**, según la clasificación del cuadro que se refleja más abajo.

2º) **BAJAS.**- Las bajas que se han producido en el referido periodo han sido de **6.817 elementos** de los que **0** corresponden a Fondos Bibliográficos. Han sido cedidos a diferentes Institutos y Centros de Enseñanza, así como a Instituciones Públicas o Asociaciones sin ánimo de lucro **720** bienes.



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

Tipo de gasto	Nº de bienes adquiridos	Valor de adquisición	Nº de bienes dados de baja
Animales para Experimentación	31	6.804,66	0
Aplicaciones Informáticas	75	124.017,31	9
Elementos de Transporte	9	232.508,69	5
Equipos para proceso de Información	2.751	2.026.204,24	6027
Fondo Artístico y Cultural	13	19.300,00	1
Fondos Bibliográficos Electrónicos	210	17.844,54	0
Fondos Bibliográficos. Fondos para Multidispositivo	3	90,18	0
Fondos Bibliográficos y Documentales	8036	271.630,41	0
Inversiones Gestionadas para otros Entes	7	6.637,88	7
Maquinaria	980	1.319.511,53	11
Mobiliario	10.203	1.699.014,04	23
Otro Inmovilizado Material	1.587	816.741,01	734
Uillaje	26	4.198,52	0
TOTAL.....	23.931	6.544.503,01	6.817

3º) MODIFICACIONES.- Dentro de las actuaciones de mantenimiento y actualización del inventario, se han **reubicado 14.857 bienes**, motivado por:

-Actualizaciones de inventario de diferentes Departamentos o Servicios con motivo de traslados de edificios.

-Retirada de bienes a los diferentes almacenes (Reciclática y convencional) a solicitud de las diferentes unidades administrativas.

-Redistribución de bienes, desde estos almacenes, a solicitud de las unidades de la propia Universidad.

-Cesiones de bienes a Instituciones Públicas o Asociaciones sin ánimo de lucro, respecto de los bienes obsoletos y no susceptibles de ser utilizados en la Universidad ni procede su venta (art. 145 de la ley 33/2003 del Patrimonio de las Administraciones Públicas)

-Tramitar expedientes de bajas definitivas por bienes inservibles, utilizando el procedimiento de reciclado adecuado para cada tipo de elemento.



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

B) Bienes inmuebles: El inventario de bienes inmuebles se ha visto incrementado en **3.066.874,37 €**, de los que **235.588,49** corresponden a Instalaciones Técnicas y **2.831.285,88** a construcciones y reformas realizadas en edificios y terrenos.

1º) REFORMAS E INSTALACIONES. - El cuadro siguiente muestra las principales reformas e instalaciones técnicas llevadas a cabo en los diferentes edificios o terrenos de la Universidad:

Edificio/Terreno	Descripción	Importes
Edificio Saavedra Fajardo	Cámaras de control de aforo	663,82
Convalecencia	Reforma acometida centro de transformación	42.410,50
Colegio Mayor Azarbe	Rehabilitación de fachada	52.399,15
	Honorarios dirección obra rehabilitación fachada	1.849,41
Facultad de Letras	Refuerzo metálico (zuncho) en cubierta de la facultad	17.898,32
	Cámaras de control de aforo	331,91
Facultad de Derecho	Soporte elevador motorizado en sala de vistas	4.722,96
Aulario de La Merced	Honorarios proyecto y estudio seguridad y salud mejora instalaciones iluminación	18.040,31
	Cámaras de control de aforo	995,73
Biblioteca Nebrija	Cámaras de control de aforo	663,82
Edificio C	Honorarios proyecto y estudio básico de s.s adecuación espacios para servicio de prevención	3.430,78
Edificio D Complejo de Espinardo	Adecuación salas servicio psicología aplicada	2.359,35
Facultad de Medicina	Ejecución de subestructura para sujeción de revestimiento grueso	17.035,88
	Cámaras de control de aforo	663,82
	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	422,51
	Reparación de escalera de entrada a conserjería	13.595,69
Facultad de Química	Honorarios proyecto y estudio básico de desmontaje de lamas	1.214,84
	Honorarios redacc. y coord. de s.s proyecto retirada de celosías	720,89



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

Edificio/Terreno	Descripción	Importes
	Adecuación espacio greenumeting	45.481,84
	Desmontaje de celosías de ventanas en fachada sur y oeste patio	20.700,84
	Cámaras de control de aforo	663,82
	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	443,04
	Cubierta para la eficiencia energética salón actos facultad	1.902,24
	Honorarios dirección ejecución y coordinación en s.s adecuación espacio greenumeting	1.883,04
	Honorarios estudio s.s. y redacción proyecto adaptación a la normativa baja tensión.	9.094,87
Edificio Rector Soler	Honorarios proy. estudio básico adecuación de ventanas a la normativa covid-19	2.613,60
	Cámaras de control de aforo	663,82
	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de investigación	237,77
	Reforma de escalera de acceso a edificio	12.844,03
	Reforma de despachos y sala de reuniones b	15.682,75
Facultad de Veterinaria	Remodelación de aulas máster	15.172,48
	Cámaras de control de aforo	663,82
Matemáticas y Aulario General	Instalación regletas enchufes seminarios	1.189,43
	Cámaras de control de aforo	663,82
	Instalación kit de sobremesa enchufes conectores	5.565,88
Facultad de Biología	Honorarios mejora eficiencia energética cubierta del ala este	2.291,89
	Mejora eficiencia energética cubierta ala este	45.648,59
	Cámaras de control de aforo	663,82
	Reforma despacho b1.3.046	2.749,65
Servicio de Apoyo a la Investigación	Caseta prefabricada de hormigón	3.278,00
	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	1.562,31
Edificio Unidad Técnica	Realizar despacho en cocheras de unidad técnica	18.137,35



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

Edificio/Terreno	Descripción	Importes
(Mantenimiento y Garaje)		
Edificio Servicio de Información Universitario (SIU)	Cerramiento de aluminio en oficina	6.375,02
Facultad de Comunicación y Documentación	Cámaras de control de aforo	331,91
	Redacción proyecto obra y subsiguiente dirección para la ampliación de la facultad	124.976,73
Facultad de Economía y Empresa	Instalación de climatización en dos aulas	9.683,96
	Cámaras de control de aforo	663,82
Edificio Luis Vives	Cámaras de control de aforo	663,82
	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	340,91
	Instalar cristal en techo	8.420,33
Aulario Giner de los Ríos	Cámaras de control de aforo	663,82
Facultad de Educación	Construcción pared sala de grabación	9.497,36
Facultad CC Trabajo y Trabajo Social	Instalación eléctrica en seminario	3.515,28
	Cámaras de control de aforo	663,82
Instalaciones Deportivas Pabellón	instalar pavimento de pvc en pabellón	17.909,94
	Cubierta eficiencia energética pabellón	1.902,24
Instalaciones Deportivas Edificio Polivalente	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	487,39
Granja Veterinaria	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	970,15
	Acometida de obras en granja veterinaria	14.432,88
	formar gallinero con estructuras metálicas	7.714,00
	Arreglos e instalación bebederos	5.851,00



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

Edificio/Terreno	Descripción	Importes
Hospital Clínico Veterinario	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	513,37
Biblioteca General	Cámaras de control de aforo	663,82
	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	268,56
Centro Social Universitario	Cubierta eficiencia energética ala noroeste del centro	1.902,24
Aulario Norte	Cámaras de control de aforo	664,02
Edificio Ática	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	931,51
	Instalación de 2 puntos datos sala servidores a sala ascensor para cablear antena wimax en tejado	450,00
Facultad de Informática	División con panel del laboratorio 1.7	18.136,93
	Refuerzo mecánico de petos de cubierta con subestructura metálica	11.825,87
	Cámaras de control de aforo	995,73
	Instalación punto voz y datos secretaria facultad	217,80
	Honorarios proyecto instalación de dos plantas enfriadoras/bomba de calor en facultad	11.825,27
	Sanear cableado en aula y punto de datos	90,75
	Instalación de puntos de datos para terminales en 1ª planta	1.089,00
	Cambio tica delegación alumnos	363,00
	Instalación punto de red	217,80
	Instalación enchufes cabinas biblioteca	1.214,04
	Adición de cable hdmi	306,74
Facultad de Psicología	Cámaras de control de aforo	663,82
	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	487,39
Piscina Climatizada	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	561,90
CAID	Cierre aluminio halls puerta principal	880,00
	Cerramiento de aluminio en hall	12.141,14
	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	1.562,32



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

Edificio/Terreno	Descripción	Importes
Facultad Bellas Artes	Cámaras de control de aforo	331,91
CEIB	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	3.075,22
Facultad Ciencias del Deporte	Honorarios adecuación del espacio de la terraza del quiosco	1.332,21
	Valla cerramiento de parcela	58.638,32
	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	1.945,46
Edificio Laib	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	323,30
Pabellón A Campus de Lorca (Administración)	Cámaras de control de aforo	663,82
	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	2.595,36
Centro de Investigación de Carácter Mixto Cialys-Vitalys	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	233,43
Centro de Investigación Multidisciplinar PLEIADES	Tirar tabiques y acondicionar despachos	16.386,12
	Honorarios direc. ejec.obra adecuación laboratorios en pleiades módulo c	8.756,57
	Honorarios coord. seg. y salud y aprobación plan seg. y salud	3.304,40
	Adecuación eléctrica laboratorios por traslados	7.516,74
	Actuaciones para solventar anomalías de las inspecciones oca en centros de transformación	233,43
	Instalación puntos de datos	2.413,00
	Adecuación laboratorios edificio pleiades. módulo c	427.372,29
	Instalación cableado de red	2.948,40
Quiosco-Ciencias del Deporte	Adecuación espacio terraza kiosko	42.297,39
Aulas y Laboratorios de	Honorarios proyecto y estudio de seguridad y salud de instalación eléctrica para conexionado de equipos portátiles	9.830,19



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

Edificio/Terreno	Descripción	Importes
Prácticas. Ciencias de la Salud.	Honorarios reforma y adaptación de 4 aulas para salas de simulación	3.734,97
	Honorarios proyecto básico y ejecución reforma y adaptación de sala de aula para sala de habilidades y despachos	2.102,90
	Honorarios coord. seg. adaptación cuatro salas de simulación	611,05
	Honorarios redacción proyecto y e.b.s.s. adaptación espacios sala hidroterapia y recogida de aguas residuales en sótano del edificio	2.495,70
	Honorarios direc. ejec.adecuación sala de disección planta 5ª	24.555,86
	Honorarios coord. seg.salud y aprobación plan adecuación sala de disección planta 5ª	5.192,16
	Instalación de barandilla de acero inoxidable	17.670,11
	Instalación de fontanería y desagüe para laboratorios	17.749,69
	Taladros para canalización de tuberías en edificio	15.730
	Renovación cuadro eléctrico grupo presión edificio	8.665,89
	Actuaciones de tabiquería móvil	17.635,75
	Adaptación de espacio para la conserjería	17.818,57
	Adecuación de aula para sala de habilidades y despacho	34.848,00
	Solera para ubicación de contenedores	34.743,34
	Instalación de a.c.s. fría y saneamiento en varios laboratorios	44.770,00
	Revisión de precios	1.404,56
	Instalación de red de datos	79.856,31
	Adaptación espacios sala de hidroterapia y recogida de aguas residuales en sótano del edificio	46.397,12
	Adaptación 4 salas de simulación clínica	90.244,80
	Proyecto básico, ejecución y dirección obra sala de habilidades	3.004,14
Ajardinamiento muro del aulario	5.636,18	



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

Edificio/Terreno	Descripción	Importes
	Adecuación sala de disección en planta 5ª y laboratorios del campus de ciencias de la salud	977.873,71
	Honorarios dirección obra, plan ss y coordinación sala de hidroterapia	1.389,88
	Escaleras del patio inglés	17.972,92
	Instalación medios audiovisuales en sala simulación	1.400,45
Edificio Aured	Honorarios coord.seg.y salud proyecto instal. de cromas e iluminación en plató de cine	1.677,82
	Honorarios dirección técnica instalación de cromas en plató de cine	3.355,64
Cafetería Ciencias de La Salud	Honorarios proyecto traslado cafetería	3.843,02
Terreno Campus de La Merced	Papeleras mod. paris campus de la merced	1.312,85
	Adecuación de la playa de la merced	9.829,07
Terreno Campus de Espinardo	Extensión de suelo de marmolina en nuevo jardín junto a paseo verde	3.824,57
	Arreglo de suelos jardines en torno al quisco plaza del encuentro	11.543,75
	Honorarios direc. obra y coord.seg. salud arqueta retención edar y muro encauzamiento rambla	2.725,91
	Airección obra y coordin. arqueta retención edar y muro encauzamiento rambla	1.413,44
	Arqueta de retención en la edar y muro de encauzamiento de rambla en campus de espinardo	119.909,15
Terreno Campus de Espinardo (Ampliación Norte CSU-Facultades)	Descubrir socavon en vial norte y reparar	13.547,61
Terreno Campus de Ciencias de la Salud	Construcción de cuentas de hormigón	12.406,02
	Desbroce y uniformado de terreno para estudio topográfico	17.484,86
	Obras de mejora de arquetas y de protección de instalaciones	15.715,00
	Tratamiento asfáltico y de hormigón para acceso peatonal	17.875,09



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

Edificio/Terreno	Descripción	Importes
	Canalización eléctrica y de telecomunicaciones en zona ceib	16.766,24
	Construcción y colocación de módulos de hormigón para delimitación de espacios exteriores	17.303,00
	Canalización gas natural	12.696,29
Terreno Molina de Segura	Acondicionamiento de terreno para drenaje de agua pluvial	43.113,24
Terreno Granja Veterinaria	Construcción de cunetas de hormigón	4.529,39

C) Gestión de espacios. Se ha procedido a la recodificación de espacios afectados por reformas, así como de la actualización de los diferentes tipos de uso de las dependencias universitarias, facilitando la gestión del patrimonio y dando soporte a las diferentes aplicaciones de la UMU (reservas de espacios, partes de avisos y averías, petición de mejoras...)

D) Gestión de almacén. Se han gestionado **43** reservas de mobiliario para diferentes congresos y exposiciones, y redistribuidos **297** elementos de mobiliario útil, así como tramitado la baja de **510** bienes no reutilizables.

E) Seguros. Se ha gestionado la renovación de pólizas ya existentes y contratación de nuevas para abordar los diferentes riesgos derivados de la actividad universitaria:

1º) VEHÍCULOS. - Se ha gestionado el pago de los seguros e impuestos relativos al parque móvil de la Universidad.

2º) PÓLIZA DEL SEGURO OBLIGATORIO PARA ESTUDIANTES. Durante el curso académico se han **tramitado 100 siniestros** ocurridos en España y **57** expedientes de asistencia en viaje, al amparo de las pólizas de accidentes y responsabilidad civil que formalizan en el momento de la matrícula los estudiantes de cursos oficiales y de estudios propios de Grado, Máster y Especialista Universitario.

3º) OTROS SEGUROS CONCERTADOS:

-Se ha gestionado el aseguramiento de actividades no incluidas en el apartado anterior, tanto a alumnos como a personal investigador, profesorado y personal de administración y servicios, así como a participantes, no incluidos en los grupos anteriores, que han participado en actividades organizadas por la Universidad, a solicitud de los responsables de la actividad.



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

- Se ha procedido a efectuar la tramitación de siniestros y renovación del resto de pólizas, siendo entre otras:

- Responsabilidad civil general
- Responsabilidad administrativa de los trabajadores
- Seguro de vida trabajadores Universidad
- Seguro todo riesgo de daños materiales.

F) Responsabilidad Patrimonial. Se han planteado ante la Universidad durante el curso académico **3** reclamaciones de responsabilidad patrimonial de los que se han instruido los correspondientes expedientes.

3. Servicio de Control de Accesos.

El **Control de Accesos** es un servicio integrado por 12 vigilantes y 2 jefes de equipo, distribuidos en jornadas de mañana y tarde en los Campus de Espinardo, La Merced y CC. de la Salud, con funciones de control de los accesos a los recintos universitarios, información al público, supervisión y vigilancia de los aparcamientos y zonas conflictivas de tráfico, vigilancia de edificios y zonas abiertas de uso general y atención a usuarios.

Además, su personal está designado en los manuales de autoprotección de los edificios como equipos de 2ª intervención en los protocolos de emergencias y evacuación; colaboran con el mantenimiento del patrimonio inmobiliario impidiendo acciones que produzcan su deterioro y/o dando los correspondientes partes de trabajo para su reposición; facilitando además en la medida de sus posibilidades las tareas de los operarios de los distintos oficios, especialmente si aquellas pudieran suponer algún riesgo para el resto de usuarios, dan cobertura a actividades culturales, científicas, protocolarias, laborales, etc. organizadas, dentro de las instalaciones universitarias; por la Comunidad Universitaria o empresas u organismos externos; por delegación expresa del Gerente se responsabilizan de la supervisión y control de los servicios prestados por los vigilantes y la Central Receptora de Alarmas de la empresa de seguridad concertada, que completan las funciones de este servicio en turnos de noche y de fines de semana y festivos, en sendos Campus, además del turno de tarde en el Campus de Ciencias de la Salud.

Para el desarrollo de sus funciones, el servicio dispone de un vehículo automóvil, una motocicleta, un equipo de radio-transmisión, teléfono móvil y uniformidad específica. Sus centros de control disponen de sistemas electrónicos de control de accesos.

En noviembre de 2.011 se aprobó la Carta de Servicios donde se concretan los **Objetivos del servicio**:

1. Establecer un control de accesos a las instalaciones universitarias con la finalidad de detectar y dar respuesta a comportamientos que afecten gravemente al normal desarrollo de la actividad



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

académica, administrativa, social o cultural; a la integridad de las personas o la degradación del patrimonio universitario.

2. Desempeñar labores de primera atención, orientación e información general al usuario.
3. Colaborar con la coordinación de campus y otros servicios universitarios en el buen desarrollo de las múltiples actividades que se desarrollan en las distintas instalaciones universitarias.

3.1. CAMPUS DE ESPINARDO

Indicadores para la evaluación de la calidad.

Número de llamadas entrantes (ext. 4205):	8.562
Número de llamadas entrantes (ext. 8766):	6.336
Porcentaje de consultas telefónicas atendidas con posterioridad:	100%
Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos:	100%
Número de quejas contestadas antes de los 10 días:	100%
Informes de incidencias tramitados en los plazos previstos a petición del usuario:	100%

Resumen de incidencias.

Llamadas a la Policía Nacional:	12
Llamadas a la Policía Local:	22
Protocolo de emergencias:	29
Servicio de extinción de fuego:	0
Alarmas de intrusión:	491 (reales: 0)
Partes dados Unidad Técnica:	70
Incidencias en barreras (acceso UM y parking):	10
Informes relativos a la salud de los usuarios:	22
Informes sobre incidentes varios (robos, colisiones etc.).....	14
Avisos a vehículos mal estacionados:	200
Visionado de imágenes motivadas por incidencias:	2

Información y atención al usuario.

De forma complementaria y en coordinación con las distintas dependencias universitarias el Servicio de Control de Accesos ofrece información general sobre la ubicación de las instalaciones y eventos que se realizan dentro del Campus.

Colaboración con otros servicios.

- Servicio de Actividades Deportivas: Colaborando en la puesta en marcha de los distintos eventos que realizan en el Campus (Trofeo Rector, carreras populares etc.)
- Servicio de Información Universitaria: Transmitiendo a los usuarios la información que este servicio nos facilita.
- Vicerrectorado de Estudiantes: Apoyando los actos y eventos que realiza. También el funcionamiento de las salas de estudio.



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

- Vicerrectorado de Infraestructuras.
- Unidad Técnica: Partes de mantenimiento en general, planes de autoprotección, Campus Sostenible etc.

Felicitaciones.

Por correo electrónico la Vicerrectora de Estudiantes D^a Paloma Sobrado nos agradece nuestra implicación y participación en la visita de la Academia General del Aire el 11 de noviembre de 2021.

Recomendaciones.

Se debe seguir con la implantación de cámaras para la videovigilancia, así como el mantenimiento y reparación de las que hay, ya que estas desempeñan un papel fundamental en nuestro trabajo. Igualmente es necesario la sustitución de alguna central de alarma contra incendios y la revisión en profundidad y en su caso sustitución de varias alarmas de intrusión.

3.2. CAMPUS DE CIENCIAS DE LA SALUD

Indicadores para la evaluación de la calidad.

Número de llamadas entrantes (ext. 5999):	3.054
Porcentaje de consultas atendidas con posterioridad:	100%
Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos:	100%
Número de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días:	100%
Informes de incidencias tramitados en los plazos previstos a petición del usuario:	100%

Resumen de incidencias.

Llamadas a la Policía Nacional:	1
Llamadas a la Policía Local:	3
Protocolo de emergencias:	1
Servicio de extinción de fuego:	0
Avisos a vehículos mal estacionados:	30
Quejas y sugerencias recibidas ¹ :	1

¹ Queja remitida por la oficina del Defensor Universitario y solucionada en el mismo día.

Información y atención al usuario.

En el curso 2021/2022 se ha empezado de forma progresiva a implantar la actividad docente que se venía desarrollando en la Facultad de Medicina. Es por este motivo por el que este año aparte de las funciones propias de vigilancia, se ha empezado a proporcionar a los usuarios del campus información general del mismo.

Colaboración con otros servicios.



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

- Unidad Técnica: mantenimiento en general, colaboración con el ahorro energético, labores de supervisión en horas no lectivas de los congeladores de los laboratorios del LAIB y sala de disección del Aulario de Ciencias de la Salud. En caso de avería se avisa al responsable según el protocolo que hay establecido.
- Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo: este año tanto para los exámenes de enero como para los finales de curso se habilitó una sala de estudio en el Aulario de Ciencias de la Salud como experiencia piloto y para ello se contó con nuestros servicios.

Recomendaciones.

Por falta de presupuesto siguen sin instalarse algunas cámaras de videovigilancia que son necesarias. Este campus se encuentra en expansión y necesita un aumento tanto en medios materiales como de personal.

3.3. CAMPUS DE LA MERCED

Indicadores para la evaluación de la calidad.

Los Indicadores básicos de calidad comprometidos en la Carta de Servicios presentan los siguientes resultados para los procesos o tareas realizadas:

Número de llamadas entrantes registradas en el sistema.	6.631
Porcentaje de consultas telefónicas atendidas con posterioridad.	100%
Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos.	100%
Número de quejas y sugerencias recibidas.....	002
Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días.....	100%
Porcentaje de consultas electrónicas atendidas antes de 5 días.....	100%
Número de intervenciones por incidencias	006
Porcentaje de incidencias respondidas en el plazo previsto.	100%
Porcentaje de informes de incidencias tramitados en los plazos previstos.....	100%
Redacción informe anual de cumplimiento en la Carta de Servicios.	100%

Resumen de Incidencias.

Alarmas sistemas seguridad.....	02 (incendio, inundación e intrusión)
Fuegos reales.....	00



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

Falsas alarmas fuego.....	02
Inundaciones reales.....	00
Intrusiones reales.....	00
Incidencias relativas a la salud de usuarios. 02	<i>(informados a S. Prevención)</i>
Sustracción de objetos personales.....	01 <i>(denuncias policiales particulares)</i>
Sustracción de objetos patrimoniales.....	00 <i>(Comunicación de Hecho Denunciable)</i>
Demandas de intervención preventivas.....	01 <i>(CNP, desórdenes, vados, ascensores, escaleras,...)</i>
Relativos al Plan de igualdad	00
Total intervenciones documentadas	06

Visionado de imágenes motivadas por incidencias:

1	Solicitudes de visionado recibidas.
1	Solicitudes atendidas y justificadas.

Atención a Usuarios:

Orientación e Información general.

No siendo esta la función más importante de las que se ejercen, adquiere gran importancia por ser la más demandada a este servicio. Para ejercerla con el máximo rigor y eficiencia disponemos o hacemos uso de algunas herramientas, siendo destacables las siguientes:

Cómo llegar. Accessia.
<http://www.accessia.es>

Gestión de Espacios. Calendario.
https://carnesweb.um.es/pls/alainter/alas_web.menu_espacios

Agenda Universitaria.
<http://www.um.es/actualidad/agenda/>

De este modo, el usuario puede recibir información sobre los múltiples eventos o actividades que continuamente se celebran en este campus.

Asimismo, también se informa sobre las normas de conducta y comportamiento vigentes en el uso de las instalaciones universitarias, cuya observancia podrían serles reclamadas llegado el caso.

Primera atención.

En este apartado destaca la intención de este servicio por ayudar o auxiliar al usuario, en muchos casos colaborando con otros servicios universitarios, en aquellas contingencias personales que puedan sobrevenirles en lo relativo a su salud o movilidad. Por ello participamos en los distintos planes de autoprotección como equipo de segunda intervención para lo que un 100% del personal ha



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

conseguido voluntariamente la habilitación para el uso del desfibrilador semiautomático (DESA) que disponemos. Desde julio de 2019 hasta julio de 2021 el personal habilitado para dicho uso, obtuvo la renovación bianual reglamentaria a través del Servicio de Prevención.

Colaboración con otros servicios:

La propia naturaleza y disponibilidad geográfica posicionan a este servicio en disposición de colaborar con otros servicios universitarios en el desarrollo de sus proyectos o actividades, de hecho y por diversas razones pueden destacarse las siguientes acciones cíclicas:

Unidad Técnica. Mantenimiento en general, Campus Sostenible, Planes Autoprotección, etc.

Unidad para La Igualdad. Apoyo en sus funciones relacionadas con en el I Plan de Igualdad.

Servicio de Cultura. Exposiciones en Claustro, ES/UM y aulario; Grupo y Aula de Teatro, Coral, Orquesta, Aula de Poesía, etc.

Fiestas Patronales. Facultades de Derecho y Letras.

Vicerrectorado Extensión Universitaria. Murcia 3 Culturas.

En este apartado, cabe reseñar entre la gran cantidad de eventos y actividades que reciben nuestra atención; las diversas jornadas, graduaciones, seminarios, exámenes, oposiciones, encierros y manifestaciones, congresos de ámbito incluso internacional, actividades culturales, exposiciones y salas de estudio; muchos de ellos programados fuera del horario habitual

De estos tres últimos, se puede mencionar que, gracias a la seguridad telemática, el acceso automatizado y el esfuerzo del personal de este servicio se atienden suficientemente; puesto que los resultados obtenidos son buenos año tras año; el Espacio para el Arte de la Universidad de Murcia (ES/UM) y las salas de estudio consiguiendo así eludir un considerable gasto en personal auxiliar que podría superar fácilmente los 100.000 € anuales.

Como es evidente nuestras intervenciones se han visto reducidas proporcionalmente a la reducción de tales actividades por la complicada situación sanitaria especialmente en el primer cuatrimestre del curso. Sin embargo, tales intervenciones se van adaptando conforme a las necesidades del escenario cambiante que nos hemos encontrado.

Quejas: 2

El 6 de diciembre de 2021 se recibe la siguiente queja de una usuaria, a través del buzón de contacto disponible en el sitio web del servicio, *“Como institución académica que además cobra unas tasas en concepto de matrícula a sus alumnos que menos que ofrecer lo primordial, salas de estudio las 24 horas del día, los 365 días”*. Se le informa dentro del plazo establecido que no corresponde a este servicio determinar los periodos de prestación y horarios de dicha actividad, y a quién dirigirse para solicitar lo que plantea.



Memoria de actividades Curso Académico 2021-2022

El 21 de septiembre de 2022 se recibe queja de un estudiante, a través correo electrónico del Jefe de Área, sobre trato recibido el 18 de julio de 2022 al tratar de salir del campus por acceso automático. Se informa sobre el asunto dentro del plazo comprometido.

Sugerencias: 0

Felicitaciones: 1

El 15 de noviembre de 2021 se recibe por correo electrónico la siguiente felicitación privada: *“La Vicerrectora de Estudiantes y SSCU, Paloma Sobrado, os agradece vuestra implicación y participación en esta visita del pasado jueves; y os da las gracias, en nombre de la Academia General del Aire, por la excelente acogida en cada lugar visitado.”*

Proyectos aplazados por razones económicas:

Seguridad telemática, la segunda fase de instalación de cámaras para videovigilancia y dispositivos de acceso remoto o automático en los distintos edificios satélites del Campus de La Merced y en el interior de alguno comprendido en dicho campus se encuentra a la espera de disponibilidad económica.