



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

**PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e  
investigación en condiciones controladas y/o  
con requerimientos técnicos específicos**

## CENTRO DE PRODUCCIÓN Y EXPERIMENTACIÓN ANIMAL (CPEA)

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y  
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

*Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales.

### 1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC08	I.[PC 08.4]-17	Total uso valorado económicamente de recursos CPEA.	CICT							11.313,64	NP	
PC08	I.[ PC 08.4]-18	Total número de “proyectos” que han utilizado las instalaciones del CPEA.	CICT							15	NP	



## 2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)						Valor global						Valor mejora						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
<a href="#">EG-25-PC08 (*)</a>	Centro de Producción y Experimentación animal						40,91													4,38

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

(\*) Se incorpora al Sistema en este ciclo de gestión

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

## 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
CPEA	PC04	-	-	-	-	-	-	-

## 5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

Unidad	Año
	2016
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

## 6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

Unidad	Año
	2016
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:



[INF-2015-CL-CICT](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2016/tendencias.:

Es el primer año de implantación de los indicadores del PC08.4, por lo que no podemos hacer ningún análisis de resultados ni de tendencias.

### B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:

De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, en 2016 no tienen constancia de ninguna Queja o Sugerencia dirigida al CPEA.

No tenemos evidenciada ninguna felicitación recibida relacionada con el proceso de prestación de servicios realizado por el CPEA.

Encuestas



AnalisisEncuesta.doc

x

Otras fuentes de información, cuando sea definitivo se colgará en la página web



ReunionesUsuarios\_  
memoria\_2017\_v01.c

### B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

En 2016 el CPEA generó un apartado denominado "Seguimiento" en su página web para mostrar los datos más relevantes de su actividad, proporcionando información detallada de los resultados que alcanza y de su evolución en el tiempo. En ese año publicó la primera Memoria de seguimiento con datos históricos desde su inicio de funcionamiento.

Tenemos intención de ampliar este apartado con los resultados de indicadores, encuestas de satisfacción y recogida de información en reuniones, a imagen y semejanza de lo que dispone el CICT




**B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.**

En este ciclo se ha enviado a usuarios por primera vez la encuesta de satisfacción de usuarios del proceso PC.08.4, por lo que nos es imposible poder definir un objetivo diferente a mantener el grado de satisfacción obtenido sobre la prestación de servicio y sobre la mejora percibida.

**C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).**

Valoración integrada de objetivos, mejoras y resultados



CPEA\_globalMejora\_2016.docx

**9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.**

<b>Código:</b>	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos		



<b>Unidad/es:</b>	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)		
<b>Descripción:</b>	Incorporación de técnico de garantía juvenil		
<b>Causa:</b>	Necesidad de personal de apoyo para el área de investigación de psicología y para el centro		
<b>Objetivo:</b>	Dar un mejor servicio a la investigación y mejorar el funcionamiento del centro		
<b>Recursos:</b>	Propios		
<b>Responsable:</b>	CPEA		
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Prioridad:</b>	Normal		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Enero 2016	<b>Finalización:</b> Enero 2018
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Mayor satisfacción de los usuarios		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos		
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)		
<b>Descripción:</b>	Implementación del sistema de gestión de ANIBIO para gestión de solicitudes con la documentación de soporte publicada en la web		
<b>Causa:</b>	Crear un punto común de gestión del trabajo para usuarios y personal técnico del CPEA		
<b>Objetivo:</b>	Mejorar la comunicación y flujo de información con los usuarios de los servicios durante la realización de sus proyectos		
<b>Recursos:</b>	Propios		
<b>Responsable:</b>	CPEA		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mayor transparencia en el trabajo realizado por el CPEA y apoyo a la facturación		
<b>Prioridad:</b>	Normal		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Septiembre 2016	<b>Finalización:</b> Enero 2017
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Mayor transparencia en el trabajo realizado por el CPEA y apoyo a la facturación		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos		
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)		
<b>Descripción:</b>	Cierre temporal de la zona de SPF tras la consulta con los investigadores		
<b>Causa:</b>	Alto coste de mantenimiento de la zona y un acceso limitado de los investigadores a sus colonias reproductoras		
<b>Objetivo:</b>	Optimización de recursos, mayor accesibilidad de los investigadores a sus colonias de animales		
<b>Recursos:</b>	Propios		



<b>Responsable:</b>	CPEA
<b>Previsión de resultados:</b>	Ahorro energético, ahorro en indumentaria y optimización de las cargas de trabajo
<b>Prioridad:</b>	Normal
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b> Enero 2016 <b>Finalización:</b> Marzo 2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Ahorro energético, ahorro en indumentaria y optimización de las cargas de trabajo
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	

<b>Código:</b>	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos		
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)		
<b>Descripción:</b>	Incorporación de nuevas herramientas de apoyo a la investigación en el CPEA		
<b>Causa:</b>	Falta de material de trabajo necesario para la realización de actividades en el CPEA para investigadores y personal técnico		
<b>Objetivo:</b>	Adaptación de los recursos y optimización trabajo del interno del CPEA		
<b>Recursos:</b>	Propios		
<b>Responsable:</b>	CPEA		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejorar el apoyo técnico a los investigadores y favorecer una mayor ergonomía del personal del CPEA		
<b>Prioridad:</b>	Normal		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b> Abril 2016	<b>Finalización:</b> Julio 2016	
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Mayor satisfacción de los usuarios y un trabajo más seguro y fluido del personal técnico del CPEA		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos		
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)		
<b>Descripción:</b>	Adaptación del programa de gestión de ANIBIO a la facturación		
<b>Causa:</b>	Mejorar el proceso de facturación		
<b>Objetivo:</b>	Mayor detalle de la facturación para el usuario y CPEA		
<b>Recursos:</b>	Propios		
<b>Responsable:</b>	CPEA		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejor satisfacción de los usuarios y mayor control económico del centro		
<b>Prioridad:</b>	Normal		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b> Marzo 2016	<b>Finalización:</b> Enero 2017	





<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Mejor satisfacción de los usuarios y mayor control económico del centro
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	

<b>Código:</b>	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos		
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)		
<b>Descripción:</b>	Cambio de la página web del CPEA, incorporación de video institucional, publicación de la memoria anual		
<b>Causa:</b>	Mejorar el entorno web y ampliar la Información del centro		
<b>Objetivo:</b>	Los usuarios conozcan mejor los servicios prestados y disponibles actualmente en el CPEA, dar a conocer sus instalaciones		
<b>Recursos:</b>	Propios		
<b>Responsable:</b>	CPEA		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mayor publicidad del centro		
<b>Prioridad:</b>	Normal		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Mayo 2016	<b>Finalización:</b> Diciembre 2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Mayor publicidad del centro		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes
Grupo de mejora de procesos CPEA	3	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	Año	2017
Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)		
<b>Proceso/s</b>	PC08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos	
<b>Descripción de la mejora</b>	Puesta en marcha de la documentación de instrucciones y formatos relacionados	
<b>Causa para su implantación</b>	Continuar la implantación de la norma ISO 9001	
<b>Objetivos de la mejora</b>	Disponer de protocolos normalizados	

<b>Recursos previstos</b>	Propios
<b>Responsables de implantación</b>	CPEA
<b>Previsión de Resultados</b>	
<b>Grado de prioridad</b>	Media

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)


## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

<b>Proceso</b>		<b>Año</b>	2017
<b>Unidad, si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>			
<b>Descripción</b>			
<b>Objetivo de la propuesta</b>			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

## 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017\*

<b>Unidad</b>	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Incorporar un nuevo proceso al SIGCSUA
<b>Proceso/s</b>	Nuevo subproceso ligado a la actividad del CPEA: Estabulación de animales de experimentación
<b>Descripción</b>	 formalismo_alta_PC0 8.4.1.docx
<b>Justificación/Objetivo</b>	Reflejar la actividad del CPEA

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

\*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

## 14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.