



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

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

**PC 08.4.1 Estabulación de animales de
experimentación**

**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.

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

**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 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC08	I.[PC 08.4]-17	Total uso valorado económicamente de recursos CPEA.	Semestral	CPEA					11.313,64	12.769,12 €	NP	
PC08	I.[PC 08.4]-18	Total número de “proyectos” que han utilizado las instalaciones del CPEA.	Semestral	CPEA					15	13	NP	
PC08	I.[PC 08.41]-19	Número medio de animales atendidos en el CPEA.	Semestral	CPEA						307 ratones 54 ratas 272 xenopus	NP	
PC08	I.[PC 08.41]-20	Número medio de unidades de confinamiento mantenidas en el CPEA.	Semestral	CPEA						129 jaula ratón 48 jaula rata 13 peceras xenopus	NP	
PC08	I.[PC 08.41].21	Número de remesas de animales con entradas al CPEA.	Semestral	CPEA						11	NP	
PC08	I.[PC 08.41].22	Número de animales dados de alta en CPEA.	Semestral	CPEA						1374 producción interna 369 origen externo	NP	



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
EG-25-PC08	Centro de Producción y Experimentación animal				40,91	35,29				4,33	4,6				4,38	4,67

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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	PC08	-	-	-	-	-	-	-

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

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

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-CPEA](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/tendencias.:

Análisis de los indicadores y de sus tendencias



AnálisisIndicadores.
docx



B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/tendencias.:

Quejas y sugerencias:

De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, en 2017 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:



InformeEncuestaCP
EA_2017.docx

Otras fuentes de información:

Reuniones periódicas con usuarios, disponible en la web la Memoria de seguimiento de las reuniones con usuarios 2017, [ReunionesUsuarios_2018](#), donde se incluye el seguimiento de las sugerencias propuestas en las reuniones de 2016.

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

En la actualización del Plan de Comunicación hemos incluido una ficha donde se refleja el modo de difusión de nuestros resultados incluida las encuestas

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Seguimiento del CPEA		ÁMBITO	Comunicación externa del CICT a usuarios y otros grupos de interés
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Poner al alcance de la comunidad universitaria y sociedad en general los datos más relevantes de la actividad del CPEA			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Dirección CICT Grupo de mejora de procesos	Comunidad universitaria y sociedad en general	Semestral (indicadores) Anual	Tablones informativos Página web CICT	
RESULTADOS	Publicación de indicadores SIGC-SUA Resultados de encuestas de satisfacción de usuarios Informe de reuniones con usuarios Memoria de utilización del CPEA	SEGUIMIENTO Y MEJORA	Dirección CICT Grupo de mejora de procesos	

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 el ciclo 2018 podemos prever sostener el porcentaje de satisfacción global por encima del 90%.

En cuanto a la valoración de la mejora percibida, se prevé sostener los resultados de satisfacción al menos por encima del 85%.



C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2017: (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
_2017.docx

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

Se incorporan las opciones de mejora identificadas por el personal CPEA; las sugerencias recogidas en reuniones periódicas con usuarios y en la encuesta general; las obseraciones, recomendaciones y oportunidades de mejora de las auditorías internas y externa, así como las surgidas durante la prestación de servicios a lo largo del año.

Código:	66-2017	Naturaleza de la mejora:	documentación del proceso
Proceso:	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación		
Unidad/es:	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)		
Descripción:	Puesta en marcha de la documentación de instrucciones y formatos relacionados		
Causa:	Continuar la implantación de la norma ISO 9001		
Objetivo:	Disponer de protocolos normalizados		
Recursos:	Propios		
Responsable:	CPEA		
Previsión de resultados:			
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Marzo 2017	Finalización: Diciembre 2017
Descripción de resultados obtenidos:	Concluida la primera fase, que ha consistido en la identificación y desarrollo de protocolos técnicos de las zonas convencional y de contención NCB2/3		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad la primera fase abordada		

Código:	Naturaleza de la mejora:
Proceso:	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación
Unidad/es:	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)
Descripción:	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las sugerencias recogidas en las reuniones periódicas con usuarios
Causa:	Sugerencias usuarios



Objetivo:	Añadir nuevas solicitudes de servicios en Anibio debido a nuevas funcionalidades de los procedimientos y ampliación de la cobertura dada a los que ya había, disponer de más espacio de experimentación en la zona convencional.		
Recursos:	Propios		
Responsable:	CPEA		
Previsión de resultados:	Mayor satisfacción de los usuarios y un trabajo más seguro y fluido del personal técnico del CPEA		
Prioridad:	Normal		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Febrero 2017	Finalización: Diciembre 2017
Descripción de resultados obtenidos:	Incorporación de nuevas solicitudes de servicios en ANIBIO, pospuesta la ampliación de convencional		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	Naturaleza de la mejora:		
Proceso:	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación		
Unidad/es:	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)		
Descripción:	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las sugerencias recogidas en la encuesta general del CPEA		
Causa:	Sugerencias usuarios		
Objetivo:	Disponer de más carros de transporte, no usar mascarilla en el módulo y agua de bebida en la entrada de convencional		
Recursos:	Propios		
Responsable:	CPEA		
Previsión de resultados:	Mayor satisfacción de los usuarios		
Prioridad:	Normal		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Febrero 2017	Finalización: Diciembre 2017
Descripción de resultados obtenidos:	Adquisición de carros de acero inoxidable para el transporte de materiales en el interior de la zona de convencional, las otras 2 sugerencias fueron desestimadas por razones de seguridad de la instalación.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	Naturaleza de la mejora:		
Proceso:	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación		
Unidad/es:	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)		
Descripción:	Incorporación de nuevas herramientas de apoyo a la investigación en el CPEA		
Causa:	El CPEA ha identificado necesidades de apoyo a la experimentación para investigadores y personal técnico		
Objetivo:	Adaptación de los recursos y optimización trabajo del interno del CPEA		
Recursos:	Propios		
Responsable:	CPEA		
Previsión de resultados:	Mejorar el apoyo técnico a los investigadores y favorecer una mayor ergonomía del personal del CPEA		
Prioridad:	Normal		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Abril 2017	Finalización: Diciembre 2017



Descripción de resultados obtenidos:	Adquisición de un congelador -86°C de repuesto para la zona NCB2/3, un inmovilizador de ratones y un módulo de Xenopus de repuesto.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	

Código:	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación	
Unidad/es:	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)	
Descripción:	Incorporación de un técnico de garantía juvenil	
Causa:	Necesidad de personal de apoyo para el centro	
Objetivo:	Dar un mejor servicio a la investigación y mejorar el funcionamiento del centro	
Recursos:	Propios	
Responsable:	CPEA	
Previsión de resultados:		
Prioridad:	Normal	
Fecha de Autorización de la Gerencia:		
Desarrollo temporal:	Inicio: Mayo 2017	Finalización: Mayo 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Dar mejor servicio a los usuarios por el personal técnico	
Verificación de resultados en auditoría, si procede:		

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

Código:	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación	
Unidad/es:	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)	
Descripción:	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las recomendaciones de la auditoría externa	
Causa:	Observación de auditores	
Objetivo:	Revisión del proceso	
Recursos:	Propios	
Responsable:	CPEA	
Previsión de resultados:	Aún no se han definido objetivos ni indicadores de eficacia relativos a la actividad del Centro de Experimentación Animal, cuyos procedimientos operativos aún están pendientes de incluir en el SIGC-SUA.	
Prioridad:	Media	
Fecha de Autorización de la Gerencia:		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	La propia idiosincrasia de la prestación de servicio que se realiza en el CPEA nos obliga a cumplir siempre la fecha indicada por el solicitante, y nos dificulta la posible definición de objetivos e indicadores de eficacia en cuanto a plazos de respuesta	
Verificación de resultados en auditoría, si procede:		



10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	CPEA	Año	2017
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 2018.

Se incorporan las acciones obtenidas mediante el análisis del contexto-necesidades de grupos de interés-gestión de riesgos y oportunidades anual, las sugerencias recogidas en reuniones periódicas con usuarios y en la encuesta general, así como las opciones identificadas por el personal CPEA.

Unidad	CPEA	Año	2018
Proceso/s	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación		
Descripción de la mejora	Analizar las posibles causas que pueden ocasionar inexactitud o falta de capacidad de reacción en la ejecución de tareas, y formular cambios en el proceso para corregirlas		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos y oportunidades		
Objetivos de la mejora	Ejecutar las tareas de estabulación y apoyo con exactitud y capacidad de reacción		
Recursos previstos	CPEA		
Responsables de implantación	CPEA		
Previsión de Resultados	Mecanismo para la evaluación: Documentación disponible en el servidor para ser consultada, accesible para todo el personal Impacto en los resultados: Cambios en el proceso definidos en el análisis de causas		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	CPEA	Año	2018
Proceso/s	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación		
Descripción de la mejora	Potenciar la disposición de protocolos por escrito y su consulta		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos y oportunidades		
Objetivos de la mejora	Ejecutar las tareas de estabulación y apoyo con exactitud y capacidad de reacción		
Recursos previstos	CPEA		
Responsables de implantación	CPEA		
Previsión de Resultados	Mecanismo para la evaluación: Documentación disponible en el servidor para ser consultada, accesible para todo el personal Impacto en los resultados: Mayor confianza y seguridad en la ejecución del trabajo		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	CPEA	Año	2018
--------	------	-----	------



Proceso/s	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación
Descripción de la mejora	Poner operativa la zona anteriormente SPF, pero con parámetros de nivel de contención 1.
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos y oportunidades
Objetivos de la mejora	Ampliar el espacio en la zona convencional
Recursos previstos	CPEA
Responsables de implantación	CPEA
Previsión de Resultados	Mecanismo para la evaluación: Inicio de estudios en la zona ampliada Impacto en los resultados del proceso: aumento del número de proyectos en convencional, incremento del número de jaulas y animales en convencional.
Grado de prioridad	Alta

Unidad	CPEA	Año	2018
Proceso/s	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación		
Descripción de la mejora	Habilitar el laboratorio SPF, módulos para experimentación y 1 módulo para cría.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos y oportunidades		
Objetivos de la mejora	Ampliar el espacio en la zona convencional		
Recursos previstos	CPEA		
Responsables de implantación	CPEA		
Previsión de Resultados	Mecanismo para la evaluación: Inicio de estudios en la zona ampliada Impacto en los resultados del proceso: aumento del número de proyectos en convencional, incremento del número de jaulas y animales en convencional.		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	CPEA	Año	2018
Proceso/s	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos		
Descripción de la mejora	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: Mejorar interfaz Anibio y habilitar una zona de descanso para investigadores		
Causa para su implantación	Sugerencias recogidas en la encuesta general		
Objetivos de la mejora	Satisfacción de los usuarios solicitantes		
Recursos previstos	CPEA		
Responsables de implantación	CPEA		
Previsión de Resultados	Mecanismo para la evaluación: Estudios de viabilidad de modificación de Anibio y de habilitación zona descanso. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante.		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	CPEA	Año	2018
Proceso/s	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación		
Descripción de la mejora	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las		

	propuestas de usuarios: problemas con el fabricante de las piscina de Morris, mejorar la gestión de cadáveres en el quirófano, intertización de residuos de Xenopus, avisar caducidad experimentación en el CPEA
Causa para su implantación	Sugerencias recogidas en las reuniones periódicas con usuarios 2017
Objetivos de la mejora	Satisfacción de los usuarios solicitantes
Recursos previstos	CPEA
Responsables de implantación	CPEA
Previsión de Resultados	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante.
Grado de prioridad	Media

Unidad	CPEA	Año	2018
Proceso/s	PC08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos		
Descripción de la mejora	Desarrollo de una nueva funcionalidad de Anibio		
Causa para su implantación	Identificada por personal CPEA. Para mejorar la disponibilidad de información para extrapolar en los informes de seguimiento de la prestación de servicio		
Objetivos de la mejora	Agilización la obtención de informes de seguimiento y facturación		
Recursos previstos	Propios		
Responsables de implantación	CPEA		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Media		

Unidad	CPEA	Año	2018
Proceso/s	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación		
Descripción de la mejora	Incorporación de varias herramientas de apoyo a la investigación en el CPEA		
Causa para su implantación	Identificadas por personal CPEA o por investigadores, para apoyo a la experimentación o para estabulación		
Objetivos de la mejora	Dar un mejor servicio		
Recursos previstos	propios		
Responsables de implantación	CPEA		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Media		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2018.

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

Proceso		Año	2018
----------------	--	------------	------



Unidad, si procede	
Naturaleza de la propuesta	
Denominación	
Descripción	
Objetivo de la propuesta	

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

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2018*

Unidad	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

(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.

--