

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.**

PROCESO CLAVE	PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	25/03/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Natividad Paredes Quesada, Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica. (Centro de Producción y Experimentación Animal.)

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)

(Objetivo 3). **Indicadores.** Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Unidad no dispone de indicadores de eficacia en el proceso, en las fichas de observaciones de auditoría se indica que se incorpora la propuesta de nuevos indicadores de eficacia en el informe de seguimiento de procesos 2018.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomienda a la Unidad una vez incorporados los indicadores de eficacia al proceso, establecer compromisos de calidad asociados a los citados indicadores.

(Objetivo 4). **Compromisos de calidad.** Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Unidad no dispone de compromisos de calidad
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪

(Objetivo 5). **Quejas y sugerencias.** Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El CPEA no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales. Si bien, tiene implantado un sistema periódico de reuniones con los usuarios de los SCAI y elaboran una memoria anual de los resultados de estas reuniones en las que se identifican valoraciones y ámbitos de revisión y mejora.
Observaciones/ Recomendaciones	El sistema de reuniones con usuarios, su gestión y la elaboración de la memoria se considera una buena práctica de gestión de la calidad.

(Objetivo 6). **Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.**

Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: 1 implantadas, 2 en proceso. Auditoría Interna: 1 implantadas. Propuestas de mejora: 8 implantadas.
Observaciones/ Recomendaciones.	

Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.

Valoración.	Se produce un incremento significativo en la tasa de respuesta de 34 puntos porcentuales con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión. Los resultados de satisfacción experimentan un descenso que los posiciona en valores límites ($\leq 75\%$), provocando el cumplimiento de los objetivos, salvo en el caso de la media en relación a la mejora de los servicios prestados
--------------------	--



	Los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación han mantenido distintas reuniones con los usuarios para conocer de primera mano las necesidades y expectativas, así como las propuestas que los mismos pueden aportar a la mejora continua de los servicios prestados por el CICT.
Observaciones/ Recomendaciones.	Se produce un incumplimiento de los objetivos provocado por un descenso significativo de los resultados de satisfacción que los posicionan en los valores límites o muy próximos a ellos ($\leq 75\%$ en tasa de satisfacción y $\leq 3,5$ en media). En base a ello, el equipo auditor recomienda que la Unidad valore la oportunidad de indagar en las posibles causas del decremento en los resultados de satisfacción a efectos de propiciar la recuperación del indicador, pudiendo resultar interesante aprovechar la celebración de reuniones grupales.

INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> Natividad Paredes Quesada, Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica. (Centro de Producción y Experimentación Animal.)
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> Antonio Martínez Olea

(Objetivo 3). Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
No hay indicadores de eficacia a evaluar.				
Valoración de auditoría	La Unidad no dispone de indicadores de eficacia en el proceso, en las fichas de observaciones de auditoría se indica que se incorpora la propuesta de nuevos indicadores de eficacia en el informe de seguimiento de procesos 2018.			

Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.



No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

(Objetivo 5). Quejas y Sugerencias

El Centro de Producción y Experimentación Animal no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales ni de otras fuentes de información.

(Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.

Código:	31-2017-AEA	Naturaleza	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Centro de producción y experimentación animal		
Descripción:	Se anima a potenciar el establecimiento de indicadores que permitan evaluar la capacidad y eficacia del Centro. Ejemplos: ocupación de espacios (relacionado con gestión de espacios), ratio de incidentes con animales, etc.		
Actuaciones realizadas:	Revisión de opciones posibles		
Resultados de seguimiento:	Se elevaran en el Informe de Seguimiento los nuevos indicadores		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	32-2017-AEA	Naturaleza	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Centro de producción y experimentación animal		
Descripción:	Podría ser conveniente ampliar las partes Interesadas, por ejemplo con la Administración (en relación a los requisitos legales aplicables).		
Actuaciones realizadas:	revisión del CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS. NIVEL PROCESO		
Resultados de seguimiento:	Incorporación del Comité de ética de la UJA, del Comités de Ética a nivel autonómico y de las Estructuras administrativas de Seguimiento de los estudios de experimentación animal.		
Verificación, si procede:	Implantada		



Código:	33-2017-AEA	Naturaleza	Observaciones
Proceso:	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Centro de producción y experimentación animal		
Descripción:	No tienen indicadores de eficacia ni planteados objetivos para el cumplimiento de los existentes.		
Actuaciones realizadas:	Revisión de opciones posibles		
Resultados de seguimiento:	Se elevaran en el Informe de Seguimiento los nuevos indicadores		
Verificación, si procede:	En proceso.		

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	96-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico PC08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos. PC08.41 Estabulación de animales de experimentación		
Unidad/es:	Centro de Producción y Experimentación Animal.		
Descripción:	A tenor de la baja participación en la encuesta de general EG25_PC08_2017 (CPEA), se recomienda el estudio de la posibilidad de redefinir la muestra poblacional a la que dirigir la encuesta a fin de poder mejorar la tasa de respuesta y así obtener resultados representativos de la misma		
Actuaciones realizadas:	Se han introducido cambios en la campaña de concienciación de usuarios para reforzar su participación en la reunión y en la encuesta anual de seguimiento		
Resultados de seguimiento:	Esperaremos a ver los resultados		
Verificación, si procede:	Implantada		

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	126-2018	Naturaleza de la mejora:	documentación del proceso- Identificación de Riesgo
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 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		
Objetivo de la mejora:	Ejecutar las tareas de estabulación y apoyo con exactitud y capacidad de reacción		
Recursos previstos:	CPEA		
Responsable 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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:	jul-18	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Activación de protocolos de trabajo en Anibio, que son una secuencia de actividades programadas, que nos permite organizar y controlar mejor nuestro trabajo así como facilitar al usuario las solicitudes y reducir errores en las peticiones.</p> <p>Activación de servicios específicos en Anibio para un procedimiento experimental con requerimientos especiales.</p> <p>Actualización de las solicitudes de uso de las instalaciones CPEA, tanto con animales como sin animales, para concretar mejor cómo y qué apoyo le va a prestar el CPEA a los proyectos.</p>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.		

Código:	127-2018	Naturaleza de la mejora:	Protocolos- Identificación de Oportunidad
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 de la mejora:	Potenciar la disposición de protocolos por escrito y su consulta		
Causa para su implantación:	Acción de riesgos y oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Ejecutar las tareas de estabulación y apoyo con exactitud y capacidad de reacción		
Recursos previstos:	CPEA		

Responsable 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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-18	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Disposición de ordenador en quirófano para poder acceder a Anibio y consultar la documentación que se está elaborando por los técnicos en la zona convencional. Instalación de Anibio en un ordenador en la zona de contención biológica. Revisión de los protocolos de trabajo técnico.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.		

Código:	128-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna - Identificación de Oportunidad
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 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		
Objetivo de la mejora:	Ampliar el espacio en la zona convencional		
Recursos previstos:	CPEA		
Responsable 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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:	mar-18	Finalización: jun-18



Descripción de resultados obtenidos:	En marzo se dispuso en la zona SPF un estudio con requerimientos de mayor protección y en abril utilizamos un módulo como zona de cría, dada la gran afluencia de estudios con modelos animales con requerimiento NCB1. Por ello en MAYO se mantuvo una reunión con la Gerencia donde se decidió dar marcha atrás en la propuesta de remodelación del Centro, que implicaba dar otro uso a la zona SPF, y se dió el visto bueno para dedicar esa zona SPF ampliación de la zona convencional. En Junio ya se empezó a utilizar módulos a tal fin, y se empezó a utilizar el término CONVENCIONAL D para designar a esta zona y CONVENCIONAL A para identificar la antigua zona convencional.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.

Código:	129-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevos laboratorios y módulos
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 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		
Objetivo de la mejora:	Ampliar el espacio en la zona convencional		
Recursos previstos:	CPEA		
Responsable 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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:	mar-18	Finalización: jun-18
Descripción de resultados obtenidos:	En marzo se dispuso en la zona SPF un estudio con requerimientos de mayor protección, que también requería el uso del laboratorio SPF, en abril utilizamos un módulo como zona de cría, y a partir de junio ya se empezó a utilizar otros módulos como CONVENCIONAL D.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.		



Código:	130-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna	
Proceso:	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos			
Unidad/es:	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)			
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			
Objetivo de la mejora:	Satisfacción de los usuarios solicitantes			
Recursos previstos:	CPEA			
Responsable 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			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018			
Desarrollo temporal:	Inicio:	jul-18	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	La nueva versión del aplicativo Anibio, 5.00.1803.1402, instalada y disponible desde mayo 2018 ha mejorado notablemente la interfaz haciéndola más amigable. Por otra parte, podríamos elevar propuestas de mejora a Noraybio, la empresa desarrolladora de la aplicación Anibio si dispusiéramos de información más concreta en la observación realizada. En diciembre de 2018 ha quedado ya en funcionamiento una pequeña área de descanso con agua.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.			

Código:	131-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna	
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 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, inertización de residuos de Xenopus, avisar caducidad experimentación en el CPEA			
Causa para su implantación:	Sugerencias recogidas en las reuniones periódicas con usuarios 2017			



Objetivo de la mejora:	Satisfacción de los usuarios solicitantes		
Recursos previstos:	CPEA		
Responsable 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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:	jul-18	Finalización: nov-18
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Relacion con el fabricante de la piscina de Morris: En octubre se pidió la actualización del sistema de videotracking, y se ha instalado en noviembre.</p> <p>Mejorar la gestión de cadáveres en el quirófano: Se revisa el protocolo actual y los detalles aportados por el solicitante, y se decide mantener el protocolo.</p> <p>Inertizar ciertos residuos Xenopus: Se organizará con la usuaria la puesta en marcha de un protocolo que hemos visto en la visita realizada a la Unidad de Xenopues del Parc de la Resercha Biomedica de Barcelona.</p> <p>Avisar caducidad: lo estamos haciendo por correo (Amelia y JuanMa Rosas, por ejemplo), además de que la plataforma de gestión Anibio dispone de un sistema de alerta con el aviso de caducidad.</p> <p>Además de las sugerencias anteriores recibimos comentarios que trasladamos a la Gerencia, que sigue estudiando las posibilidades de realizar la supervisión en fines de semana y con la que hemos acordado un protocolo de actuación para la colaboración del CPEA en los trabajos bajo supervisión requeridos para la acreditación para trabajar con animales de experimentación.</p>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.		

Código:	132-2018	Naturaleza de la mejora:	Nueva funcionalidad
Proceso:	PC08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos		
Unidad/es:	Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA)		
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		
Objetivo de la mejora:	Agilización la obtención de informes de seguimiento y facturación		
Recursos previstos:	Propios		



Responsable de implantación:	CPEA		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:	mar-18	Finalización: may-18
Descripción de resultados obtenidos:	Elevado como Proyecto TI al Comité de Estrategia TI en octubre 2017, y comunicado visto bueno por el Servicio de Informática en marzo. Se incorporó a Anibio junto con la actualización de mayo.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.		

Código:	133-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevas herramientas - Identificación de Oportunidad
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 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		
Objetivo de la mejora:	Dar un mejor servicio		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	CPEA		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:	mar-18	Finalización: dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Rack xenopus, termómetro, balanza, carro transporte para entrada de materiales, actualización del sistema de videotracking de la piscina de Morris, reducir intensidad solar en el laboratorio convencional D mediante paneles translúcidos, aumentar la intensidad lumínica en poyatas en el laboratorio convencional D, aspirador de sólidos y líquidos, jaulas de recuperación postoperatoria, material de cirugía, sistema de monitorización homeotérmico.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.		



Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
EG25PC08	<p>Se produce un incremento significativo en la tasa de respuesta de 34 puntos porcentuales con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión.</p> <p>Los resultados de satisfacción experimentan un descenso que los posiciona en valores límites (<=75%), provocando el cumplimiento de los objetivos, salvo en el caso de la media en relación a la mejora de los servicios prestados</p>
Reuniones con los usuarios	Los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación han mantenido distintas reuniones con los usuarios para conocer de primera mano las necesidades y expectativas, así como las propuestas que los mismos pueden aportar a la mejora continua de los servicios prestados por el CICT.
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>Se produce un incumplimiento de los objetivos provocado por un descenso significativo de los resultados de satisfacción que los posicionan en los valores límites o muy próximos a ellos (<=75% en tasa de satisfacción y <=3,5 en media).</p> <p>En base a ello, el equipo auditor recomienda que la Unidad valore la oportunidad de indagar en las posibles causas del decremento en los resultados de satisfacción a efectos de propiciar la recuperación del indicador, pudiendo resultar interesante aprovechar la celebración de reuniones grupales.</p>