



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Centro de Experimentación y Producción Animal

PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- 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

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Centro de Experimentación y Producción Animal

4.- Servicios prestados

Prestación de los servicios de apoyo científico/técnico e instrumental demandados por la actividad práctica docente e investigadora.

Mantenimiento de animales en cautividad para las actividades de experimentación.



5.- Cliente/s del proceso

1. Órganos de gobierno y de gestión de la Universidad Jaén.
2. Grupos de investigación y usuarios internos y externos
3. Empresas subcontratadas mantenimiento y limpieza.
4. Empresas fabricantes/distribuidoras de infraestructura animalario
5. Comité de ética de la UJA. Comités de Ética a nivel autonómico. Estructuras administrativas de Seguimiento de los estudios de experimentación animal

6.- Requisitos calidad (input proceso)

1.1. Estudios de investigación en experimentación animal realizados en instalación acreditada.

1.2. Cumplir requisitos normativos

1.3. Satisfacción de los usuarios.

1.4. Ajustar gastos.

2.1. Disponer de animales y espacio para la realización de sus procedimientos experimentales.

2.2. Disponer de personal especializado para la estabulación y el apoyo a la experimentación con animales.

2.3. Adecuada supervisión y cuidado de los animales de experimentación.

2.4. Facilidad para investigar.

2.5. Acceso fácil al seguimiento de sus animales y solicitudes

3.1. Comunicación fluida para coordinación de actividades con empresas subcontratadas de limpieza y mantenimiento.

4.1. Coordinación de las actividades de estas empresas fabricantes con el funcionamiento del CPEA.

7.- Resultado esperado

Prestar servicios científico-técnicos en condiciones controladas y/o con requisitos técnicos específicos y estabular animales de experimentación para apoyar la docencia y la investigación



Bloque II: Identificación de resultados del proceso

8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 0
- Promedio de días en responder a las quejas:
- Porcentaje de quejas respondidas

- Nº de sugerencias: 0
- Promedio de días en responder a las sugerencias:
- Porcentaje de sugerencias respondidas:

- Nº de felicitaciones: 0

11.- No-conformidades internas y de auditoría

No procede

12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

**12b.- Recomendaciones de auditoría externa**

No procede

13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)

14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)

16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

17.- Registros / Evidencias

<https://drive.google.com/drive/folders/1RuW6CMoMmmS0iAkA0BR1toW9eMBI0IT5?usp=sharing>

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)



Bloque III: Análisis ejecutivo

18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

El año 2020 ha sido complejo y desafiante en el CPEA, principalmente por la pandemia de COVID-19 que nos ha empujado a cambiar la manera de relacionarnos y reunirnos, a modificar protocolos de trabajo y a incluir la presencia de ese agente biológico en todo lo que hacemos. Pero también ha facilitado confirmar que somos un equipo de personas comprometidas con la UJA, adaptable a los cambios, volcado en lograr satisfacer a nuestros usuarios y enfocado en realizar nuestro trabajo con profesionalidad y responsabilidad. Y por todo ello debemos sentirnos orgullosos, no sólo por lo que hacemos sino también por cómo lo hacemos.

Desde el principio nos esforzamos en instaurar unas adecuadas medidas preventivas ante la COVID-19 en el CPEA, algo que ha supuesto cambios en la ubicación y en el modo de trabajo de las personas del CPEA, y también en la prestación de servicios a usuarios, por ejemplo, tenemos reuniones por videoconferencia y se ha establecido un aforo muy limitado en los laboratorios. Con participación de todo el personal diseñamos hasta 3 planes diferentes de regulación del funcionamiento del CPEA, en marzo, mayo y octubre, según las circunstancias fueron evolucionando. Las personas CPEA han sido capaces de adaptarse a esta situación tan inusual con un elevado compromiso institucional, sin miedo ni pánico, pero sí con el respeto, la responsabilidad y la disciplina que se requería, y ni siquiera durante el confinamiento dejaron de trabajar ya que se consideró esencial el mantenimiento de las condiciones de estabulación, bienestar y sanitarias de los animales de experimentación. Las personas usuarias fueron muy comprensivas ante los cambios en la prestación de servicios que tuvimos instaurar a causa de la COVID-19, y el Vicerrectorado de Investigación facilitó el proceso al no repercutir los gastos de mantenimiento de animales durante el mes de abril.

En el año 2020 pudimos contar con 1 técnico más de apoyo temporal, que se ha formado para ser Técnico con Funciones de Cuidado, Eutanasia y Apoyo a procedimientos.

Y también 2020 fue el año elegido para la renovación del parque de servidores de los SCAI, puntal para la gestión del CPEA. Aunque la pandemia supuso un retraso en la implantación de esos nuevos equipos, ya estamos en la etapa final de una migración con muy pocos incidentes y que ha sido transparente (sin interferencias) para los usuarios.



19.- Resultado del proceso (output proceso).

La realización de una valoración del grado de cumplimiento respecto a los requisitos de calidad del input del proceso es necesario para poder analizar la fluidez del proceso, y así poder atender las necesidades de los usuarios, internos o externos.

Para ello, es necesario identificar tanto, las necesidades como, las expectativas de los clientes/usuarios. Siendo estos los requisitos reconocidos:

Estudios de investigación en experimentación animal realizados en instalación acreditada.

El CPEA está inscrito en el Registro Oficial de Explotaciones Ganaderas como Centro o Establecimiento de Cría y Usuario de animales destinados a fines experimentales, científicos y educativos, con código ES230500000020.

Además, desde 2017, se procede a su inclusión en el registro de instalaciones para llevar a cabo actividades de utilización confinada con organismos modificados genéticamente tipo I y tipo II.

Cumplir requisitos normativos.

Como todo centro registrado, el CPEA debe dar datos de utilización con carácter anual, recibir la auditoría periódica in situ del organismo competente y controlar el estatus sanitario de la instalación.

Este año 2020 los resultados han sido satisfactorios, hemos conseguido mantener el estatus sanitario establecido desde la puesta en marcha en 2013.

Satisfacción de los usuarios.

Queremos mantener un contacto cercano con nuestros usuarios, ser proactivos ante sus necesidades, responder con rapidez y de forma eficaz cuando algo va mal, mantener buenas relaciones con ellos, y poder conseguir su satisfacción y su reconocimiento. Nos consideramos bastantes accesibles y abiertos a atender sugerencias y quejas, y capaces de consensuar actuaciones como respuesta a situaciones concretas. Para ello utilizamos diversos medios tanto a nivel individual como grupal, desde llamadas telefónicas o correo electrónico, hasta reuniones y encuestas.

Por ejemplo, antes de iniciarse un nuevo estudio establecemos una reunión para identificar sus necesidades y poder concretar cómo se materializará nuestra participación en dicha investigación, pero también estamos abiertos a cualquier circunstancia que pueda surgir durante el proceso. En el año 2020 hemos mantenido 3 reuniones de inicio.



Anualmente establecemos una reunión global con todos usuarios para establecer una transferencia bidireccional de información que nos permita definir estrategias de mejora del CPEA. En febrero de 2021 hemos realizado la reunión global y formalizado la ejecución de la encuesta de satisfacción, cuyos análisis puede consultarse en <https://www.ujaen.es/servicios/scai/reuniones-con-usuarios-0>.

Ajustar gastos.

Hemos establecido un sistema de revisión y análisis de los gastos, de manera que nos permite disponer de los datos desagregados por la razón causante del gasto en el CPEA. Este análisis se incluyen en la memoria anual del CPEA, <https://www.ujaen.es/servicios/scai/memorias-de-la-utilizacion-cpea>

Disponer de animales y espacio para la realización de sus procedimientos experimentales.

El CPEA se encuentra dividido en 3 zonas:

- Zona convencional para estabulación-experimentación, dotada de un quirófano con sala estéril y un laboratorio polivalente, módulos de estabulación para rata, ratón y animales acuáticos, módulos de experimentación, dos módulos mixtos para estabulación y experimentación, y un módulo para estudios de comportamiento con piscinas de Morriss, Jaulas de Skinner y sala polivalente.

- Zona de contención biológica 2 y 3 (NCB2 y NCB3) para estabulación-experimentación, que dispone de dos módulos para la estabulación de animales en racks microventilados y de dos laboratorios con campanas de bioseguridad.

- Área técnica de limpieza, configurada con distintos sistemas de limpieza y desinfección de elementos y de preparación de las unidades de confinamiento.

Disponer de personal especializado para la estabulación y el apoyo a la experimentación con animales.

El equipo humano CPEA está constituido por personal laboral (Grupos I y III) con la acreditación profesional requerida: 1 veterinario Responsable de Salud y Bienestar animal y 5 técnicos con Funciones de Cuidado, Eutanasia y Apoyo a procedimientos (uno de ellos con carácter temporal).

Adecuada supervisión y cuidado de los animales de experimentación.

Están establecidos protocolos internos de cuidado y supervisión de los animales, para velar por su bienestar y salud.

Además, con carácter anual se revisa el estado sanitario de la instalación analizando las distintas poblaciones animales.



Facilidad para investigar.

Disponemos de protocolos facilitadores del acceso a la instalación mediante dispositivos electrónicos, sin necesidad de validación previa, lo que permite mucha autonomía a los usuarios.

Como se ha descrito en el apartado 5, el CPEA dispone de diferentes espacios según el tipo de investigación a desarrollar: algunos son compartidos por diversos usuarios gestionándose el acceso por un calendario de reservas, y otros están dedicados a una experimentación definida por un tiempo limitado con acceso controlado por el dispositivo electrónico.

Acceso fácil al seguimiento de sus animales y solicitudes.

El CPEA dispone de una plataforma informática, implantada desde su inicio, para conseguir una gestión eficiente del animalario y de los animales, facilitando la gestión de solicitudes, la ejecución de las tareas básicas y el mantenimiento de la instalación. Dispone de diferentes perfiles de acceso, para diferenciar actividades entre ellos, desde responsable, veterinario o técnico a investigador. Está diseñado para abordar y hacer seguimiento de todas las tareas relacionadas con la estabulación de animales de experimentación, con su cría, con los procedimientos experimentales en marcha y el mantenimiento de la infraestructura específica y, en general, se emplea para llevar a cabo la gestión integrada de las tareas de apoyo a la investigación que se realizan en el CPEA.

Comunicación fluida para coordinación de actividades con empresas subcontratadas de limpieza y mantenimiento.

En el CPEA, los protocolos de funcionamiento, mantenimiento y limpieza instaurados son imprescindibles para el sostenimiento del status sanitario; de manera que trabajamos todos a una como un equipo en el que todas las partes son igualmente importantes, decisivas e indispensables: personal CPEA y empresas de mantenimiento y limpieza.

Intentamos mantener una comunicación directa y cercana con ambas empresas subcontratadas

Coordinación de las actividades de las empresas fabricantes/mantenimiento con el funcionamiento del CPEA.

La Unidad Técnica se encarga de formalizar las actividades de mantenimiento preventivo de las instalaciones del CPEA, según un calendario preestablecido con nosotros.



20.- Análisis resultados indicadores.

Acceso al informe completo:

https://drive.google.com/file/d/1F9lpE4VC_qHkQcYvNQtdDNNRez4gMF3dr/view?usp=sharing

Los indicadores globales de gestión del proceso de prestación de servicios de apoyo a la investigación del CPEA, PC08.4, Total facturado y Nº de proyectos apoyados (I.[PC08.4]-17 y I.[PC08.4]-18),

Desde el año 2017 se dan datos de los indicadores del proceso de estabulación, resultando:

- Media de animales atendidos al día
- Media de jaulas mantenidas al día
- Ratones de cepas no comerciales producidos en el CPEA
- Roedores de líneas comerciales recibidos
- Número de remesas de roedores recibidas (líneas comerciales)

Además, desde 2019, se han empezado a medir 3 indicadores más:

- Se han usado entorno al 42% de las salas del CPEA (Porcentaje de uso/ocupación de laboratorios y módulos) con una media de ocupación del 71,43%
- Se han realizado una media de 6 proyectos al mes
- Y se han cumplido el 100% de las fechas indicadas en las solicitudes de servicio.

21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

Acceso a informe completo:

<https://drive.google.com/file/d/1kb4GecKgwSOPtTKUN0DBhgtsVKzJ4HU/view?usp=sharing>

Base de comparación.



El referente comparativo son las encuestas generales de usuarios del 2016 al 2018 y 2020, ya que en 2019 no se pudieron realizar.

Las encuestas hasta 2018 se entregaban in situ en las reuniones de los usuarios, y se enviaban online a los que no participaban en esas reuniones. En el año 2020 solo se han enviado online, al celebrarse de manera telemática las reuniones.

Niveles de participación.

En 2020 se ha reducido el número de encuestas recibidas respecto 2018, hemos pasado de 9 a 6 en nº total. La tasa de respuesta también ha bajado un 37,5% respecto al año 2018.

	2016	2017	2018	2020	Δ 2 últimos
Tasa de respuesta (sobre total encuestas enviadas)	37,50%	26,09%	60,00%	28,57%	-31,4%
Tasa de respuesta (sobre nº óptimo)	52,94%	35,29%	75,00%	37,50%	-37,5%

Resultados/valoración:

La valoración obtenida en los aspectos generales recogidos en la encuesta general en 2020 es:

La evolución de la valoración media del año 2020 de las encuestas contestadas ha aumentado más de medio punto respecto al año 2018, siendo muy similar al año 2016 y 2017.

El grado de satisfacción global y la percepción de mejora de los usuarios que han respondido es del 100%.

De las encuestas recibidas, cuando se analiza la valoración técnica del personal CICT para atender sus solicitudes, el 100% están satisfechos.

En cuanto a la atención recibida, el 100% de los encuestados están muy satisfechos.



Los usuarios perciben en un 100% que los datos generados por los equipos son fiables.

El cumplimiento de los plazos estipulados sobre los servicios solicitados, el 100%, está muy satisfecho con el tiempo de atención.

Con respecto a la facilidad para realizar las solicitudes y su seguimiento, la satisfacción es del 100%.

En relación a la valoración global respecto a la prestación de servicios, la satisfacción es del 100%.

En cuando a la valoración de la mejora percibida también es del 100%

Análisis de observaciones y sugerencias remitidas por los encuestados:

Este año no hemos recibido ninguna

22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

No procede, sin quejas/sugerencias

23.- Análisis de No Conformidades.

No procede, sin NC

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Las recomendaciones de los informes de auditoría interna del ciclo 2019 se han considerado para su implantación en el ciclo de 2020. Algunas de estas observaciones ya fueron incluidas en el informe de seguimiento del ciclo 2019 como los indicadores relativos a porcentaje de solicitudes de servicio con cumplimiento de fecha y de uso/ocupación de laboratorios y módulos, así como el total uso valorado económicamente de recursos CPEA. Por otra parte, en el ciclo 2020 se han implementado otras medidas dirigidas a describir las acciones a desarrollar y los resultados obtenidos, y continúa siendo de especial interés el registro de las reuniones de retroalimentación mantenidas con los clientes/usuarios para su posterior análisis, lo que puede contribuir a valorar nuevas propuestas y mejorar la calidad de los servicios. Esta última recomendación lleva implantada desde 2017.



25.- Análisis de encuestas de personas.

Acceso al informe:

<https://drive.google.com/file/d/1C4BEJpg05hI55u2dnWRfr4csahQRJhfD/view?usp=sharing>

26.- Análisis de compromisos de calidad.

Tenemos dos compromisos de calidad integrados. El porcentaje de solicitudes de servicio con cumplimiento de fecha. Hemos recibido en el año 2020, 477 solicitudes mediante la plataforma informática ANIBIO, los usuarios indican cuál es la fecha adecuada para la realización de su servicio. Este año hemos podido realizar el 100% en la fecha indicada por lo que hemos mejorado dos puntos respecto al año 2019 que fue del 98%.

El otro compromiso de calidad integrado es el porcentaje de incidencias de salud y bienestar en animales atendidas. Debido al control y observación diario de los animales alojados en la instalación podemos detectar cualquier alteración. Este año hemos tenido 85 incidencias de 2189 individuos alojados en la instalación, por lo que es un 3,88% de su población la que se han atendido debido a estas causas. De las cuales el 100% han sido atendidas y controladas su evolución durante la estancia del animal.

El compromiso de calidad no integrado que tenemos es la búsqueda y mantenimiento del correcto status sanitario del Centro de Producción y Experimentación Animal, por lo que analizamos de forma periódica la población de animales por medio de análisis enviados a empresas especializadas, actualmente se están realizando anualmente ya que no requiere aumentar su frecuencia debido a varios factores como el estado sanitario actual, el número de animales presentes en la instalación y el movimiento de entrada y salida de estos. Los resultados han sido similares a los últimos años desde el inicio de funcionamiento del CPEA, no ha entrado ningún patógeno nuevo por lo que no hay riesgos para la población de animales en la instalación. Esto ha sido favorecido debido al mantenimiento de las medidas de bioseguridad implantadas en el centro como protocolos de funcionamiento, mantenimiento de equipos y limpieza del CPEA.

27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

Ante la situación vivida en el año 2020 respecto al estado excepcional de alarma sanitaria por COVID-19, tanto durante el periodo de estado de alarma decretado por el Gobierno de España como al término del mismo, el CPEA ha ido implantando una serie de medidas, adaptándose en todo momento a las medidas tomadas desde el rectorado de la Universidad de Jaén y a las recomendaciones sanitarias de los expertos.



A pesar de haber sido este año tan diferente y difícil, se ha podido seguir avanzando en el cumplimiento de acciones incluidas en el informe de recomendación del Servicio de Prevención sobre medidas preventivas encaminadas a reducir el riesgo de sobreesfuerzo físico y de sobrecarga postural en el trabajo en la zona técnica de limpieza.

A lo largo de este año 2020 se ha abordado la ampliación completa y funcional de la zona convencional mediante la fusión de las zonas convencional A y D (antigua SPF).

Finalmente, en cuanto a la sustitución temporal de la Directora Técnica por baja temporal, se eligió una fecha que no generó interferencia para los SCAI, y se formó previamente al sustituto en las tareas habituales.

28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

Teniendo en cuenta las propuestas observadas en las distintas reuniones con los usuarios e identificadas por el personal CPEA se ha procedido a implantarlas en función de los recursos disponibles y en base a la situación actual por la covid-19. Por ello, se ha procedido a la adquisición y revisión del equipamiento y material necesario para el desempeño adecuado de las funciones en el CPEA, se han implementado diferentes medidas para llevar a cabo la fusión de la zona convencional, lo que incluye la revisión y adecuación de protocolos de trabajo, formación a personal CPEA e información y formación a usuarios. Además, se ha analizado la viabilidad y las posibilidades de implementación de las propuestas derivadas de la evaluación postural y de manipulación manual de cargas realizada por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (para una información más detallada se puede consultar el documento de planificación de las actuaciones para la mejora de la carga física y postural). Por otro lado, hay propuestas que están en proceso debido a la complejidad para encontrar un dispositivo que se ajuste a las necesidades del personal CPEA (como el carro externo del autoclave regulable en altura). Por causas ajenas al CPEA, no se pudo realizar la encuesta de satisfacción a usuarios, así que no pudimos recoger ninguna propuesta de mejora por esta vía.

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

No se necesita



30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.

32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.

Propuestas valores objetivo en indicadores: No hay

[Propuestas encuestas generales](#)

33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)

35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)

**36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.**

[Enlace a respuestas formularios](#)

37.- Valoración general / Consideraciones finales.

Nada que aportar