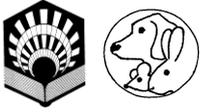


	CARTA DE SERVICIOS	CS-01 Fecha: 13/07/11 Rev: 01
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	SERVICIO CENTRALIZADO DE ANIMALES DE EXPERIMENTACIÓN	Pág. 1 de 10

 SERVICIO CENTRALIZADO DE ANIMALES DE EXPERIMENTACIÓN UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CARTA DE SERVICIOS	
Número de Código	Versión	
CS-01	01	
Fecha de Entrada en Vigor	Páginas	
13/07/2011	10	
Archivo Informático		
PNTs Relacionados:		
Sustituye a:		
Coordinadora del Comité de Calidad	Secretaria del Comité de Calidad	Coordinador del Grupo de Mejora
Fecha: 13 de julio de 2011	Fecha: 13 de julio de 2011	Fecha: 13 de julio de 2011
Directora del Servicio	Universidad de Córdoba	
Fecha: 13 de julio de 2011	Fecha: 18 de diciembre de 2009	

*Disponible en formato digital: <http://www.uco.es/sae/cartaservicios.pdf>

	CARTA DE SERVICIOS	CS-01 Fecha: 13/07/11 Rev: 01
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	SERVICIO CENTRALIZADO DE ANIMALES DE EXPERIMENTACIÓN	Pág. 2 de 10

Índice

1.	Presentación	03
2.	Misión, Visión y Valores	03
3.	Datos Identificativos	04
4.	Principales Servicios y Procedimientos	04
5.	Derechos y Obligaciones de los Usuarios	05
6.	Fórmulas de colaboración de los usuarios en la mejora de la calidad	05
7.	Relación de la normativa reguladora aplicable	06
8.	Sistema de Quejas y Sugerencias	07
9.	Datos Telemáticos, Ubicación y Formas de Acceso y Transporte	07
10.	Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecidos....	09
11.	Encuestas para la mejora de las condiciones básicas de prestación	10
12.	Sistemas de Gestión de calidad, Medioambiental y Riesgos laborales	10
13.	Indicadores de Calidad	10

	CARTA DE SERVICIOS	CS-01 Fecha: 13/07/11 Rev: 01
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	SERVICIO CENTRALIZADO DE ANIMALES DE EXPERIMENTACIÓN	Pág. 3 de 10

1. Presentación

La Carta de Servicios del Servicio Centralizado de Animales de Experimentación de la Universidad de Córdoba (SCAE) tiene como propósito facilitar a los usuarios la información y los mecanismos necesarios para colaborar activamente en la mejora de los servicios que el SCAE proporciona.

Para ello se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

2. Misión, Visión y Valores

MISIÓN

Desde el Servicio Centralizado de Animales de Experimentación de la Universidad de Córdoba se ofrece Apoyo a la Investigación y la Docencia, garantizando las óptimas condiciones de Producción, Mantenimiento y Suministro de reactivos biológicos, realizando procesos experimentales; Formando y Asesorando a la Comunidad Investigadora desde el conocimiento de la Técnica, la Legislación y la Bioética.

Asimismo, este Servicio se compromete con la prevención de la contaminación, a cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que dicho Servicio suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.

VISIÓN

Propiciar que el Servicio Centralizado de Animales de Experimentación de la Universidad de Córdoba sea una infraestructura con capacidad de mejora continua y búsqueda de la excelencia como Centro Productor y Suministrador de animales de experimentación, mediante la innovación y la eficiencia operativa.

Ser un referente nacional e internacional en Investigación como fuente generadora de conocimiento, donde interactúen en sinergia personas formadas en sus diferentes especialidades profesionales.

VALORES

Nuestros valores sientan sus bases en los conceptos básicos fundamentales de la Comunidad Científica, de la Bioética, de los parámetros y de las directrices emanadas de la Universidad de Córdoba.

Como valores específicos destacamos:

- Seguridad, Fiabilidad, Confidencialidad, Eficiencia, Honestidad y Efectividad.
- Grupo humano regido por la Ética y la Bioética.
- Gestión con sensibilidad social desde la calidad profesional y humana.
- Uso adecuado de los Recursos y Respeto al Medio Ambiente
- Respeto absoluto a las Personas, a los Animales y a la Organización.
- Generación y Transmisión de Conocimiento.
- Búsqueda de la Excelencia mediante la Mejora continua y el Desarrollo (I+D+i).
- Información permanente desde la Transparencia.
- Compromiso total con el Usuario.

	CARTA DE SERVICIOS	CS-01 Fecha: 13/07/11 Rev: 01
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	SERVICIO CENTRALIZADO DE ANIMALES DE EXPERIMENTACIÓN	Pág. 4 de 10

3. Datos Identificativos

El Servicio Centralizado de Animales de Experimentación depende del Vicerrectorado de Política Científica.

Las instalaciones de este Servicio Centralizado están ubicadas en la zona de poniente del Campus Universitario de Rabanales y en la Facultad de Medicina (Avda. Menéndez Pidal) adecuándose su diseño a las actuales normativas legales. En el conjunto de instalaciones se diferencian:

- **Área de Producción** (Instalaciones en el Campus de Rabanales)
- **Área de Experimentación** (En Campus de Rabanales y Facultad de Medicina)

4. Principales Servicios y Procedimientos

Suministro, Cría y Mantenimiento de Animales de Experimentación

- Suministro de animales de experimentación a distintos Departamentos y Grupos de Investigación de esta Universidad y otros organismos públicos y privados con fines de investigación y de para práctica docente.
- Producción de distintas especies de animales de experimentación para cubrir todas las necesidades de investigadores y docentes de nuestro ámbito.
- Mantenimiento de animales en diferentes condiciones de estabulación (Barrera SPF, cepas especialmente sensibles, inmunodeprimidos,...).

Apoyo a la Docencia y la Investigación

- Disponibilidad de instalaciones y equipamiento para la realización técnicas experimentales (quirófano, laboratorios, ...).
- Apoyo en el uso de instalaciones y equipamiento en caso de que se requiera.
- Realización de diferentes técnicas y procedimientos experimentales.
- Servicios veterinarios.
- Colaboración en la investigación mediante contratos OTRI con diversos organismos de investigación, tanto públicos como privados.
- Asesoramiento técnico a investigadores sobre distintas especies, así como los procedimientos experimentales a realizar sobre ellas, asegurando en todo momento el Bienestar animal.
- Desarrollo y puesta a punto de nuevas Técnicas experimentales (obtención de anticuerpos policlonales en diferentes especies, producción de anticuerpos monoclonales en ratón, protocolo de inmunización sustractivo, protocolo de DL50 en insecticidas, rederivación embrionaria en ratones,...).
- Asesoramiento sobre Bienestar animal, Métodos Alternativos y Comité de Bioética.
- Organización e impartición de cursos destinados a acreditar al personal que trabaja como usuario de animales de Experimentación en la Comunidad Autónoma Andaluza
- Impartición de otros cursos sobre Bienestar animal y temas relacionados.
- Organización de clases prácticas para alumnos con animales en las instalaciones.
- Puesta a punto del equipamiento para la producción de animales acuáticos, así como diseño de la técnica para la cría y mantenimiento de dichas especies.
- Obtención. preparación, almacenamiento y conservación de muestras
- Suministro de material de quirófano, de farmacia, de alimentación animal, ...

	CARTA DE SERVICIOS	CS-01 Fecha: 13/07/11 Rev: 01
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	SERVICIO CENTRALIZADO DE ANIMALES DE EXPERIMENTACIÓN	Pág. 5 de 10

Colaboración con todas las Universidades Públicas de Andalucía:

- Producción coordinada y conjunta de distintas especies de animales de experimentación para cubrir todas las necesidades de investigadores y docentes de las universidades andaluzas.
- Controles de calidad conjuntos de nuestros animales (controles biopatológicos, screening microbiológicos, etc.).
- Cursos de formación del personal usuario de animales de experimentación (personal investigador, técnicos, cuidadores, etc.).

5. Derechos y Obligaciones de los Usuarios

Los Derechos y Obligaciones de los Usuarios del Servicio Centralizado de Animales de la UCO están contemplados en la normativa aplicable, detallada en el apartado [7. "Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios"](#).

Cabe destacar los siguientes Derechos de los usuarios:

- Recibir información de carácter general y específico de los procedimientos que les afecten.
- Ser atendidos de forma directa y personalizada.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Conocer la composición, funciones y servicios del Servicio Centralizado de Animales de Experimentación.
- Obtener una orientación positiva.
- Plantear consultas o demandas de asesoramiento y apoyo técnico
- Efectuar reclamaciones y sugerencias que sean atendidas y resueltas en el plazo establecido.

Los usuarios tendrán, entre otras, las Obligaciones establecidas por las ["Normas de uso de las instalaciones del área experimental del Servicio Centralizado de Animales de Experimentación de la UCO"](#).

6. Fórmulas de colaboración de los usuarios en la mejora de la Calidad

A través del teléfono, fax, correo electrónico, buzón de sugerencias y observaciones en las encuestas, todos los usuarios pueden presentar sus quejas, reclamaciones o sugerencias, en relación con los servicios desarrollados por nuestro Servicio.

Puntualmente, el Servicio podrá recabar de sus usuarios sugerencias acerca del equipamiento y servicios demandados a fin de adaptar la prestación a sus necesidades.

	CARTA DE SERVICIOS	CS-01 Fecha: 13/07/11 Rev: 01
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	SERVICIO CENTRALIZADO DE ANIMALES DE EXPERIMENTACIÓN	Pág. 6 de 10

7. Relación de la Normativa reguladora aplicable

Los servicios prestados por el Servicio Centralizado de Animales de la UCO están regulados por la siguiente normativa:

- **Con Carácter General y Normativa Universitaria**
 - Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
 - Real Decreto 557/1991, de 12 de abril, sobre Creación y reconocimiento de Universidades y Centros universitarios
 - Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
 - Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
 - Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales
 - Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos
 - Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
 - ~~Real Decreto 1282/2002, de 5 de diciembre, por el que se regula el Registro Nacional de Universidades, Centros y Enseñanzas~~ (Vigente hasta el 26 de septiembre de 2008)
 - Decreto 280/2003, de 7 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Córdoba
 - Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades
 - Decreto 94/2005, de 29 de marzo, por el que se aprueba la modificación de los Estatutos de la Universidad de Córdoba, aprobados por Decreto 280/2003, de 7 de octubre
 - Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado
 - Resolución de 12 de julio de 2006, de la Universidad de Córdoba, sobre estructura y determinación de los Vicerrectorados y del régimen de delegación de competencias
 - Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
 - Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público
 - Ley 7/2007, de 9 de julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental
 - Resolución de 22 de enero de 2009, de la Universidad de Córdoba, por la que se aprueba la normativa para la elaboración de las Cartas de Servicios en la Universidad de Córdoba
 - Registro Nacional de Universidades, Centros y Enseñanzas (MECD).
 - IV Convenio colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía
 - Acuerdos de Homologación del P.A.S. de las Universidades Públicas Andaluzas
- **Referente a los servicios que presta directamente**
 - Real Decreto 822/1993, de 28 de mayo, por el que se establecen los principios de buenas prácticas de laboratorio y su aplicación en la realización de estudios no clínicos sobre sustancias y productos químicos
 - Real Decreto 1369/2000, de 19 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 822/1993, de 28 de mayo, por el que se establecen los principios de buenas prácticas de laboratorio y su aplicación en la realización de estudios no clínicos sobre sustancias y productos químicos
 - Ley 11/2003, de 24 de noviembre, de Protección de los Animales
 - Decreto 199/2005, de 20 de septiembre, por el que se modifica el Decreto 142/2002, de 7 de mayo, por el que se crea y regula el registro de establecimientos de cría, suministradores y usuarios de animales de experimentación y otros fines científicos
 - Real Decreto 1201/2005, de 10 de octubre, sobre protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos
 - Ley 32/2007, de 7 de noviembre, para el cuidado de los animales, en su explotación, transporte, experimentación y sacrificio
 - Normativa Europea: Resolución 86/C 331/01, Directiva 2003/65/CE, Decisiones del

	CARTA DE SERVICIOS	CS-01 Fecha: 13/07/11 Rev: 01
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	SERVICIO CENTRALIZADO DE ANIMALES DE EXPERIMENTACIÓN	Pág. 7 de 10

Consejo 1999/575/CE y 2003/584/CE.

- Normas UNE-EN ISO 9001:2008, 9000:2005 y 14001:2004.
- Normas de uso de las instalaciones del área experimental del Servicio Centralizado de Animales de Experimentación de la UCO

Más información en <http://www.uco.es/sae>



8. Sistema de Quejas y Sugerencias

El Servicio Centralizado de Animales de Experimentación, plenamente identificado con las acciones de mejora continua de los servicios que presta y comprometido con la política de calidad, dispone de una dirección Web que permite el acceso a la cumplimentación de quejas, sugerencias y felicitaciones que se encuentra disponible para todos los usuarios/clientes en:

<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>

(Seleccionar Servicio: "Animales de Experimentación")

9. Datos Telemáticos, Ubicación, Formas de Acceso y Transporte

Datos Telemáticos

- Teléfono: 957 21 3009
- Fax: 957 21 2017
- Página web: <http://www.uco.es/sae>
- Correo electrónico: sae@uco.es

Ubicación

Las instalaciones de este Servicio Centralizado de Animales de Experimentación están ubicadas en la zona de poniente del Campus Universitario de Rabanales y en la Facultad de Medicina del Campus Menéndez Pidal:

Instalaciones en el Campus de Rabanales (Área de Producción y Experimentación):

- **Dirección postal:** Carretera Nacional IV Km. 396. C. P. 14014. Córdoba.
- **Coordenadas:** 41° 44' 30.519" N, -6° 16' 41.3322" O
- **Mapa de situación del Campus de Rabanales:**





CARTA DE SERVICIOS

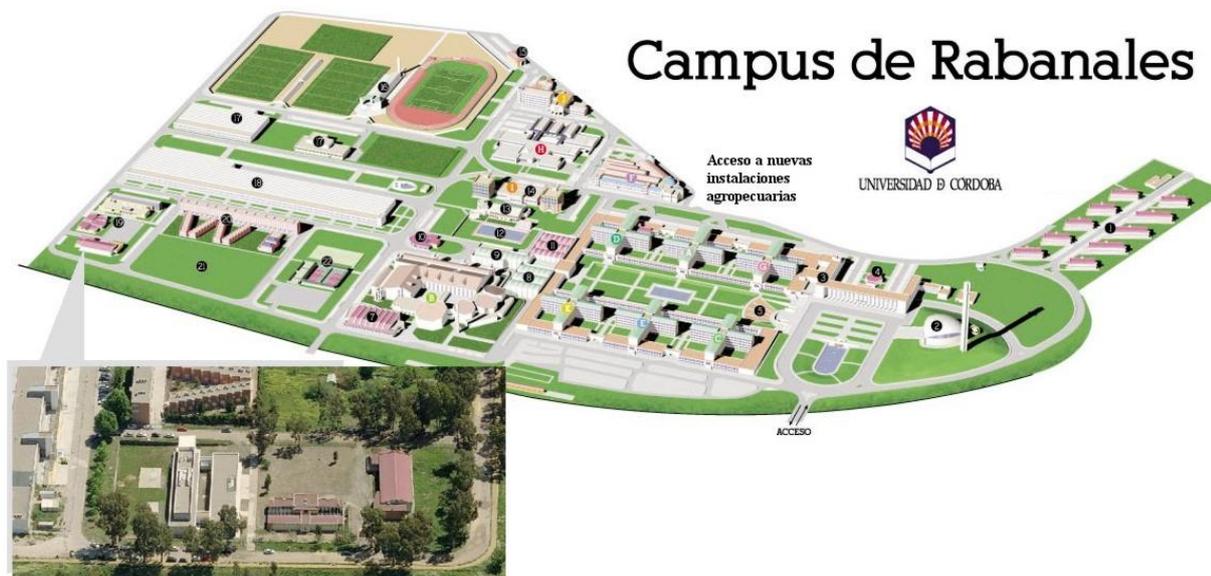
CS-01
Fecha: 13/07/11
Rev: 01

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

SERVICIO CENTRALIZADO DE ANIMALES DE EXPERIMENTACIÓN

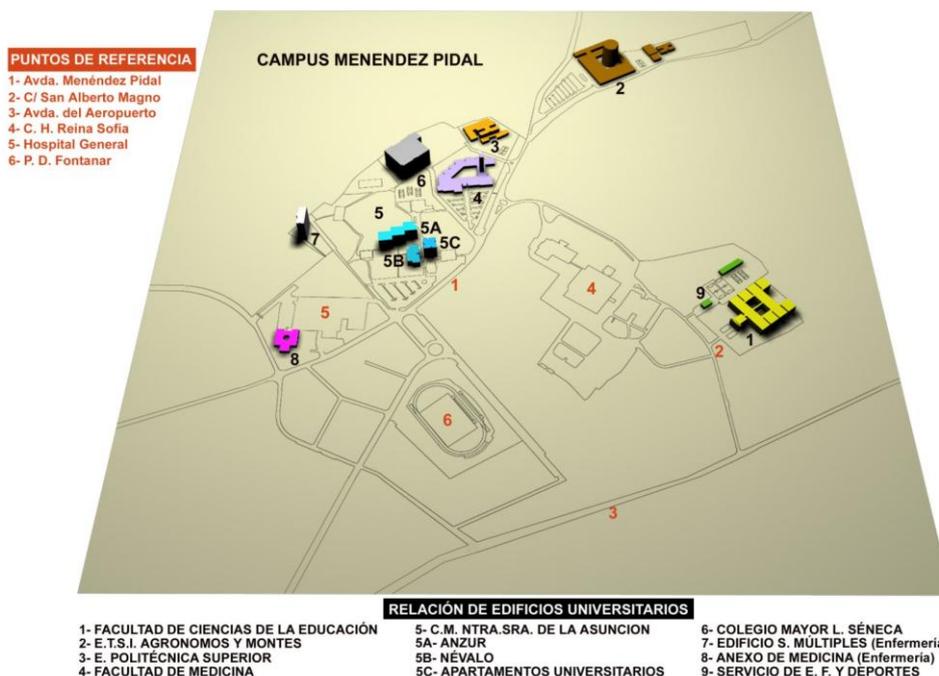
Pág. 8 de 10

Mapa de situación del SCAE dentro del Campus de Rabanales:



Instalaciones en la Facultad de Medicina (Área de experimentación):

- **Dirección postal:** Avenida Menéndez Pidal (s/n). C. P. 14014. Córdoba.
- **Coordenadas:** +37° 51' 59.30"N, -4° 47' 40.75" O
- **Mapa de situación del Campus Menéndez Pidal:**



El Servicio está ubicado en la planta semisótano de la Facultad de medicina (4).

	CARTA DE SERVICIOS	CS-01 Fecha: 13/07/11 Rev: 01
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	SERVICIO CENTRALIZADO DE ANIMALES DE EXPERIMENTACIÓN	Pág. 9 de 10

Formas de Acceso y Transporte

- **Campus Universitario de Rabanales:**
 - En Tren: Horario establecido para cada curso académico:
<http://www.uco.es/informacion/moverse/rabanales.html>
 - En Autobús: Línea E: Servicio Especial Rabanales
- **Campus Menéndez Pidal:**
 - En Autobús: Líneas: 2, 5 y 15. (Parada: "Colegios Mayores")



<http://www.aucorsa.es>



<http://www.renfe.es>

Horario de atención al público:

El horario de atención al público es desde las 8:30 hasta las 15:00 horas, de lunes a viernes.

10. Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecidos.

- Controlar el número de solicitudes que no se pueden cumplir por alguna limitación del servicio.
- Mejorar nuestros conocimientos y habilidades para ofrecer un mejor servicio.
- Obtener un nivel de satisfacción del usuario/ cliente mayor o igual a 5 puntos sobre un total de 10 puntos.
- Cubrir las necesidades de formación de los usuarios y que esta sea calificada con una puntuación mayor o igual a 5 sobre un total de 10 puntos.
- Controlar qué experimentos necesitan de nuestro asesoramiento/actuación y ofrecerla.

Plazos previstos de tramitación de los procedimientos así como para la prestación de los servicios:

- Todos los plazos vienen recogidos en los PNTs /fichas de proceso del sistema de calidad.

Mecanismos de comunicación e información, ya sean generales o personalizados:

- Generalmente como medio de comunicación con los destinatarios, ya sean Organismos Públicos, Usuarios/clientes internos o Usuarios/clientes externos, van a ser utilizados mecanismos tales como: teléfono, fax, correo electrónico y correo ordinario en algunos casos.

	CARTA DE SERVICIOS	CS-01 Fecha: 13/07/11 Rev: 01
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	SERVICIO CENTRALIZADO DE ANIMALES DE EXPERIMENTACIÓN	Pág. 10 de 10

11. Encuestas para la mejora de las condiciones básicas de prestación

El Servicio Centralizado de Animales de Experimentación, plenamente identificado con las acciones de mejora continua de los servicios que presta, y comprometido con la política de calidad, facilita el acceso a la cumplimentación de la encuesta de Satisfacción de los Usuarios/Clientes añadiendo el siguiente enlace web al pie de página de los correos electrónicos:

<http://www.uco.es/organizacion/calidad/encuestas/clientes.php>

(Seleccionar Servicio: "Animales de Experimentación")

12. Sistemas de Gestión de Calidad, Medioambiental y de Riesgos Laborales

Los laboratorios que realicen ensayos no Clínicos sobre sustancias y productos químicos, deben observar los principios de BPL, con objeto de determinar sus efectos sobre el hombre, animales y medioambiente. La realización de ensayos bajo BPL será obligatoria cuando los estudios sean realizados como requisito para una autorización de comercialización.

La aplicación de las Buenas Prácticas de Laboratorio (BPL) en España se inicia tras la publicación del Real Decreto 822/1993, de 28 de mayo, que estableció los principios de BPL y su aplicación en la realización de estudios no clínicos con sustancias y productos químicos y del Real Decreto 2043/1994, de 14 de octubre, sobre inspección y verificación de buenas prácticas de laboratorio.

Por otro lado, se aplicarán las normas UNE-EN-ISO 9001:2008, UNE-EN-ISO 9000:2005 y UNE-EN ISO 14001:2004 para el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

13. Indicadores de Calidad

Los siguientes son los principales indicadores de Calidad utilizados para el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios:

- Porcentaje de los experimentos que requieren actuación técnica por parte del personal del SCAE con respecto al total de experimentos contratados
- Nota media de la satisfacción del cliente con los servicios prestados por el SCAE
- Porcentaje de las entregas realizadas desde proveedores externos no conformes respecto al total de entregas.
- Porcentaje de solicitudes de asesoramiento respondidas en menos de 15 días frente al total de investigaciones recibidas.
- Se analizará la encuesta de satisfacción para medir el grado de satisfacción de cada participante/solicitante de formación.
- Porcentaje de solicitudes de suministro que no se pueden satisfacer, frente al total de solicitudes recibidas.
- Porcentaje de solicitudes hechas a proveedores externos de los animales producidos en el SCAE frente a total de solicitudes de suministro recibidas.
- Porcentaje de animales solicitados por clientes que son localizados en otras instalaciones en una semana frente al total de animales pedidos a organismos externos.