

Edición	Fecha	Descripción
01	13/07/11	Implantación
02	25/02/19	Modificación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SAEX	Programa de garantía de calidad	DIRECCIÓN DEL SAEX
Fecha:25/02/19	Fecha:25/02/19	Fecha:

*Disponible en formato digital: <http://www.uco.es/investigacion/portal/carta-de-servicios>

ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN	2
2.	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	2
3.	DATOS IDENTIFICATIVOS.....	3
4.	PRINCIPALES SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS.....	4
5.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	6
6.	FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO EN LA MEJORA DE LA CALIDAD	7
7.	RELACIÓN DE LA NORMATIVA REGULADORA APLICABLE	8
8.	DATOS TELEMÁTICOS, UBICACIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE	11
9.	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTAL Y DE RIESGOS LABORALES.....	14
11.	INDICADORES DE CALIDAD.....	15

1. Presentación

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

3. Datos Identificativos

El Servicio de Animales de Experimentación depende del Vicerrectorado de Investigación y Desarrollo Territorial.

Horario de atención al público:

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

Las instalaciones de este Servicio 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

- Producción y Suministro de animales de experimentación a distintos Departamentos y Grupos de Investigación de esta Universidad, y a otros organismos públicos y privados, con fines de investigación y para práctica docente de nuestro ámbito. Entre las distintas especies se encuentran: perros beagles, gato común europeo, minipig, roedores, lagomorfos y pez cebra.
- Mantenimiento de animales durante la cría y procedimientos experimentales en diferentes condiciones de estabulación (Barrera SPF, cepas especialmente sensibles, inmunodeprimidos, biocontención, bioseguridad nivel 2...).

Apoyo a la Docencia y la Investigación

- Apoyo en la docencia de distintas titulaciones de grado y postgrado de la UCO,
- Disponibilidad de instalaciones, equipamiento y material necesario para la realización de técnicas experimentales: quirófano, laboratorios, farmacia ...)
- Laboratorio con equipamiento para realizar técnicas de criopreservación (de esperma, oocitos y embriones), y microinyección pudiéndose ofertar en régimen de autoservicio.
- Asesoramiento en el uso de instalaciones y equipamiento, en caso de que se requiera.
- 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.
- Servicios veterinarios especializados.
- Realización de diferentes técnicas y procedimientos experimentales en roedores, lagomorfos, pez cebra y grandes especies (minipig, perros y gatos):
 - Obtención de anticuerpos policlonales y monoclonales en ratón, protocolo de inmunización substractiva,

- Protocolos de estudios de toxicidad bajo directrices OCDE, ISO, (toxicidad aguda, subaguda, subcrónica y crónica en diferentes especies, sensibilización, irritación y carcinogénesis,...),
 - Procedimientos quirúrgicos, cirugía experimental (microcirugía y laparoscopia), anestesia y analgesia,
 - Rederivación embrionaria en ratón,
 - Metabolismo, calorimetría indirecta, pulsioximetría, etc.
 - Estudios en distintos estadios de desarrollo en peces cebra (huevos, larvas, adultos), ensayos de toxicidad (embriotoxicidad, CL50, etc)
- 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 (Orden ECC 566/2015)
 - Impartición de otros cursos sobre Bienestar Animal y temas relacionados.
 - Obtención, preparación, almacenamiento y conservación de muestras.
 - Servicio de hematología y bioquímica sanguínea.
 - Servicio de necropsias (obtención, preparación, almacenamiento y conservación de muestras) e histopatología.
 - Técnicas de diagnóstico por imagen (ecografía).

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.).
- Impartición de cursos/seminarios sobre Bienestar Animal y temas relacionados.

5. Derechos y Obligaciones de los Usuarios

Los Derechos y Obligaciones de los Usuarios del Servicio de Animales de Experimentación de la UCO están contemplados en la normativa aplicable, detallada en el apartado 7 “Relación de la Normativa reguladora aplicable”.

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 SAEX
- 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 de Animales de Experimentación de la UCO.](#)

6. Formas de participación del usuario 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.

El Servicio 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”)

Así mismo, 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”)

7. Relación de la Normativa reguladora aplicable

Los servicios prestados por el SAEX 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 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.
- Decreto 212/2017, de 26 de diciembre, por el que se aprueba la modificación de los Estatutos de la Universidad de Córdoba, aprobados por Decreto 280/2003, de 7 de octubre.
- Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.
- Decreto 212/2017, de 26 de diciembre, 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 17 de junio de 2014, 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.

- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley 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.
-
- **Referente a los servicios que presta directamente**
 - Directiva 2010-63-UE de 22 de septiembre de 2010 relativa a la protección de los animales utilizados para fines científicos
 - Decisión de Ejecución Consolidada de la Comisión 2012/707 / UE, corregida por la Decisión 2014/11 / UE que establece un formato común para la presentación de información sobre el uso de animales con fines científicos, tal como se menciona en los apartados 1, 2 y 3 del artículo 54 de la Directiva 2010/63 / UE.
 - Recomendación 2007/526/CE adoptada el 18 de junio de 2007 que introduce directrices para el alojamiento y cuidado de los animales utilizados con fines experimentales y otros fines científicos. La presente Recomendación complementa el anexo III de la Directiva 2010/63 / UE.
 - Decisión de Ejecución 2013/674/UE experimentación animal, sobre las directrices relativas al anexo I del Reglamento (CE) no 1223/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los productos cosméticos.
 - Ley 11/2003, de 24 de noviembre, de Protección de los Animales.
 - Ley 32/2007, de 7 de noviembre, para el cuidado de los animales, en su explotación, transporte, experimentación y sacrificio.

- Real Decreto 53/2013, de 1 de febrero, por el que se establecen las normas básicas aplicables para la protección de los animales utilizados en experimentación y otros fines científicos, incluyendo la docencia, que deroga al RD 1201/2005, de 10 de octubre, sobre protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos.
- Orden ECC/566/2015, de 20 de marzo por la que se establecen los requisitos de capacitación que debe cumplir el personal que maneja animales utilizados, criados o suministrados con fines de experimentación y otros fines científicos, incluyendo la docencia (BOE 1-4-2015).
- 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 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.
- Normas UNE-EN ISO 9001:2015, 9000:2015 y 14001:2015.

Más información en <http://www.uco.es/investigacion/portal/normativa#normativa-de-bienestar-animal>.



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

Datos Telemáticos

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

Ubicación

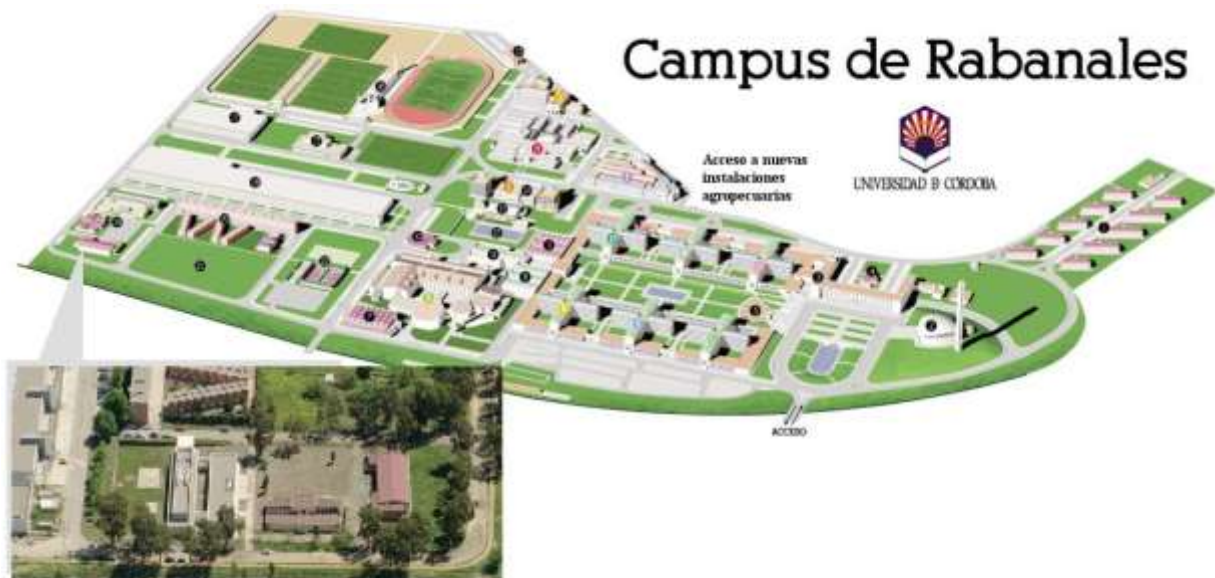
Las instalaciones del SAEX están ubicadas en la zona de poniente del Campus Universitario de Rabanales y en la Facultad de Medicina del Campus Menéndez Pidal:

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

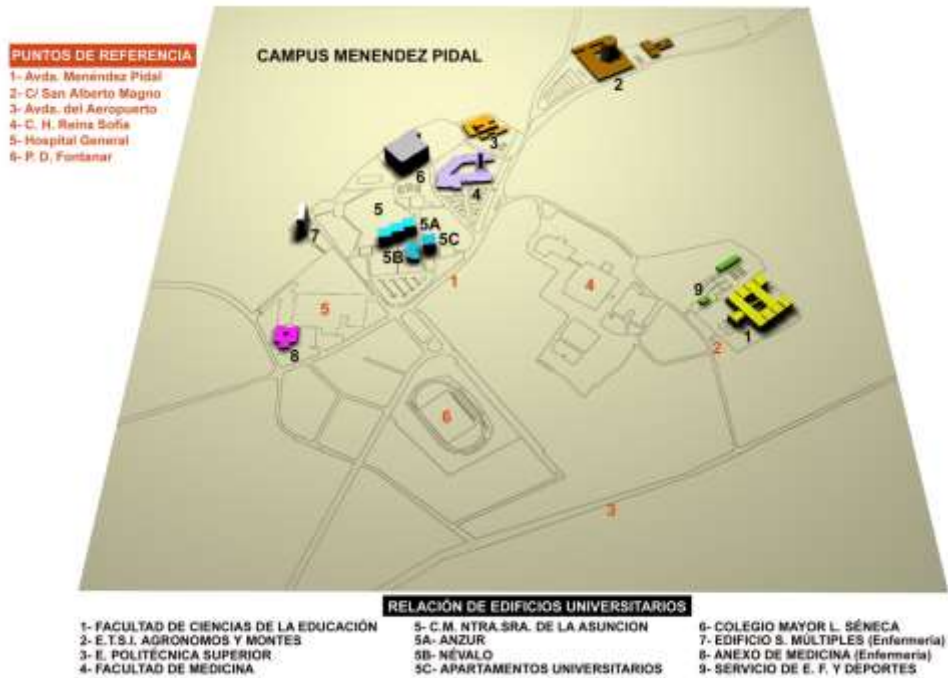
- **Mapa de situación del Campus de Rabanales:**



Mapa de situación del SAEX 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).

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>

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

El SAEX cuenta con un sistema de calidad propio basado en una adaptación a las Buenas Prácticas de Laboratorio, no encontrándonos certificados en estos, pero siguiendo los requisitos del 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 y 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.

Por otro lado, el SAEX está certificado en las normas UNE-EN-ISO 9001:2015, UNE-EN-ISO y UNE-EN ISO 14001:2015 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.

Además, el SAEX cuenta con el sistema de gestión ambiental TRÉBOL interno de Universidad de Córdoba, desarrollado por el Servicio de Protección Ambiental.

10. Compromisos de Calidad

- 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.
- Mejorar el nivel de satisfacción del usuario/cliente.
- Cubrir las necesidades de formación y requerimientos de los usuarios.
- Controlar qué experimentos necesitan de nuestro asesoramiento/actuación y ofrecerla.
- Mejorar los plazos previstos de tramitación de los procedimientos, así como para la prestación de los servicios.
- Mejorar los 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.

11. Indicadores de Calidad

- Número de estudios de personal externo asesorado del SAEX/Número de estudios realizados por el personal externo.
- Número de usuarios que utilizan las instalaciones del SAEX.
- Valoración media de las encuestas a usuarios.
- Número de estudios realizados por el SAEX.
- Número de no conformidades en compras por errores propios.
- Número de no conformidades en compras debido a errores de proveedores.