



# CARTA DE SERVICIOS

Servicio de  
Experimentación  
Animal

## 1 OBJETIVOS Y FINES

Bajo los principios generales de **Reducción, Refinamiento y Reemplazo** de los animales de experimentación, nuestra misión se centra en proporcionar a los investigadores modelos animales en la cantidad adecuada y con la calidad sanitaria necesaria para garantizar el buen desarrollo de los procedimientos experimentales, lo que redundará en una menor necesidad de repetir los experimentos por problemas con los animales y por tanto en un menor uso de animales de experimentación.

### Objetivos :

- Criamos, mantenemos y elaboramos modelos animales experimentales,
- Proporcionamos a los investigadores el apoyo y la formación necesaria para el buen desarrollo de los procedimientos experimentales,
- A través del control del medio ambiente que rodea a nuestros animales les garantizamos su bienestar y su buen estado sanitario.

*Todo ello bajo el principio del equilibrio presupuestario necesario que debe cumplir toda institución pública.*





## 2 DATOS IDENTIFICATIVOS

**Denominación:** SERVICIO DE EXPERIMENTACIÓN ANIMAL

**Dirección postal:** CRTA. ALICANTE-VALENCIA S/N. UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE. CAMPUS DE SANT JOAN. 03550 SANT JOAN D'ALACANT

**Dirección telefónica:** +34 965 919 477

**Dirección telemática:** animalario@umh.es

**Horario de atención al público:** 08:30-14:30

**Formas de acceso:**

El SEA dispone de tres instalaciones distintas, dos en el Campus de Sant Joan (Ratones Modificados Genéticamente y Multiespecies) y una en el de Elche (Multiespecies). Por razones de seguridad de los animales allí estabulados el acceso a cada una de éstas instalaciones está controlado y requiere de autorización previa.

Puede localizar la ubicación física de las instalaciones en <http://www.umh.es/localizaciones>

**Medios de transporte:** Autobuses urbanos hasta el campus.

## 3 FUNCIONES O SERVICIOS PRESTADOS

Criamos, mantenemos y elaboramos modelos animales experimentales,

- Proporcionamos a los investigadores el apoyo y la formación necesaria para el buen desarrollo de los procedimientos experimentales,
- A través del control del medio ambiente que rodea a nuestros animales les garantizamos su bienestar y su buen estado sanitario.

## 4 DERECHOS DE LOS USUARIOS

### Derechos:

#### Derechos de unos clientes:

- Ser atendidos y tratados con la máxima corrección.
- Presentar una queja ante una actuación incorrecta.
- Ser informados del estado de sus animales.
- Ser informados de los procesos que se han realizado con sus animales.

Consideramos que en un tipo de institución como la nuestra, nuestros clientes no sólo deben contentarse con tener una serie de derechos, sino que deben asumir que tienen también una serie de deberes hacia los animales objeto de su experimentación, iguales a los que los miembros de éste servicio dedican a los mismos animales, motivo por el que incluimos estos:

#### Derechos de los otros clientes:

- Ser tratados con la máxima corrección y humanidad.
- Ser atendidos adecuadamente cuando se detecte cualquier necesidad.
- Ser alojados y mantenidos en las condiciones etológicas adecuadas.



## 5 NORMAS REGULADORAS

La legislación que afecta al SEA puede encontrarse en: <http://sea.umh.es/legislacion/>

## 6 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO

- Correo electrónico:  
animalario@umh.es
- Buzón de sugerencias:  
<http://sea.umh.es/presentacion/sugerencias-de-mejora/>

## 7 FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

21/06/2016



## COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Mantener informados a nuestros investigadores del estado de salud de sus animales.
2. Tramitar el 85% de las facturas en un plazo máximo de 10 días desde su recepción.
3. Tramitar el 90,5 % de las quejas/reclamaciones en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.
4. Tramitar el 90,5 % de las quejas/reclamaciones en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.

## INDICADORES DE LOS COMPROMISOS

1. Tramitar el 90,5 % de las quejas/reclamaciones en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.
2. % de facturas remitidas al Cegeca en un plazo máximo de 10 días desde su recepción
3. % de quejas/reclamaciones tramitadas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción
4. % satisfacción alcanzado en la encuesta de satisfacción realizada con carácter anual.



“Una universidad pública  
con excelencia acreditada”



UNIVERSITAS

*Miguel Hernández*

[www.umh.es](http://www.umh.es)