

UNIDAD: Servicio de Experimentación Animal
Anualidad: 2021
1. PROPÓSITO, VISIÓN Y ESTRATEGIA (10%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	E. J.S.	E.Pacto	Periodo
* Gestión del Plan Director	1	-	Cumplimiento de los plazos establecidos para la gestión del Plan Director.	1	1	Anual
* Establecer mecanismos de mejora del servicio	1	-	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos del Plan de Mejora.	90	90	Anual

2. CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO (10%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	E. J.S.	E.Pacto	Periodo
* Mejora y actualización de conocimientos	2	-	Porcentaje de personas que han realizado al menos 15 horas de formación relacionada con su puesto de trabajo, de las que al menos 6 horas será formación relacionada con las Herramientas colaborativas, Google apps.	80	90	Anual

3. IMPLICAR A LOS GRUPOS DE INTERÉS (10%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	E. J.S.	E.Pacto	Periodo
* Establecer compromisos con los clientes	3	-	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios	85	100	Anual

4. CREAR VALOR SOSTENIBLE (20%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	E. J.S.	E.Pacto	Periodo
* Actividades de promoción de la Reducción, Refinamiento y Reemplazo del animal de experimentación	4	-	Número de visitas guiadas al SEA.	10	10	Anual
			Publicaciones en Redes Sociales de actividades propias de RRR	10	10	Anual
			Elaboración del Programa de Bienestar Animal.	1	1	Anual
			Elaboración del Programa de Salud Animal.	1	1	Anual
* Certificaciones ISO 9001:2015, 14001	4	-	Mantenimiento de la certificación ISO 14001		1	Anual
			Mantenimiento de la certificación ISO 9001:2015.	1	1	Anual
* Implementar acciones vinculadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y Agenda 2030		-	Desarrollar al menos 1 acción.	1	1	Anual
* Protección del entorno.	4	-	Porcentaje de cumplimiento de la Guía de Objetivos Medioambientales.		95	Anual

* Mantener informados a nuestros investigadores del estado de salud de sus animales. - Número de publicaciones en el blog del SEA de los resultados obtenidos en las analíticas de los animales. 2 Anual

5. GESTIONAR EL FUNCIONAMIENTO Y LA TRANSFORMACIÓN (10%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	E. J.S.	E.Pacto	Periodo
* Control del uso de instalaciones	5	-	Elaboración del informe de control del uso de instalaciones.	1	1	Anual
			Número de informes de la información solicitada por la autoridad competente: Formulario Hamelín de las 3 instalaciones	100	3	Anual
* Tramitar las facturas en un plazo máximo de 12 días desde su recepción.	5	-	Porcentaje de facturas tramitadas en el plazo establecido.		90	Anual

6. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (20%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	E. J.S.	E.Pacto	Periodo
* Evaluación de la satisfacción de nuestros clientes	6	-	Tasa de respuesta en la encuesta de satisfacción con el Servicio	40	40	Anual
			Porcentaje de satisfacción alcanzado en la encuesta de satisfacción realizada con carácter anual	80	80	Anual
			Porcentaje de las quejas/reclamaciones en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.	80	90	Anual

7. RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO (20%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	E. J.S.	E.Pacto	Periodo
* Valoración de la cantidad, calidad y bienestar en el trabajo con los animales	7	-	Número de operaciones anuales: movimientos, entregas, entradas, etc. que implican el movimiento de animales de experimentación	10000	10000	Anual
			Realización de informe de categorización de dichos movimientos	1	1	Anual
			Implementar al menos tres medidas nuevas de bienestar en los animales	3	3	Anual
* APPCC: Análisis de Puntos Críticos.	7	-	Control microbiológico del agua de bebida.		2	Anual
			Controles microbiológicos de salas de animales.		2	Anual

Número de Objetivos del Servicio: 14

Número de Objetivos del Servicio sin Repetir: 14

Elche, a 31 de Marzo de 2021

Jefe de Servicio/Responsable de Unidad

Gerente

Número total de Objetivos: 14

Número total de Objetivos sin Repetir: 14