



## CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

### Aprendizaje y mejora

AÑO	FUENTE DE APRENDIZAJE	ACCIONES DE MEJORA
2001	Norma ISO 17025.	"Procedimiento de Compras de Servicios y Suministros" (PG/04/08).
2002	Formación en gestión.	1º Informe de Resultados.
2003	Formación en gestión.	1º Estudio de Costes.
2004	Análisis interno y propuesta de los equipos.	Revisión del Sistema por Línea/Departamento.
2005-2006	Consultora externa.	Mejora del Estudio de Costes.
2006	Autoevaluación REDER y Formación en Gestión por Procesos.	Proceso PR18 "Aprovisionamiento". Formalización de indicadores estratégicos.

Figura 4.b.6. Aprendizaje y mejora en la gestión de recursos económico-financieros.

### 4.C- GESTIÓN DE LOS EDIFICIOS, EQUIPOS Y MATERIALES.

Una buena gestión de los recursos es condición *sine qua non* para cumplir nuestra Visión "pretendemos ser el laboratorio público referente en el ámbito nacional por nuestra capacidad técnica, eficiencia económica y eficacia en una política de mejora continua... nuestro objetivo es convertirnos en un laboratorio líder en innovación, modernidad en equipos e instalaciones, con respeto al medio ambiente y con una cultura de seguridad laboral y social..."

La mejora de las instalaciones, remodelaciones y adecuaciones se planifican y priorizan considerando que puedan suponer una mejora en la atención de las requisitos de nuestros grupos de interés (clientes y personas) (Fig.4.c.1).

AÑO	ACTUACIÓN
2001	Creación del laboratorio de Biología Especial. Ampliación de los laboratorios de B.Especial y B.Pecuaria.
2003	Mejora de acondicionamiento de recepción con la incorporación del logo en determinadas zonas. Mejora de acondicionamiento de instalaciones (ventanas, pintura, techos, aire acondicionado tomas de corriente...)
2005	Reforma de área de descanso (comedor). Adecuación del edificio a la normativa de seguridad laboral, puertas de evacuación, cambio de barandilla, instalación de alarma antiincendios, etc... Señalización de uso de las distintas zonas de aparcamiento.
2006	Construcción de un aparcamiento para el personal del Laboratorio y cambios y mejoras de la señalización. Mejoras en el sistema de ventilación, instalación de filtros y otros elementos de seguridad.
2010	Proyecto de obra de ampliación y acondicionamiento general.

Figura 4.c.1. Mejoras en las instalaciones del Laboratorio.

En la gestión del equipamiento técnico, todos los equipos tienen asignado un responsable encargado de

mantener al día la documentación del equipo (ver PG/01/08). El PNT del equipo es el documento en el que constan todos los datos requeridos para el funcionamiento, control y mantenimiento del equipo.

MANTENIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Mantenimiento interno	Ejecutado por el responsable del equipo, o persona delegada.
Mantenimiento externo (S.A.T.s)	Realizado por técnicos de la marca o casa suministradora.
Mantenimiento preventivo	Actividades periódicas.
Mantenimiento correctivo	Actividades derivadas de averías o sustituciones.

Figura 4.c.2. Tipos de mantenimiento de equipos.

Además de este documento de gestión de equipo el historial y las labores de gestión están regulados desde la aplicación LIMS que integra la gestión de todo el equipamiento del Laboratorio.

AÑO	ACTUACIÓN
2002-2005	Actividades formativas en temas de higiene, seguridad, medioambiente y responsabilidad social.
	Evaluación de Riesgos Laborales.
	Evaluación de impactos ambientales.
	Plan de Autoprotección y Emergencias.
	Cumplimentación de registros de bajas, accidentes e incidentes laborales.
	Señalización de seguridad del Laboratorio.
	Sistemas de seguridad colectiva (extintores, duchas, lavajos, cabinas de seguridad, alarmas antiincendios...)
	Redes de alerta de detección de incendios, de antirrobo.
	Control anual de vertidos de la fosa séptica
	Gestión de residuos de compuestos halogenados
	Gestión de cartuchos de impresoras y fotocopiadoras
	Recogida de pilas
	Recogida de papel y cartón
	Recogida de vidrio
Recogida de plástico	
2005	Elaboración y análisis de indicadores
2006	Instalación de filtros en campanas extractoras para controlar la peligrosidad de las emisiones
	Política de disminución del uso de recursos (papel, electricidad y agua)
	Utilización de tóner de impresora reciclados
2006-2007	Identificación de los residuos generados, medidas de protección y medidas medioambientales en todos los procedimientos ("Instrucciones Técnicas")
	Gestión sistemática de los residuos generados.
2006-2007	Contratación de servicio de gestión de residuos químicos, empresa Gestión y Protección Ambiental (GPA).

Figura 4.c.3. Actuaciones en seguridad de las personas y Medio Ambiente.

Todas las labores de mantenimiento (Fig.4.c.2) se recogen en el historial del equipo (registros de mantenimiento, registros de reparaciones, registro de calibración/verificación). El programa de LIMS que gestiona este campo se llama "Accesorios - Gestión aparatos". Una persona del Laboratorio se encarga de



## CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

Laboratorio Regional de la C.A.R.

Memoria EFQM

registrar todas las incidencias transmitidas por los responsables de cada equipo en esta aplicación; de esta manera el programa contiene el historial de todos y cada uno de los equipos del Laboratorio. El responsable de equipos de LIMS edita anualmente por Líneas las actividades de mantenimiento, calibración y verificación recogidas en un documento que popularmente se llama "sábana santa", que ha de ser firmado por el responsable de Línea y el responsable de Áreas para darle validez. En estos calendarios se recogen además de las fechas, el responsable de ejecución y la tarea prevista.

Para gestionar la seguridad de las personas, plantilla y visitantes, trabajamos bajo las normas OHSAS 18001 y 18002 (Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo) y el Equipo SIG está trabajando para minimizar los impactos ambientales y aumentar la sostenibilidad a través de acciones concretas (Fig.4.c.3) y la gestión de residuos tóxicos (ver "Procedimiento para el tratamiento y gestión de residuos" - PG/02/09).

La implantación de las Normas ISO 14001 de Gestión Ambiental supone la implantación de un sistema que gestiona los impactos ambientales buscando su minimización, así buscamos racionalizar nuestros residuos y consumos de recursos mediante diversos métodos (Fig.4.c.4).

MÉTODOS	EVIDENCIAS
Trabajo en lotes.	Agrupación de muestras.
Implantación de técnicas de minimización.	Trabajo con micrométodos (por ejemplo: microplacas de 96 pocillos).
Sustitución de métodos y reactivos más contaminantes por otros más adecuados.	Sustitución del procedimiento de Gel Permeación por el Seal Pack, en línea QR (elimina el consumo de diclorometano - 25l/semana-) Sustitución del Bromuro de Etidio por PCR-RT. Sustitución del Selenito por Tetrionato.
Gestión.	Utilización de indicadores de aprovisionamiento que buscan reducir el gasto medio en reactivos por análisis.

Figura 4.c.4. Optimización del consumo de reactivos y racionalización de residuos.

El consumo de suministros como agua, electricidad y gasóleo es un aspecto relevante. Desde 2005 se miden y valoran los consumos de estos recursos con el propósito de optimizar su uso.

El mantenimiento del sistema informático se realiza entre el Equipo de Informática que gestiona las necesidades de los usuarios, la empresa SAME que se

ocupa del mantenimiento y actualización del programa de gestión LIMS y el personal técnico de SAICAR encargado del mantenimiento de la red y de los equipos informáticos.

Se pueden distinguir distintos tipos de inventarios de material (Fig.4.c.5).

INVENTARIO	CARACTERÍSTICAS
Inventario de equipos	- En LIMS. - Fichas de inventario: - Datos generales. - Datos de clasificación y ubicación. - Información sobre fechas. - Estado del equipo.
Inventario de material informático	- Inventario general de equipamiento informático: ordenadores personales, impresoras, servidores. - Registro de los grupos de usuarios. - Registro de aplicaciones: aplicaciones de red comunes; aplicaciones de red específicas; aplicaciones de PC.
Inventario de material analítico	- En LIMS. - Identificación, control y gestión de la adquisición, almacenamiento y reparto de los reactivos a cada una de las líneas. - Control de la vida útil, caducidad de los reactivos...

Figura 4.c.5. Inventarios de material.

Cada uno de los productos se identifica por un código interno que queda recogido tanto en la aplicación informática LIMS ("Almacén de Reactivos") como en las etiquetas que acompañan a los productos durante su vida útil.

El Equipo de Aprovisionamiento que tiene la responsabilidad de gestión de compras y de evaluación de proveedores genera, periódicamente, a partir de la aplicación LIMS, un listado de lotes a comprobar y un listado de caducidades de productos y lo distribuyen a líneas emitiendo una *hoja de "Control de Distribución"* (ver "Procedimiento de identificación y gestión de material analítico" -PG/02/08). Así, se comprueba la caducidad de los lotes, pudiendo, si se trata de un producto caducado, darle de baja o ampliar su caducidad si se considera oportuno. A través de la aplicación informática LIMS, se identifica completamente el estado y ubicación de todo reactivo. El sistema también avisa sobre la necesidad de validar ciertos envases cuando encabezan un lote nuevo.

El proceso "Aprovisionamiento" (PR18) -Fig.4.c.6- cuenta con diferentes procedimientos de compra en función de su naturaleza, servicios, bienes fungibles, equipos, etc... y de su cuantía.



## CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

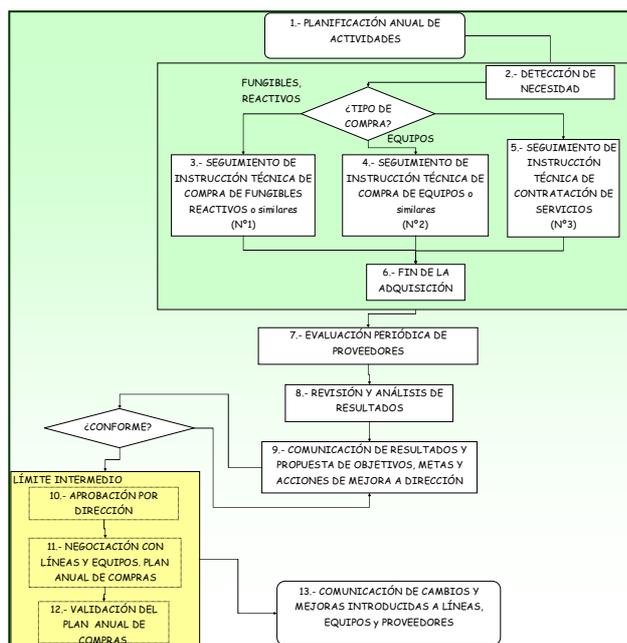


Figura 4.c.6. Proceso "Aprovisionamiento" (PR18).

A final de año, se elaboran los correspondientes estudios sobre:

- los suministros efectuados a cada línea.
- el coste que estos suministros tiene sobre la determinación...
- la calidad de los suministros y de los suministradores.

Los resultados se evalúan en la Revisión del Sistema y sus reuniones preparatorias (Ver Informes de Resultados e Informes de Revisión del Sistema).

### Revisión, mejora y aprendizaje

Mantenemos en nuestros compromisos con los contribuyentes el ser eficientes en la gestión de recursos. El resultado de los procedimientos / procesos en este aspecto se evalúa a final de año, estando en continua evolución (ver "Informe de Resultados" anualidades 2004 y 2005).

Para el análisis y mejora de la Gestión Ambiental registramos datos de Kg. de papel y cartón entregados (ver subcriterio 8.b), conformidad de resultados con analítica de la fosa séptica. También analizamos indicadores que muestran la situación en torno a los accidentes laborales o de otras situaciones que pueden afectar al personal; es el caso de los indicadores de absentismo (ver subcriterio 7.b).

En las reuniones de Revisión del Sistema se revisa el sistema de gestión de equipos y cada línea evalúa o sugiere cambios o compras.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAL
ENTORNO DE TRABAJO
La ubicación, preparación y medios de mi puesto de trabajo para el desarrollo de mis tareas.
El espacio físico que tengo para desarrollar mi trabajo.
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES
IMAGEN GENERAL
Acceso a las instalaciones y aparcamientos. Señalización.
Respeto al Medio Ambiente en las instalaciones.
Orden y limpieza de las instalaciones.
ENCUESTA SOCIAL
RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE
Impacto de la actividad del laboratorio en el medio ambiente.
Colaboración del laboratorio en la reducción y eliminación de residuos y en el buen uso de los recursos.
ATENCIÓN Y TRATO
Si ha habido cesión de instalaciones, cómo se las ha encontrado en cuanto a orden, limpieza...

Figura 4.c.7. Medidas de satisfacción con la gestión de los edificios, equipos y materiales.

AÑO	FUENTE DE APRENDIZAJE	MEJORA INCORPORADA
1998	Norma ISO 17025.	"Procedimiento de identificación y gestión de material analítico" (PG/02/08).
		"Procedimiento de identificación y gestión de equipos y patrones físicos" (PG/01/08).
2001	Norma ISO 17025.	"Procedimiento de compras de servicios y suministros" (PG/04/08).
2005	Legislación.	Instalación de la red de alarma de incendios.
	Simulacro de evacuación de emergencias y revisión del Plan.	Corrección de deficiencias en el sistema de evacuación. Corrección de las deficiencias en la colocación de extintores.
2006	Reuniones del Equipo SIG. Formación en Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad e Higiene.	Señalización del "Punto de Encuentro".
		Instalación del armario de información para bomberos.
		Instalación de ventilación en sala de pesada.
		Instalación de contenedores para reciclaje de: envases de metal contaminados, envases de plástico contaminados, envases de vidrio contaminados,...

Figura 4.c.8. Mejoras incorporadas en la gestión de edificios, equipos y materiales.

### 4.D- GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA.

Según queda reflejado en nuestra Visión, "...nuestro objetivo es convertirnos en un laboratorio líder en innovación, modernidad en equipos e instalaciones...". Así, nuestras actuaciones, tal y como recogen nuestros Valores Institucionales, se basan en "... la calidad y la innovación. Incorporando la mejora continua como parte del trabajo y el esfuerzo por la innovación tecnológica permanente". De este modo, en la última reflexión estratégica hemos identificado como Factor Clave de Éxito la Mejora de la Tecnología (ver Fig.2.c.5). La estrategia principal del Laboratorio