

**INFORME DE ACTIVIDAD SERVICIO  
MEDIOS DE CULTIVO Y ESTERILIZACIÓN  
2017**

### ***Actividades llevadas a cabo:***

Renovación del Certificado de Aenor en cumplimiento de la NORMA ISO 9001:2008.

Previo a la renovación se superaron satisfactoriamente las dos auditorías, interna y externa y se ha seguido con la adaptación de la documentación a la nueva NORMA ISO 9001:2015 creando para ello nuevos riesgos asociados a los procedimientos de trabajo, etc.

Realización de las preparaciones incluidas en el catálogo de prestaciones del Servicio, así como la realización de diversos encargos; habiendo recibido 2.751 pedidos a través de la aplicación de compras de los cuales 109 se recibieron a través de peticiones por la intranet.

En el mes de mayo y siguiendo las instrucciones del CSIC se revisaron y actualizaron las tarifas de todas las prestaciones, entrando en vigor el día 1 de junio.

Las tarifas son de seis tipos:

1-Tarifa interna IIBm; 2-concepto H2020; 3-Interna de centros mixtos y otros del CSIC; 4-AGE, OPI's y Universidades; 5-Externos; 6- Proyectos Europeos.

La aplicación de Compras de Almacén por la que se reciben los pedidos en el Servicios, sólo permite incluir una tarifa por preparación. Este hecho obliga a realizar la facturación de modo separado, incrementándose así el trabajo de gestión.

Creemos que es necesario para una mejor gestión de los Servicios que se amplíe la aplicación de compras y el usuario pueda realizar los pedidos viendo todas las tarifas vigentes y a su vez que él sea quien elija al realizar su pedido la tarifa y la cuenta de cargo.

### ***Área de Esterilización 2017***

Renovación del contrato de mantenimiento de los esterilizadores con la empresa Técnicos de Control de Procesos. Este contrato incluye el mantenimiento anual de cuatro autoclaves y tres compresores; las validaciones de los ciclos y las calibraciones.

Las validaciones y calibraciones se realizaron durante el mes de febrero, cumpliendo así los requisitos exigidos para seguir manteniendo la certificación. Se han superado correctamente las auditorias tanto interna como externa.

El personal técnico se ha encargado de realizar la esterilización; la verificación del buen funcionamiento de los ciclos y equipos así como del control y seguimiento de los registros asociados a la esterilización, etc.

## RESUMEN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN IIBM

Año 2017

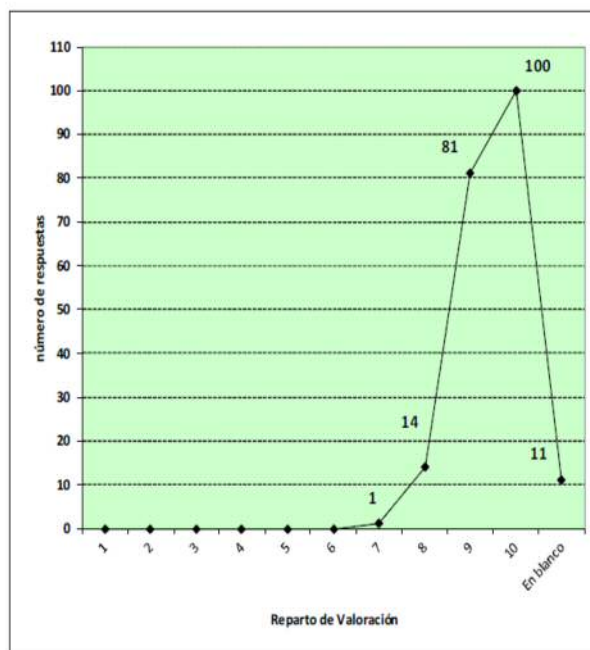
### MEDIOS DE CULTIVO Y ESTERILIZACIÓN

Enviados	49		
Nº Respuestas	23	47%	
Nº Usuarios INTERNOS que responden	23	Total internos	49
Nº Usuarios EXTERNOS que responden	0	Total externos	0

<b>Apreciación TÉCNICA</b>
Media aritmética de las respuestas <b>ROJAS</b>
<b>9,4</b>

<b>Apreciación PERSONAL</b>
Media aritmética de las respuestas <b>AZULES</b>
<b>9,4</b>

Valoración: 10 = óptimo		Valoración media	ns/nc, X o en blanco
01	Satisfacción global.	9,3	0
02	El trabajo realizado por el Servicio se ajusta a lo solicitado.	9,7	0
03	Valoración del rigor técnico del trabajo realizado.	9,3	1
04	Valoración de la presentación y claridad del informe, la entrega de resultados del ensayo ó el etiquetado del producto	9,4	5
05	Cumplimiento plazo previsto	9,6	1
06	Grado de atención de que ha sido objeto	9,5	1
07	Relación precio del servicio con el mercado (en %)	Alto 4	3
		Medio 61	
		Bajo 22	
08	Valoración plazo de entrega	9,4	1
09	Satisfacción técnica	9,3	2
10	Satisfacción personal	9,4	0
11	Fidelidad de los usuarios (en %)	Sí 96	1
Comentarios y Observaciones			



### Análisis encuesta de Satisfacción.

La puntuación media obtenida por el Servicio ha sido de 9,4 habiendo subido 2 décimas con respecto a 2016. Por otro lado la participación de los usuarios en la encuesta ha bajado un 5%. No se han recibido observaciones o comentarios por parte de los usuarios.

## ANALISIS INDICADORES 2017

Productos	Total L/Und. realizados 2017	Umbral indicador L/Und 2017	Diferencia en %
Bufferes	1.990	<b>1.977</b>	-0,7
Med. Microb.	336	<b>387</b>	-13,3
Medios CC	802	<b>946</b>	-15,2
Papilla	355	<b>326</b>	8,9
Antibióticos	4	<b>6</b>	-41,7
nº de Placas	4.363	<b>4.570</b>	-4,5
nº Alícuotas de Bacterias	1.760	<b>2.030</b>	-13,3
nº encargos otras preparaciones	109	<b>99</b>	10,1

ESTERILIZACION	Total/ Unds. 2017	Umbral indicador Unds. 2017	Diferencia en %
nº de Ciclos	1.466	<b>1.420</b>	3
nº de Cestas + cestillos	3.605	<b>3.356</b>	7
Bolsas de residuos	1.405	<b>1.460</b>	-4


### ANALISIS INDICADORES:

- En el área de Medios se han superado los umbrales establecidos en la preparación de papilla mosca y en número de encargos de otras preparaciones. El resto de indicadores no han superado los umbrales establecidos fijados procedentes de la producción del año anterior.
- En el área de Esterilización se han superado los indicadores en nº de ciclos; nº de Cestas y cestillos. No se ha superado el nº de bolsas de residuos.

El fin de estos indicadores es poder valorar la producción del Servicio en litros y unidades para así planificar las compras de reactivos anualmente y tener una referencia global del funcionamiento del Servicio.


Servicio de Medios de Cultivo y Esterilización solo trabaja con los medios y preparaciones que necesitan los investigadores del Instituto. Partiendo de aquí, se entiende que los indicadores de producción del Servicio están condicionados por a la actividad de los laboratorios del IIBM.

## ANALISIS DE RIESGOS

	<b>REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	FOR GEN 26
	<b>DEL SERVICIO DE MEDIOS DE CULTIVO Y ESTERILIZACION</b>	Rev. nº: 01
		Fecha : 19/06/2017
		Pág. 1 de 2

Fecha última revisión: 11/12/2017

PROCESO	RIESGO	Fecha de identificación	Tipo de riesgo (Amenaza u Oportunidad)	CONSECUENCIAS	ACCIONES A TOMAR	SEGUIMIENTO
					Amenazas: Evitar, Mitigar, Transferir o Aceptar Oportunidades: Explotar, Mejorar, Compartir o Aceptar	
Aplica a todos los PE	Tener un proveedor único para abastecimiento de reactivos y fungible.	05/09/2016	Amenaza	Si falla dicho proveedor no se podrá realizar la preparación implicada.	Intentar evitarlo disponiendo de otro proveedor que ofrezca el mismo producto.	Sin incidencias
Aplica a todos los PE	Que el lote de un reactivo llegue en mal estado no apreciable en los controles de calidad.	05/09/2016	Amenaza	Las preparaciones realizadas con este reactivo no funcionen correctamente.	Aceptamos el riesgo y en los procedimientos específicos se detalla las acciones a seguir.	Sin incidencias
Aplica a todos los PE	Fallo en algún equipo de ensayo.	05/09/2016	Amenaza	No son válidas las preparaciones en que se haya utilizado dicho equipo.	Aceptamos el riesgo y en los procedimientos específicos se detalla las acciones a seguir.	Sin incidencias
PE-MCE-02 Manejo de autoclaves de vapor.	Tener un servicio técnico o proveedor único para las reparaciones de los equipos y abastecimiento de reactivos y fungible	05/09/2016	Amenaza	Si falla el servicio técnico o proveedor no se podrá utilizar el equipo.	Intentar evitarlo disponiendo de otro proveedor que ofrezca el mismo servicio técnico.	Sin incidencias
	Que el lote de un reactivo utilizado para los test de control de esterilización llegue en mal estado	05/09/2016	Amenaza	Los controles de esterilización no son válidos.	Aceptamos el riesgo y en los procedimientos específicos se detalla las acciones a seguir.	Sin incidencias
	Fallo en algún equipo de ensayo.	05/09/2016	Amenaza	No es válido el ciclo de esterilización.	Aceptamos el riesgo y en los procedimientos específicos se detalla las acciones a seguir.	Sin incidencias

	<b>REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>		FOR GEN 26	
	<b>DEL SERVICIO DE MEDIOS DE CULTIVO Y ESTERILIZACION</b>		Rev. nº: 01	
				Fecha : 19/06/2017
				Pág. 2 de 2

PE-MCE-04 Gestión interna cambio mes	Que un único técnico realice los cambios de registros al final de mes.	05/09/2016	Amenaza	Se puede dar el caso que por ausencia del técnico u olvido, los registros implicados no sean sustituidos.	Se intentara mitigarlo haciendo que todo el personal técnico conozca y aplique este procedimiento.	Sin incidencias
PE-MCE-07. Preparación de Bufferes.	Entregar un buffer distinto al solicitado por el usuario.	28/06/2017	Amenaza	No es válido el ensayo.	Asumimos el riesgo y en el PE especificamos las acciones a tomar.	Sin incidencias
PE-MCE-05. Preparación de Medios de cultivos celulares.	Devolución de una botella de medio por estar contaminada.	28/06/2017	Amenaza	El lote no es válido	Asumimos el riesgo y en el PE especificamos las acciones a tomar.	Sin incidencias
PE-MCE-08. Preparación de papilla Drosophila	Atasco en las gomas al realizar la dosificación.	26/06/2017	Amenaza	No es posible dosificar la preparación.	Asumimos el riesgo y en el PE especificamos las acciones a tomar.	Sin incidencias
PE-MCE-06. Preparación de medios de cultivos microbiológicos líquidos.	Devolución de una botella de medio por estar contaminada.	27/06/2017	Amenaza	El lote no es válido	Asumimos el riesgo y en el PE especificamos las acciones a tomar.	Sin incidencias

#### Análisis de Riesgos 2017

Los riesgos establecidos los hemos dividido en:

- Aceptados, porque asumimos que la amenaza no dependen de nosotros pero hemos establecido herramientas para subsanarlas. Se ha comprobado que han funcionado correctamente.
- En los que se ha intentado evitar las amenazas se ha comprobado igualmente su correcto funcionamiento.
- El mitigado, "que un único técnico realice los cambios de registros al final de mes" ha resultado perfecto y se ha comprobado que el personal técnico lo conoce y lo aplica.

#### ANALISIS PLAN DE FORMACION

	<b>PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2017</b>				FOR- GEN-21
	<b>SERVICIO MEDIOS DE CULTIVO Y ESTERILIZACIÓN</b>				Rev. nº: 0 Fecha: 25/06/09 Pág. 1 de 1
TÍTULO DEL CURSO (Teórico/Práctico)	ENTIDAD FORMADORA	DURACIÓN	ASISTENTES	FECHA PREVISTA	FECHA DE EJECUCIÓN
GESTIÓN DE EQUIPOS DE LABORATORIOS DEL CSIC-CALIBRACIONES Y VERIFICACIONES DE EQUIPOS BÁSICOS DE LABORATORIOS: BALANZAS, PIPETAS, TERMÓMETROS, EQUIPOS TÉRMICOS, ESPECTROFOTÓMETROS	CSIC	20 horas	Gema Luengo	22/05/2017	22 al 25 de mayo 2017
PRIMEROS AUXILIOS Y ACTUACIÓN EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS, NIVEL BÁSICO. PRÁCTICAS CON MONITOR RCP Y DESFIBRILADOR SEMIAUTOMÁTICO PARA USO POR PERSONAL NO SANITARIO 2ª EDICIÓN	CSIC	5 horas	Gema Luengo	13/06/2017	
<b>OBSERVACIONES:</b> 12/01/2017 Raquel Hermosa Gallego tiene un contrato asociado a un proyecto de la UAM y no le conceden los cursos del CSIC. El resto de personal por distintos motivos no solicita ningún curso. 25/05/2017 Gema Luengo realiza el curso de calibración y renuncia al de primeros auxilios.			Elaborado y aprobado: RBLE. del SERVICIO / RBLE CALIDAD (Firma y Fecha) 12/01/2017 		

El curso realizado por el técnico Gema Luengo, ha sido satisfactorio para el Servicio ampliado los conocimientos sobre como calibrar y verificar los equipos de medida utilizados en el laboratorio. Con su aplicación se podrán detectar los posibles errores en los equipos de medida; comprobar que los certificados de calibración emitidos por empresas externas sean correctos, etc.

## INFORME ECONOMICO SERVICIO 2017 (26-12-17)

AREA	INGRESOS	GASTOS	SALDO
Medios de Cultivo	29.196,25 €	20.708,5€	8.487,75 €
Esterilización	N.A	18.084 €	-18.084 €
TOTAL	29.196,25 €	38.792,5 €	-9.596,25

### Desglose económico Área de Medios 2017

Almacén (Fungible y productos)	3.527,64 €
Pedidos externos (Fungible y productos)	13.119 €
Infraestructura	2.776,95€
Equipos (Reparaciones, mantenimiento validaciones, etc.)	1.007,87 €
Serv. Generales	277,04 €
Total	20.708,5 €

### Desglose económico área de Esterilización

Contrato de mantenimiento preventivo autoclaves.	14.371 €
Averías (repuestos, piezas, etc.)	2.001 €
Material fungible (Bolsas, silicona, test para sólidos y líquidos, etc.)	1.712 €
Total año:	18.084 €

### PERSONAL TÉCNICO DEL SERVICIO

- Responsable: Carmen Luengo
- Técnico; Raquel Hermosa; Gema Luengo; Rosa Arregui.

En Madrid a 27 de Diciembre 2017

Carmen Luengo Sánchez