

Informe de actividad de la Fundación CAT

La Fundación CAT es un organismo de certificación de Centros de Transfusión, Servicios de Transfusión, Bancos de Sangre de Cordón Umbilical y Unidades de Obtención, Procesamiento y Programa clínico de Trasplante de Células Progenitoras Hematopoyéticas. Es una organización con entidad jurídica propia, sin ánimo de lucro, creada por la Sociedad Española de Hematología y Hemoterapia (SEHH) y la Sociedad Española de Transfusión Sanguínea y Terapia Celular (SETS) en 2008, aunque, sus orígenes se sitúan en 1973, con la creación del Programa de Acreditación de Bancos de Sangre (PABAS) por la SEHH.

Su misión de certificar ante la sociedad (autoridades y usuarios en general), que los productos y servicios puestos a su disposición por los Centros de Transfusión, Servicios de Transfusión, Bancos de Sangre de Cordón Umbilical y Unidades de Obtención, Procesamiento y Programa clínico de Trasplante de Células Progenitoras Hematopoyéticas, se realizan de conformidad con los Estándares CAT, elaborados por los expertos de la Fundación, siguiendo los requisitos exigidos por la ley y todas las normativas vigentes para los Centros de Transfusión, Servicios de Transfusión y Bancos de Sangre de Cordón Umbilical, y los Estándares CCA/CAT-ONT y *FACT-JACIE International Standards for Hematopoietic Cellular Therapy Product Collection, Processing, and Administration* para las Unidades de Obtención, Procesamiento y Programa Clínico de Trasplante de Células Progenitoras Hematopoyéticas. De esta forma la Certificación es una garantía de la calidad y la seguridad en el ámbito de la medicina transfusional, la terapia celular y tisular.

La Fundación CAT aspira ser un referente a nivel nacional e internacional como organización de certificación de instituciones relacionadas con la medicina transfusional, la terapia celular y tisular, que garantiza la calidad de los productos y servicios mediante sus estándares de calidad.

UBICACIÓN

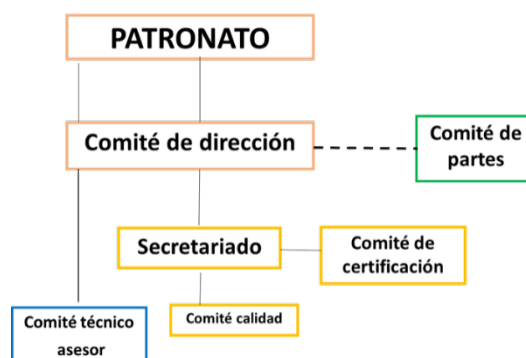
C/ Aravaca, 12, 1B Madrid 28040

Tlf: 91 368 87 30

cat@catransfusion.es



1. ORGANIGRAMA DE LA FUNDACIÓN CAT



1.1 PATRONATO

| | |
|-----------------------|--------------------------------------|
| Presidente | José Manuel Cárdenas Díaz de Espada |
| Vicepresidente | Ramón García Sanz |
| Secretaria | Cristina Pascual Izquierdo |
| Tesorera | Cristina Arbona Castaño |
| Vocales | Lydia Blanco Peris |
| | Javier Anguita Velasco |
| | Juan Manuel Aznar |
| | Teresa Jiménez Marzo |
| | Olga López Villar |
| | Pedro Sánchez Godoy |
| | Rafael de la Cámara de Llanza |
| | José M ^a Moraleda Jiménez |
| | José Luis Arroyo Rodríguez |
| | Beatriz Domínguez Gil |
| Presidente honorífico | Evaristo Feliu Fresnedo |
| Patrón honorífico | Marta Torrabadella Reynoso |

1.2 COMITÉ DE DIRECCIÓN

José Manuel Cárdenas Díaz de Espada
 Ramón García Sanz
 Cristina Pascual Izquierdo
 Cristina Arbona Castaño
 Jose Maria García Gala (Director Técnico)

1.3 SECRETARIADO

Carmen G^a Insausti
 Responsable del secretariado
Cristina Vázquez Calvo
 Secretaria administrativa
Carlos Fernández Panduro
 Responsable económico

1.4 COMITÉ TÉCNICO ASESOR/AUDITORES:

José M^a Garcia Gala (Director Técnico). Hospital Universitario Central de Asturias

| NOMBRE | CARGO | AÑO | CENTRO DE TRABAJO |
|----------------------------------|---------|------|---|
| Aguado Bueno Beatriz | Auditor | 2015 | Hospital de La Princesa |
| Andreu Costa M. Ángeles | Auditor | 2016 | UE Cruz Roja Española |
| Anguita Velasco Javier | Auditor | 2010 | Hospital Gregorio Marañón |
| Arbona Castaño Cristina | Auditor | 2008 | Centro de Transfusión de la C. Valenciana |
| Arroyo Rodríguez José Luis | Auditor | 2006 | Banco de Sangre de Cantabria |
| Blanquer Blanquer, Miguel | Auditor | 2015 | Hospital Virgen de la Arrixaca |
| Bosch Llovet, Alba | Auditor | 2014 | Banc de Sang i Teixits de Barcelona |
| Callao Molina, Virginia | Auditor | 2007 | Centro de Transfusión de la C. Valenciana |
| Fernandez Garcia, Pedro | Auditor | 2016 | Centro de Transfusión de Alicante |
| Fernández Herrera, Dolores | Auditor | 2014 | CTTC de Sevilla |
| García Ruiz, Almudena | Auditor | 2012 | Hospital Virgen de las Nieves |
| García Gala, José M ^a | Auditor | 2005 | Hospital Universitario Central de Asturias |
| García Fernández José R. | Auditor | 2015 | Hospital de Baza |
| López Aguilar, Juan Carlos | Auditor | 2016 | Centro de Transfusión Fuerzas Armadas |
| López Villar, Olga | Auditor | 2014 | Hospital Clínico Universitario de Salamanca |
| Martínez Revuelta, Eva | Auditor | 2013 | Hospital Universitario Central de Asturias |
| Medina Marrero, Laura | Auditor | 2016 | Banc de Sang i Teixits de Barcelona |
| Millán Álvarez Anna | Auditor | 2015 | Banc de Sang i Teixits de Girona |
| Monsalve Gil-Fournier, Fernando | Auditor | 2005 | Centro de Hemoterapia y Hemodonación de Castilla y León |
| Moreno Jiménez, Gemma | Auditor | 2013 | Hospital Ramón y Cajal |
| Ortiz de Salazar Martín, Mabel | Auditor | 2016 | Centro de Transfusión de Alicante |
| Rodríguez Gambarte, Juan D. | Auditor | 2016 | CT Madrid |
| Rodriguez Wilhelmi, Pablo | Auditor | 2016 | Complejo Hospitalario de Navarra |
| Sánchez Salinas, Andrés | Auditor | 2014 | Hospital Virgen de la Arrixaca de Murcia |
| Sanz Marcelo, Cristina | Auditor | 2015 | Hospital Clinic de Barcelona |
| Solves Alcaina, Pilar | Auditor | 2014 | Hospital La Fe de Valencia |
| Torrabadella Reynoso, Marta | Auditor | 2006 | Banc de Sang i Teixits de Barcelona |
| Vicuña Andrés, Isabel | Auditor | 2013 | Hospital de La Princesa |
| Villalba Montoro, Rafael | Auditor | 2016 | Centro Transfusión Sanguínea de Córdoba |

1.5 AUDITORES EN FORMACIÓN:

| NOMBRE | CENTRO DE TRABAJO |
|---|--|
| Abad Gosálbez, Ana | Hospital de Denia |
| Ávila Idroyo, Laura Fca. | Hospital Universitario de Canarias |
| Coello de Portugal, Carmen | Centro Regional de Transfusión Toledo Guadalajara. Hospital Virgen de la Salud Toledo |
| Hernández Maraver, M ^a Dolores | Hospital Universitario La Paz |
| Hernández, Adoración María | Hospital Universitario Virgen de las Nieves |
| Laarej Sadiki, Aref | Centro de Transfusión Tejidos y Células de Almería |
| Mingot Castellano, Eva | Hospital Virgen del Rocío |
| Paciello Coronel, María Liz | Hospital Universitario 12 de octubre |
| Pena Carbó, Esther P | Clínica Universidad de Navarra |
| Tenorio Núñez, M ^a Concepción | Hospital Ramón y Cajal (Madrid) |

1.6 COMITÉ DE PARTES:

Integrado por representantes de diferentes organizaciones (clientes, organizaciones científicas, administración pública, organismos no gubernamentales. Actualmente sus miembros son:

| NOMBRE | SUPLENTE | GRUPO | REPRESENTACIÓN |
|------------------------------------|---|--|--|
| D. Iñaki Aguirre Muñoz | Dra. Irene Muñoz Rojas | Grupo 1 Clientes FCAT | UE Cruz Roja Española. Madrid |
| Dra. Laura Ponce | Dra. Gracia M ^a García | | Centro Regional de Transfusión de Málaga |
| Dr. Arthur Oliver | Dr. Joan Ramón López | | Synlab, Labco España |
| Sr. Carles Pares | Sr. Esteban Rodríguez | Grupo 2 Clientes/Organizaciones Certificadas | GRIFOLS |
| D ^a Otilia Ragull | Pendiente | | Organización de Donantes |
| Dra. Anna Sureda | Pendiente | | EBMT |
| D ^a Rebeca Bajo Rodilla | D ^a Esther Bernabé Villareal | Grupo 3 Administración Pública | ONT |
| Dr. Salvador Oyonarte | Dr. Aref Laarej. | | Servicio Andaluz de Salud |
| Dr. César Hernández | Pendiente | | AEMPS |
| Dr. Evarist Feliu | Dr. Enric Carreras i Pons | Grupo 4 Organismos no gubernamentales | Fundación Carreras |
| Sr. Daniel Aníbal García Diego | Sr. Miguel Ángel Martín Domínguez | | FEDHEMO |
| Dra. Anna Vilarrodona | Pendiente | | AEBT |

1.7 COMITÉ DE CALIDAD:

Integrado por 5 miembros del Comité Técnico Asesor (Dres: Cristina Arbona, José Luis Arroyo, JM García Gala, Almudena García Ruiz e Isabel Vicuña) y un representante del secretariado (Dra. Carmen G^a Insausti).

2. REUNIONES:

2.1 Patronato

2.1.1 Reunión ordinaria 15/10/2019

2.1.2 Reunión ordinaria 18/12/2019

2.1.3 Reunión ordinaria 25/06/2020

2.2 Comité Técnico

2.1.1 Reunión 06/06/2019

2.1.2 Reunión 26/10/2019

2.3 Comité de Partes

2.4.1. Reunión telemática 02/12/2019

2.4 Comité de Calidad

2.3.1 Reunión telemática 09/09/2019

3. PROCESOS ESTRATÉGICOS:

- Consolidación de la estructura organizacional que garantiza la independencia e imparcialidad en el proceso de certificación y en la toma de decisiones asociadas a las certificaciones.
- Tramitación de modificación de los estatutos.
- Tramitación del cambio de la denominación de “Fundación del Comité de Acreditación en Transfusión, Terapia Celular y Tisular” por el de “Fundación para la Calidad en Transfusión, Terapia Celular y Tisular.
- Planteamiento ante las autoridades del Ministerio de Salud, Consumo y Bienestar Social la conveniencia de que los Servicios de Transfusión, Centros de Transfusión y Unidades de Trasplante Hematopoyético del país, donde se realiza docencia MIR, estén certificados por la Fundación CAT, para garantizar que en esos centros se trabaja con los estándares de calidad avalados por la Sociedad Española de Transfusión Sanguínea y Terapia Celular y la Sociedad Española de Hematología y Hemoterapia.
- Participación de la Fundación CAT en el Comité de seguimiento del Plan Nacional de Sangre de Cordón Umbilical de la ONT

- Desarrollo de acciones para implementar el programa de certificación CAT en Latinoamérica.
- Planes de convenio con la Asociación Española de Bancos de Tejidos (AEBT), para realizar un programa de certificación conjunta.
- Propuesta de reunión institucional con representantes de las Áreas de Calidad de las Consejerías de Sanidad de las CCAA con el objetivo de dar a conocer la Fundación CAT, promocionar la certificación CAT y sus estándares.
- Definición y difusión de la política de calidad.
- Consolidación de Programa de certificación conjunta CAT-JACIE puesto en marcha en enero 2017.
- Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su adecuación a los requerimientos de la Norma UNE-EN ISO/IEC 17065.
- Revisión anual de la imparcialidad de la Fundación CAT.
- Reunión del Comité de Partes garante de la imparcialidad en el proceso de certificación de la Fundación CAT.
- Propuesta de la Dra. Cristina Arbona como nueva directora técnica al terminar sus funciones el Dr. José María García Gala, quien ha manifestado su deseo de no continuar en el cargo durante dos años más.
- Renovación de la acreditación por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), como organismo de certificación

4. PROCESOS OPERATIVOS:

- **Certificación de Centros y Servicios de Transfusión realizadas en 2019:**

A: Iniciales y de renovación

| EXPEDIENTE | CLIENTE | CERTIFICACIÓN |
|----------------|--|---------------|
| CT- 09/11 r.1 | Centro de Transfusión Tejidos y Células de Almería | 28/08/2019 |
| ST- 02/15 r. 1 | Hospital Virgen del Puerto - Plasencia (Cáceres) | 23/01/2019 |
| ST-04/17 | Hospital Universitario San Pedro de Alcántara. | 13/02/2019 |
| ST- 07/10 r. 2 | Hospital Punta de Europa Algeciras | 25/02/2019 |
| CT - 01/11r.4 | Centro de Hemoterapia y Hemodonación Castilla y León | 25/02/2019 |
| ST- 11/11 r.2 | Clínica Universidad de Navarra | 25/02/2019 |
| ST - 02/18 | Hospital General de Villalba | 19/03/2019 |
| ST- 10/10 r.3 | Hospital Clínico Universitario de Valencia | 19/03/2019 |
| CT- 04/11 r.2 | Banco de Sangre y Tejidos de Cantabria | 30/04/2019 |
| ST- 02/10 r.2 | Hospital Mateu Orfila | 17/04/2019 |

| | | |
|-----------------|--|------------|
| ST-01/15- r.1 | Hospital Sierrallana (Servicio Cántabro de Salud) | 28/06/2019 |
| ST-13/09 r. 2 | Hospital Universitario La Fe | 11/06/2019 |
| CT-01/14 r. 1 | Fundación Hematológica Colombia | 26/07/201 |
| ST- 13/10 r.2 | Hospital Universitario Central de Asturias | 07/08/2019 |
| CT- 05/11 r.2 | Banco de Sangre de La Rioja | 18/08/2019 |
| ST - 04/15 r. 1 | Hospital Universitario Infanta Elena | 07/08/2019 |
| CT- 01/08 r.3 | Centro Regional de Hemodonación de Murcia | 20/08/2019 |
| ST- 03/18 | Hospital Clínico Universitario de Santiago de Compostela | 10/09/2019 |
| ST-02/19 | Laboratorio de Análisis clínicos Synlab - Clínica Corachan | 23/09/2019 |
| ST-03/19 | Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa Zaragoza | 01/09/2019 |
| ST - 03/15 r. 1 | Fundación Jiménez Díaz | 18/10/2019 |
| ST-02/11 r.2 | Servicio de Transfusión Virgen Macarena de Sevilla | 05/11/2019 |
| ST-05/15 r.1 | Hospital Universitario Rey Juan Carlos | 19/11/2019 |
| CT-11/10 r.1 | Axencia Galega de Sangue, Órganos y Tecidos | 02/12/2019 |
| ST-01/19 | Hospital Universitario 12 de octubre | 02/12/2019 |

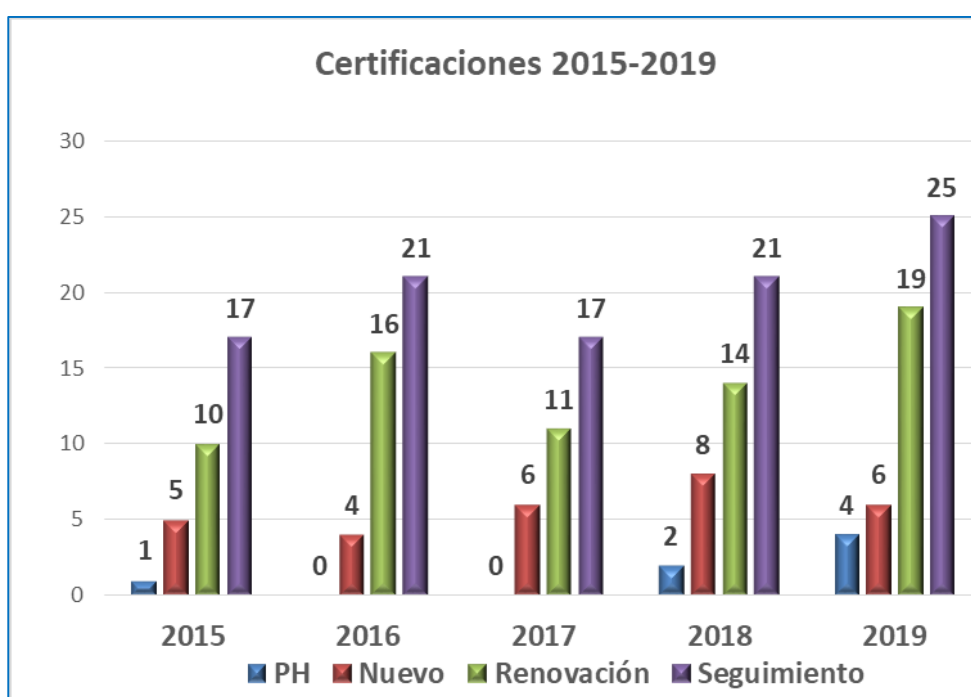
B. De seguimiento:

| CLIENTES | AUDITORÍAS |
|--|---------------------------|
| Hospital General Gregorio Marañón | 18 meses- 06/12/2019 |
| Banc de Sang i Teixits de Barcelona | 18 meses- enero 2019 |
| Área Hospitalaria de Valme | 18 meses- 01/01/2019 |
| Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 18 meses- enero 2019 |
| Hospital Vithas Xanit Internacional | 1ª Auditoria- 14/12/2018 |
| ST Hospital Regional U. Carlos Haya (General y Materno infantil) | 18 meses - febrero 2019 |
| Centro comunitario de sangre y tejidos de Asturias | 18 meses - febrero 2019 |
| Hospital de Gran Canaria Dr. Negrín | 18 meses - febrero 2019 |
| Synlab Diagnósticos Globales | 1ª auditoría- 21/01/2019 |
| Centro Regional de Transfusión de Málaga | 1ª auditoria- 24/07/2019 |
| Hospital Universitario de Torrevieja (Torrevieja) | 2ª auditoría - 04/05/2019 |
| Hospital Morales Meseguer (2020) | 18 meses - junio 2019 |
| Hospital Universitario del Vinalopo (Elche) | 2ª auditoría - 04/05/2019 |
| Centro de transfusión de la Comunidad de Madrid | 1ª auditoría 11/06/2018 |
| Entidad Pública Aragonesa de Banco de Sangre y Tejidos | 18 meses- 24/05/2019 |
| Hospital Universitario Alcorcón | 2ª auditoria- 25/09/2019 |
| Hospital San Joan de Deu (Palma de Mallorca) | 18 meses- 09/09/2019 |
| Hospital Costa del Sol de Marbella | 18 meses- 23/07/2019 |
| Centro Vasco de Transfusion y Tejidos Humanos | 2ª auditoría- 10/07/2019 |
| Hospital Universitario Infanta Leonor | 2ª auditoría- 11/09/2019 |
| Fundacio Banc de Sang i Teixits Illes Balears | 18 meses- 22/09/2019 |
| Hospital Universitario Quirón Madrid | 18 meses- 13/09/2019 |
| Hospital Universitario de Móstoles | 18 meses- 03/10/2019 |
| Hospital Infantil Universitario Niño Jesús | 18 meses- 22/09/2019 |
| Hospital Universitario La Paz | 18 meses- 15/11/2019 |

- **Certificación de Unidades de Progenitores Hematopoyéticas realizadas en 2019:**

| EXPEDIENTE | CLIENTE | CERTIFICACIÓN |
|--------------|---|---------------|
| PH-04/18 - J | Hospital Universitario Vall D´Hebron | 01/03/2019 |
| PH-01/18 - J | Hospital Universitario 12 de octubre | 24/05/2019 |
| PH-02/18 - J | Hospital Infantil Universitario Niño Jesús | 28/06/2019 |
| PH-03/18 - J | Banco de Sangre y tejidos de Cantabria y Hospital Marqués de Valdecilla | 18/06/2019 |

- **Evolución de las certificaciones realizadas desde 2015 hasta 2019**



4. PROCESOS OPERATIVOS:

- Se culminó el proceso de revisión y actualización de los Estándares de Transfusión Sanguínea (4ª Ed, 2012) realizado por los Miembros del Comité técnico bajo la coordinación del Dr. José María García (Director Técnico) y con la colaboración de miembros y grupos de la Sociedad Española de Transfusión Sanguínea y Terapia Celular (SETS) y de la Sociedad Española de Hematología y Hemoterapia (SEHH). Se revisó a fondo de todo el contenido, se incluyeron las técnicas de buenas prácticas y dos capítulos adicionales, uno de promoción de la donación y otro de aféresis terapéutica, por lo que al ser su contenido más amplio se acordó llamarlos Estándares en Hemoterapia (5ª Ed. 2019).

- Se inició la revisión de los Estándares de Banco de sangre de Cordón Umbilical por parte de las Dras. Marta Torrabadella, Cristina Arbona y Pilar Solves.
- Se realizaron cambios en el sistema documental para adaptarlos a la nueva edición de los estándares de hemoterapia y a algunos cambios operativos.
- Se implementaron cambios en la página web de la fundación CAT para mejorar la información ofrecida a los usuarios.
- La contabilidad de la Fundación CAT pasó a realizarse de forma interna, mientras que la asesoría fiscal y jurídica ha continuado externalizada en la empresa *Auditing* cuyo representante ante la Fundación es el Sr. Joan Antón Abad.
- Durante 2019 la Fundación CAT ha continuado la tendencia de recuperación económica iniciada en 2015.
- La gestión de secretaria se ha valorado positivamente.
- Las actividades de comunicación de la Fundación CAT se han realizado de la forma prevista. Entre el 06 y 08 de junio de 2019, la Fundación CAT estuvo presente en el 30 Congreso Nacional de la SETS celebrado en Madrid y entre el 24 y el 26 de octubre estuvo presente en el LXI Congreso Nacional de la Sociedad Española de Hematología y Hemoterapia y XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Hemostasia y Trombosis celebrado en Valencia. En ambos congresos se distribuyeron trípticos informativos sobre la Fundación y sus actividades de certificación, con el objeto de promover la certificación de nuevos centros, de igual forma se realizó una importante difusión a los nuevos estándares de Hemoterapia 2019.

5. RECURSOS HUMANOS:

En 2019 el Dr. Jorge Sierra cesó como presidente de la Fundación CAT. El 18 de diciembre de diciembre asumió la presidencia del Patronato de la Fundación CAT el Dr. José María Cárdenas (presidente de la SETS) y como vicepresidente el Dr. Ramón García Sanz (presidente de la SEHH).

6. RECURSOS MATERIALES:

Durante 2019 se ha mantenido el plan de pago para las actividades de los auditores a través de un sistema de bolsas, con las que se pretende colaborar con la formación continuada de los auditores en el área de Hematología y Hemoterapia, en el proceso de las auditorías y en la gestión de la calidad. De manera general, durante 2019 no hubo ninguna modificación en el inventario de equipamiento.

7. FORMACIÓN DEL PERSONAL:

Auditores:

- El 29 de abril de 2019 se realizó un curso de formación presencial en la sede de la Fundación CAT, cuyo programa se adjunta.



FORMACIÓN DE AUDITORES CAT 2019



| | |
|--|---|
| <p>11:00-12:00h Nuevos estándares de Transfusión sanguínea. <i>Dr. José María García Gala</i></p> <p>12:00-12:30h Estándares de banco de Sangre de Cordón Umbilical. A un año de su implementación. <i>Dra. Pilar Solves</i></p> <p>12:30-12:45h Pausa -café</p> <p>12:45-13:30h Proceso de Certificación CAT- JACIE. Anexos CAT <i>Doña. Iris Bargalló- Dra. Carmen Insausti</i></p> | <p>13:30-14:15h Trasposición e implementación de la nueva directiva europea de las GMPS al marco legal español y a la operativa diaria <i>Dra. Lola Fernández Dr. Juan Diego Rodríguez</i></p> <p>14:15-15:15h Manejo online del expediente. Recomendaciones prácticas. Indicadores <i>Doña Cristina Vázquez Dra. Carmen Insausti</i></p> |
|--|---|





Organización: Secretariado Fundación CAT

Lugar de Celebración: Sede FEHH, Calle Arawaca 12, 1ºB, 28040 Madrid

Fecha: 19 de abril de 2019

- Durante el Congreso de la Sociedad Española de Transfusión Sanguínea y Terapia celular celebrado en Madrid en junio de 2019 y el Congreso de la Sociedad Española de Hematología y Hemoterapia celebrado en Valencia en octubre de 2019, se realizaron dos reuniones de trabajo con los auditores, coordinadas por el director técnico, en las que se trató el tema de los estándares.
- En octubre de 2019 se realizó en la sede de la Fundación, el segundo curso de formación de auditores, con dos jornadas, una el día 3 en la tarde y la otra el día 4 en la mañana. Al culminar la jornada del primer día se realizó una reunión del Comité Técnico.




CURSO AUDITORES CAT OCTUBRE 2019

Primera jornada:

16:30-16:45 Presentación.

16:45-17:15 Acreditación CAT-JACIE de las Unidades de PH en la nueva era de la terapia celular *Olga López*

17:20-18:50 Revisión de los Estándares de BSCU, como una fuente alternativa de progenitores Hematopoyéticos, a 3 años de la implementación de su última edición. *Cristina Arbona*

19:00-20:00 Aspectos técnicos de los estándares. Auditorías de calidad. Control de cambios, cualificación, validación, gestión de riesgos. *Pedro Fernández.*

20:00-21:00 Reunión comité técnico FCAT. Presentación y análisis de los estándares de progenitores hematopoyéticos CAT-JACIE y de BSCU de difícil interpretación y o cumplimiento. *Cristina Sanz.*

Segunda jornada:

9:00-10:30 Presentación y justificación de los cambios implementados en la nueva edición de los Estándares de Hemoterapia (5ª Edición 2019). **José María García Gala**

10:30-13:00 El proceso de auditoría en diferentes áreas con los nuevos estándares de Hemoterapia:

Promoción de la donación. **Juan Diego Rodríguez**

Aféresis terapéutica **José María García Gala**

Nuevo modelo del manual de evaluación online. Informes **Carmen Gª Insausti/**

Cristina Vázquez

13:00-14:30 Aspectos relevantes y análisis de casos prácticos en:

Auditorías de Unidades Progenitores Hematopoyéticos: **Alba Fernández-Arroyo G.**

Auditorías de Centros y ST (Hemoterapia): **Mabel Ortiz /**

Auditorías de BSCU: **Marta Torradabella**

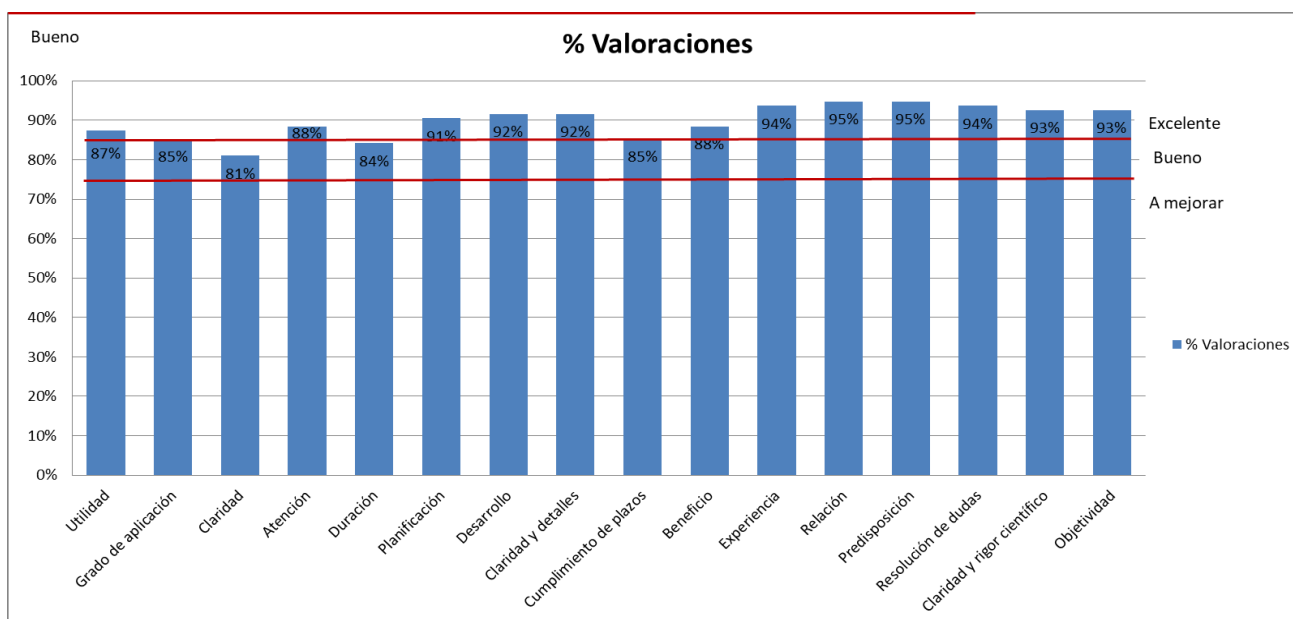
Seguimiento del desempeño del personal:

En 2019 se realizó la evaluación anual del desempeño de los auditores, teniendo en cuenta, el número de auditorías realizadas, las auditorias como auditor jefe, la asistencia a los cursos de formación, la cumplimentación del manual de evaluación, la gestión de informes y la opinión que sobre su actuación han emitido los centros auditados.

De igual forma se realizó la evaluación del desempeño de la secretaria

8. ESTUDIO DE OPINIÓN DE LOS CLIENTES DE LA FUNDACIÓN CAT:

En 2019 se recibieron las encuestas debidamente cumplimentadas de todos los centros. Esta vez los aspectos peor valorados fueron la claridad de los estándares y la duración del proceso de certificación con un NSI de 87%. Los aspectos mejor valorados fueron la atención y la relación con el equipo auditor, así como, su experiencia y predisposición para la resolución de dudas. En términos generales, puede decirse que los resultados de las encuestas son muy satisfactorios, ya que el índice neto de satisfacción (NSI) ha sido de 93,82%. (Cuadro adjunto).



9. QUEJAS Y APELACIONES:

En 2019 no se recibió ninguna reclamación por parte de los clientes usuarios de la Fundación CAT, las organizaciones certificadas por la Fundación CAT, ni los clientes usuarios de los centros certificados.

.....