

**PROCEDIMIENTO  
CONTEXTO Y PARTES  
INTERESADAS**

<b>Elaborado por</b>	<i>Coordinador de Calidad del IdiPAZ</i>
<b>Revisado y aprobado por</b>	<i>Miembros de la Comisión de Calidad del IdiPAZ</i>
<b>Aprobado por</b>	<i>Presidente de la Comisión Delegada del IdiPAZ</i>
<b>Fecha de entrada en vigor</b>	10 de Noviembre de 2021

	<b>IdiPAZ-PG-10 – CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS</b>	VERSIÓN: 01
		10/11/2021
		PAG: 1/6

REVISIÓN	FECHA	APD. MODIFICADO	DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN
1	10.11.21		ACTUALIZACIÓN DE LA CODIFICACIÓN DE DOCUMENTO Y REVISIÓN DE MODELOS ACTUALES

## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	2
2.	ALCANCE .....	2
3.	REFERENCIAS .....	2
4.	INFORMACIÓN DE ANÁLISIS PARA CONTEXTUALIZACIÓN .....	2
4.1.	Contexto interno y externo.....	3
4.2.	Partes interesadas .....	3
4.3.	Análisis DAFO .....	4
5.	Modificación y revisión de la información. ....	5
6.	REGISTROS Y ARCHIVO .....	6

	<b>IdiPAZ-PG-10 – CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		10/11/2021
		<b>PAG: 2/6</b>

## 1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo describir la metodología utilizada para la definición o actualización del contexto interno y externo de la organización y sus partes interesadas del Instituto de Investigación – Hospital Universitario La Paz, de ahora en adelante, IdiPAZ.

## 2. ALCANCE

Aplica a toda la organización en especial a su dirección y a los procesos necesarios para la determinación de sus cuestiones internas y externas.

## 3. REFERENCIAS

Se utiliza como referencia:

- IdiPAZ-M-01 Manual de calidad (Apartado 6.1.)
- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 20387:2018
- Norma ISO 31000:2018.

## 4. INFORMACIÓN DE ANÁLISIS PARA CONTEXTUALIZACIÓN

La Dirección junto con los responsables de los diferentes departamentos, **¡Error! Marcador no definido.**, identifican los siguientes elementos estratégicos referentes al contexto de la organización:

- Misión, Visión y Valores.
- Contexto interno.
- Contexto externo.
- Necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La metodología para recoger esta información podrá basarse en reuniones periódicas de los Responsables de las Unidades operativas del IdiPAZ, junto con el Responsable de Calidad. Se establece una periodicidad mínima, de al menos anual, y se podrá aprovechar diferentes momentos para abordar la revisión y definición de estos elementos.

La información obtenida de los diferentes análisis del contexto es recogida en el documento DAFO y Partes Interesadas de cada Unidad dentro del alcance del SGC.

#### 4.1. Contexto interno y externo

Las partes implicadas podrán acordar la mejor manera para la definición previa de dichos elementos estratégicos y se tendrá en cuenta.

Dichas partes podrán contratar servicios externos de información y consultoría que sean aconsejables para la obtención de la información necesaria.

Esta información hará referencia principalmente a:

- El entorno legal, económico, tecnológico y sociocultural.
- Información sectorial del mercado, conocimiento y cultura de la organización y competencia.
- Información sobre el desempeño de la organización, tanto económica como de gestión, satisfacción, reputación, etc.
- Condicionantes ambientales.
- Condiciones de trabajo.

Contexto Interno	Contexto Externo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores</li> <li>• Cultura</li> <li>• Conocimientos</li> <li>• Despeño de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legal</li> <li>• Tecnológico</li> <li>• Competitivo</li> <li>• Mercado</li> <li>• Cultural</li> <li>• Social</li> <li>• Económico</li> </ul>

#### 4.2. Partes interesadas

Los Responsables de las Unidades operativas del IdiPAZ, junto con el Responsable de Calidad, asegura la orientación del Sistema de Calidad hacia sus partes interesadas mediante la identificación de estas y la atención de sus necesidades y expectativas.

Para ello se elabora una tabla donde se detallan las partes interesadas identificadas junto con sus necesidades y expectativas, cumplimentado en el documento pertinente de cada Unidad.

Debido al carácter estratégico de las partes interesadas en el enfoque global de IdiPAZ, se han definido de manera unificada, identificando cada UPO cuáles son las que se relacionan con ella.

	<b>IdiPAZ-PG-10 – CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>10/11/2021</b>
		<b>PAG: 4/6</b>

<b>Partes Interesadas</b>	
Externo	<p>Organizaciones externas a IdiPAZ claves para su regulación, aprovisionamiento, promoción y desarrollo.</p> <p>Se tendrá en cuenta estas organizaciones agrupadas según si son organismos de control, administraciones públicas, proveedores clave, medios de comunicación y alianzas.</p>
Interno	<p>En este grupo englobaremos los órganos de gobierno propios de IdiPAZ: Presidencia y Dirección corporativa, Operaciones y personas (los trabajadores como colectivo).</p>

De cada parte interesada se identificarán los medios de comunicación habituales, incluyendo plataformas específicas de intercambio de información, las acciones actuales para cumplir con sus necesidades y expectativas, una valoración de la necesidad de abordar nuevas acciones y una identificación preliminar de riesgos u oportunidades potenciales relacionados con estas partes interesadas. Estos riesgos y oportunidades potenciales serán tenidos en cuenta para la identificación los riesgos y oportunidades definitivos a tratar en la matriz de valoración de riesgos y oportunidades, así como para identificar causas de estos. Es decir, riesgos u oportunidades potenciales pueden ser condensados en riesgos y oportunidades definitivos, o pueden coincidir completamente entre ellos si finalmente así se considera oportuno. También algunos riesgos potenciales pueden convertirse en causas de los riesgos definitivos.

### **4.3. Análisis DAFO**

Los Responsables de las Unidades operativas del IdiPAZ, junto con el Responsable de Calidad y con las partes interesadas que crea conveniente (internas y/o externas), mantiene actualizada la información sobre debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la organización.

Dado su extendido uso y su orientación a favorecer la toma de decisiones estratégicas se opta por utilizar la herramienta DAFO como elemento principal vertebrador del análisis de los aspectos positivos y negativos de la organización tanto en el plano interno como externo.

A continuación, se resume la metodología DAFO:

<b>Matriz DAFO</b>	
<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>

	<b>IdiPAZ-PG-10 – CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>10/11/2021</b>
		<b>PAG: 5/6</b>

<b>Interno</b>	<p><b>Fortaleza:</b> es una característica propia de la organización que la protege y estabiliza, normalmente frente a las debilidades y las amenazas.</p>	<p><b>Debilidad:</b> es una característica propia de la organización que constituye un obstáculo para lograr un buen desempeño.</p>
<b>Externo</b>	<p><b>Oportunidad:</b> como regla general consideramos que es cualquier circunstancia del entorno externo de la organización que pueda suponer un impacto positivo como una oportunidad. Por ejemplo, oportunidades de negocio, de inversión, de creación de nuevos productos y experiencias, de incorporación de talento, de automatización, etc.</p> <p>Nota: En muchas ocasiones veremos como una oportunidad puede tener también un componente de amenaza o viceversa, bien visto podemos convertir una amenaza en una oportunidad.</p>	<p><b>Amenaza:</b> consideraremos como amenaza a cualquier circunstancia externa a la organización que puede suponer una fuente de riesgos, debilidad o desestabilización.</p> <p>Nota: Las amenazas y oportunidades en muchas ocasiones van de la mano, y en nuestro caso también vamos a estar abiertos a considerar oportunidades y amenazas en el plano interno para catalogar ciertos aspectos que no necesariamente sean debilidades o fortalezas.</p>

De cada elemento del DAFO identificado, se realizará una justificación aclaratoria, una y una identificación preliminar de riesgos u oportunidades potenciales relacionados. Estos riesgos y oportunidades potenciales serán tenidos en cuenta para la identificación los riesgos y oportunidades definitivos a tratar en la matriz de valoración de riesgos y oportunidades, así como para identificar causas de estos. Es decir, riesgos y oportunidades potenciales pueden ser condensados en riesgos y oportunidades definitivos, o pueden coincidir completamente entre ellos si finalmente así se considera oportuno. También algunos riesgos potenciales pueden convertirse en causas de los riesgos definitivos.

## 5. MODIFICACIÓN Y REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La información registrada en el DAFO y Partes Interesadas queda estructurada de tal manera que permitirá su fácil revisión y actualización, manteniendo un histórico y control de cambios. De manera regular se revisará como una nueva entrada del procedimiento de Revisión por Dirección y quedará un comentario sobre su revisión.

Siempre que se produzca o identifique un cambio relevante, como por ejemplo un cambio político, una nueva legislación, una nueva parte interesada, la desaparición de una amenaza, la identificación de un nuevo elemento DAFO, o cambios que condicionen

	<b>IdiPAZ-PG-10 – CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS</b>	VERSIÓN: 01
		10/11/2021
		PAG: 6/6

significativamente el contexto interno o externo de IdiPAZ este será comunicado y elevado a la Dirección. Si procede, se aprobará su inclusión en el sistema.

Por último, una vez realizados los cambios aprobados, cambiará de edición y se mantendrá una copia de la edición anterior para conservar la trazabilidad de los cambios y la información original de partida.

## 6. REGISTROS Y ARCHIVO

Identificación	Responsables	Soporte	Archivo	Plazo	Destino Final
DAFO	Responsable de UPO	Digital	intranet	3 años	Descarte
Partes interesadas	Responsable de UPO	Digital	intranet	3 años	Descarte