

# IdiPAZ

Instituto de Investigación  
Hospital Universitario La Paz

<b>Código:</b>	IdiPAZ-PG-10 Contexto y partes interesadas Ed.03 28_02_2025
<b>Elaborado y revisado por:</b>	Comisión de Calidad de IdiPAZ
<b>Validado por:</b>	Comisión de Calidad de IdiPAZ
<b>Aprobado por:</b>	Comisión Delegada de IdiPAZ
<b>Fecha entrada en vigor:</b>	28-02-2025

<b>CONTROL DE EDICIONES Y MODIFICACIONES</b>		
<b>FECHA</b>	<b>EDICIÓN</b>	<b>MODIFICACIÓN</b>
20.02.16	0	Se incorporan los ajustes necesarios para su adaptación a ISO 9001:2015
10.11.21	1	Se actualiza codificación de documentos y revisión de modelos actuales.
16.02.23	2	Actualización general del procedimiento conforme al registro de Matrices SIG.
28/02/2025	3	Actualización general del procedimiento conforme a las nuevas metodologías de evaluación y registro de Matrices SIG UPO-RG-SIG-01 Matrices SIG Ed. 04_15_01_2025. Se reorganiza el contenido para facilitar su comprensión.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: .....	4
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN: .....	4
3. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....	4
3.1. Información de análisis para contextualización .....	4
3.2. Modificación y revisión de la información .....	6
3. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA:.....	7

## 1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO:

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 Sanitaria del Hospital Universitario La Paz (IdiPAZ)/Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Paz (FIBHULP)

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento aplica a todas las Unidades, Plataformas y órganos colegiados (UPOs) integrados en el alcance del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de IdiPAZ/FIBHULP.

## 3. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 3.1. Información de análisis para contextualización

Los responsables de las diferentes UPOs identifican los siguientes elementos estratégicos referentes al contexto de la organización:

- Contexto interno.
- Contexto externo.
- Necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La información obtenida de los diferentes análisis del contexto es recogida en el registro pertinente donde se analiza DAFO y Partes Interesadas de cada UPO dentro del alcance del SIG.

#### 3.1.1. Contexto interno y externo: análisis DAFO

Los Responsables de cada UPO identificarán los elementos DAFO, teniendo en consideración al entorno en diferentes ámbitos:

- Entorno político.
- Entorno económico.
- Entorno social.
- Entorno tecnológico.
- Entorno ecológico.
- Entorno legal.

Los Responsables de las UPOs del IdiPAZ, se encargará de mantener actualizada la información sobre debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la UPO.

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. Para realizar el análisis DAFO emplearemos la hoja "DAFO" de las Matrices SIG donde cada UPO realizara su propio registro.

A continuación, se resume la metodología DAFO:

Matriz DAFO		
	Positivo	Negativo
Interno	<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. 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 cómo una amenaza puede tener una perspectiva de 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>
----------------	---	--

Los puntos fuertes detectados en los procesos de auditoría pueden recogerse, según criterio de la UPO como fortaleza (F) en este análisis.

De cada elemento DAFO identificado, se recogerán los siguientes campos:

**Año de identificación:** Debe constar el año de identificación de cada uno de los elementos DAFO.

**Categorización (D, A, F, O).** Se debe clasificar cada elemento como Debilidad (D), Amenaza (A), Fortaleza (F), Oportunidad (O), según se indica en la tabla anterior.

**ID:** Se asigna un número consecutivo a cada elemento de la misma categoría: Inicial nº consecutivo-código UPO, donde la inicial asignada a fortalezas sería F y a oportunidad O (importante no codificar como OP, eso sólo aplica en la hoja "Oportunidades".)

**Descripción del elemento DAFO.** Descripción del elemento del contexto identificado

**Contribución a algún ODS/RS:** Se debe relacionar el elemento DAFO descrito con algún objetivo de desarrollo sostenible (ODS) o responsabilidad social (RS).

**Justificación:** En este campo se debe detallar los motivos de la consideración del elemento DAFO descrito.

**Correspondencia con DAFO corporativo.** El elemento en cuestión debe vincularse con uno o varios de los elementos identificados en el análisis DAFO corporativo, que forma parte del Plan Estratégico IdiPAZ vigente para cada periodo.

**Análisis de la evolución del elemento DAFO:** transcurrido el plazo indicado por la Comisión de Calidad se deberá realizar la actualización del análisis DAFO. Para ello se pueden dar dos situaciones:

-que el elemento no evolucione y por tanto se mantenga para el siguiente periodo (que siga siendo relevante o válido para la UPO): en este caso el elemento se mantiene en el registro y no es necesario cumplimentar ninguna casilla.

-que el elemento evolucione para el siguiente periodo debido a cambios acontecidos en el escenario de actividad de la UPO en su dimensión tanto interna como externa. En este caso se pueden dar dos posibilidades, que el elemento desaparezca o se transforme.

En el caso de que desaparezca, debe seleccionarse esta opción en el campo "Evolución del elemento" para la anualidad que aplique e indicarse la codificación al lado de la descripción del elemento DAFO (con el propósito de mantener la trazabilidad del elemento junto a su año de identificación).

En el caso de que se transforme debe seleccionarse esta opción en el campo "Evolución del elemento" para la anualidad que aplique, indicarse la codificación al lado de la descripción del elemento DAFO (con el propósito de mantener la trazabilidad del elemento junto a su año de identificación) y detallar

la categoría del elemento resultante que se codificará en el campo observaciones y que dará lugar a un elemento nuevo (por su descripción, consideración, o categoría) que se añadirá a la relación de elementos DAFO identificados con su correspondiente fecha de codificación.

Una vez finalizada esta asociación de campos se deben recodificar los elementos de manera correlativa dentro de su misma categoría (D, A, F u O).

### 3.1.2. Partes interesadas

Los Responsables de las UPOs del IdiPAZ, aseguran la orientación del Sistema de Gestión hacia sus partes interesadas mediante la identificación de éstas y la atención a sus necesidades y expectativas.

De esta manera, además de cumplir con los requerimientos exigidos en nuestro SIG, se consiguen alinear los objetivos, anticipar posibles riesgos y oportunidades, así como obtener sugerencias y comentarios para la mejora continua.

Debido al carácter estratégico de las partes interesadas en el enfoque integral del SIG, la Comisión de Calidad se ha encargado de su identificación y codificación de manera unificada y se ha materializado en un registro que forma parte de la hoja "PI" de las Matrices SIG. de manera unificada

<b>Partes Interesadas</b>	
Externo	Organizaciones externas a IdiPAZ claves para su regulación, aprovisionamiento, promoción y desarrollo (clientes, proveedores, reguladores, comunidades locales, competidores...etc). Se tendrá en cuenta estas organizaciones de forma agrupada, según sean organismos de control, administraciones públicas, proveedores clave, medios de comunicación y alianzas.
Interno	En este grupo englobaremos los órganos de gobierno propios de IdiPAZ, individuales y colegiados, las UPOs, y las personas (los trabajadores como colectivo).

Cada UPO debe identificar cuáles son las partes interesadas que le son de aplicación o no (según su entorno de actividad y alcance)

La integración efectiva de estas partes interesadas en nuestro SIG implica una comprensión profunda de varios aspectos, así como su impacto en el SIG y es por eso por lo que cada UPO además debe identificar:

- Canal de comunicación empleado para el establecimiento de las necesidades y expectativas (Análisis de la satisfacción (encuesta, NPS...); Mail, teléfono...; Reuniones, Participación en comisiones o grupos de trabajo o Buzón de sugerencias".
- Descripción de las necesidades y expectativas junto al año de identificación asociado a cada una de ellas.
- Método de cumplimiento de la necesidad identificada.
- Acción asociada la expectativa, siempre que se encuentre al alcance de la UPO

Código de riesgos (Rn° consecutivo-código UPO) y oportunidades (OPn° consecutivo-código UPO) relacionadas, en caso de haberlas. La identificación y gestión de las partes interesadas es un proceso continuo y fundamental para mejorar la eficacia y eficiencia de nuestros procesos, aumentar la satisfacción del cliente y alcanzar objetivos. Por ello, es muy importante hacer una revisión periódica de las necesidades y expectativas identificadas, así como los requisitos establecidos y cumplidos para cada grupo de interés.

### **3.2. Modificación y revisión de la información**

La información registrada en el registro pertinente donde se analice el DAFO y Partes Interesadas queda estructurada de tal manera que permitirá su fácil revisión y actualización, manteniendo un histórico y control de cambios. Como se ha indicado en cada uno de los apartados, será la Comisión de Calidad quien establezca los plazos de revisión del contexto y partes interesadas.

Si fuera de este plazo establecido se diera un cambio relevante que pueda condicionar

significativamente el contexto interno o externo de IdiPAZ este será comunicado y elevado a la Comisión de Calidad para su valoración e inclusión en el sistema.

La revisión periódica del análisis DAFO así como de las partes interesadas y su consideración en el SIG IdiPAZ/FIBHULP se hará conforme al registro de hitos y seguimiento que establezca la Comisión de Calidad.

### **3. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA:**

- IdiPAZ-M-01 Manual de calidad
- Matriz de la UPO asociada al Sistema Integrado de Gestión IdiPAZ/FIBHULP
- Procedimientos Generales del Sistema de Gestión de la Calidad IdiPAZ/FIBHULP