

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

HOSPITAL PUNTA DE EUROPA
Área de Gestión Sanitaria del
Campo de Gibraltar Oeste

Edición: A

PG05.- “ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS”.



SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
Consejería de Salud y Familias

Código:	6hWMS916PFIRMAVrZvxxus37pMU27h	Fecha	26/06/2021	
Firmado Por	MIGUEL ANGEL MORENO APARICIO	Página	1/15	
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			

PG05.- “ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS”.

Código:	6hwMS916PFIRMAVrZvxxus37pMU27h	Fecha	26/06/2021	
Firmado Por	MIGUEL ANGEL MORENO APARICIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		Página 2/15	

Código:	6hWMS916PFIRMAVrZvxxus37pMU27h	Fecha	26/06/2021
Firmado Por	MIGUEL ANGEL MORENO APARICIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/15



ÍNDICE

<u>PG05.- “ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS”</u>	3
PG01.1 OBJETO	3
PG01.2 ALCANCE	4
PG01.3 REFERENCIAS	4
PG01.4 DEFINICIONES	4
PG01.5 PROCEDIMIENTO – ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS	5
PG01.5.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	6
PG01.5.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS ...	8
PG01.5.3 RIESGOS Y OPORTUNIDADES DERIVADOS DE LOS PROCESOS	8
PG01.5.4 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	12
PG01.6 HISTÓRICO DE EDICIONES	12
PG01.7 ANEXOS	12

Código:	6hwMS916PFIRMAVrZvxxus37pMU27h	Fecha	26/06/2021	
Firmado Por	MIGUEL ANGEL MORENO APARICIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		Página 4/15	

Código:	6hWMS916PFIRMAVrZvxxus37pMU27h	Fecha	26/06/2021
Firmado Por	MIGUEL ANGEL MORENO APARICIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/15



PG05.- “ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS”.

PG01.1 OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer los criterios para realizar el **Análisis del Contexto** que rodea a la cocina del Hospital Punta de Europa de Algeciras (HPE) así como todos aquellos aspectos relacionados con las **Necesidades y Expectativas de sus Grupos de Interés** y el **Análisis de los riesgos y oportunidades** derivados de todo ello (incluyendo los procesos desarrollados de manera general) como vía para prevenir y mejorar cualquier circunstancia que pueda ser fuente de posibles peligros para la calidad e inocuidad alimentaria. Tenemos en cuenta estos objetivos dentro de su Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos para:

- **Determinar el Contexto de la Organización** incluyendo las **Cuestiones Externas e Internas (DAFO)** que afectan a su **capacidad para lograr los resultados previstos**
- **Determinar las Partes Interesadas**, sus **Necesidades y Expectativas** y aquellas que se trasladan a **Requisitos** para el Sistema de Gestión.
- **Determinar los Riesgos y Oportunidades** derivados de este análisis (**Contexto de la Organización y Partes Interesadas**), así como los asociados a los **Procesos** desarrollados en la cocina del Hospital.
- **Planificar las Acciones para abordar los Riesgos y las Oportunidades.**

Como resultado de las anteriores actuaciones se dispondrá de la información necesaria para definir la **Planificación de acciones a desarrollar** (Objetivos, Planes de Acción, Planes de Mejora) en el seno de la cocina del Hospital Punta de Europa y de su Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.

Con el proceso final de Identificación y Evaluación del Riesgo el Sistema de gestión de Inocuidad Alimentaria determinará desde una perspectiva estratégica y de calidad y seguridad alimentaria el riesgo asociado con las amenazas y oportunidades que puedan afectar a su capacidad para lograr el resultado deseado en la prestación del servicio, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua. Abordar los riesgos asociados tanto a las amenazas como a las oportunidades, establece una base para aumentar la eficacia de los procesos, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos

Código:	6hwMS916PFIRMAVrZvxxus37pMU27h	Fecha	26/06/2021
Firmado Por	MIGUEL ANGEL MORENO APARICIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/15



PG01.2 ALCANCE

El sistema de identificación y evaluación del riesgo determinado considera en su alcance los procesos y actividades de la Organización desarrollados en y desde la cocina del Hospital Punta de Europa en el alcance de su Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.

Los riesgos identificados incluyen, tanto riesgos internos inherentes a la actividad de la cocina y que están bajo el control del Hospital, como riesgos externos que no están bajo el control de la Organización, pero pueden impedir o limitar la consecución de los objetivos y estrategia fijada.

PG01.3 REFERENCIAS

- Manual APPCC.
- Planes Generales de Higiene.
- Procedimientos Generales.
- Procedimientos Operativos.
- Instrucciones Técnicas.
- Formatos.
- Registros.
- Norma UNE EN ISO 22000:2018

PG01.4 DEFINICIONES

- **Análisis DAFO o Análisis del Contexto:** Herramienta de ayuda para el planteamiento de las acciones que deberían ponerse en marcha, con la finalidad de aprovechar las oportunidades detectadas y eliminar o preparar a la organización contra las amenazas, teniendo conciencia de sus debilidades y fortalezas:
 - **Debilidades:** se refieren a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes existentes, que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.
 - **Amenazas:** situaciones negativas, internas o externas, que atentan contra el desarrollo y la mejora estratégica, por lo que, llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para sortearlas.
 - **Fortalezas:** son todos aquellos elementos positivos, internos o externos, que colocan a la organización en una situación ventajosa frente a otras del mismo u otro sector).
 - **Oportunidades:** aquellos factores positivos, internos o externos, que una vez identificados, pueden ser aprovechados.

El Análisis DAFO o Análisis del Contexto estará integrado por dos tipos de análisis:

Código:	6hwMS916PFIRMAVrZvxxus37pMU27h	Fecha	26/06/2021	
Firmado Por	MIGUEL ANGEL MORENO APARICIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		Página 7/15	

- **Análisis Interno:** el contexto interno estará relacionado con los valores, los conocimientos, aspectos tecnológicos y competitivos, y el desempeño de la organización.
- **Análisis Externo:** el contexto externo abarcará aspectos jurídicos, culturales, sociales, económicos, así como, las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- **Grupo de interés o parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la Organización.
- **Riesgo:** desviación positiva o negativa del estado que puede esperarse, a partir de la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia y su probabilidad.
- **Oportunidad de mejora.** Circunstancia conveniente para mejorar el desempeño.

PG01.5 PROCEDIMIENTO – ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS

La cocina del Hospital enfoca la **determinación** de **Riesgos y Oportunidades** en **dos ámbitos**:

- Los derivados del **Análisis del Contexto y Partes Interesadas** (internas y externas).
- Los derivados del **Análisis de cada Proceso**.

La secuencia de actuación para ello queda reflejada en el siguiente diagrama

Código:	6hwMS916PFIRMAVrZvxxus37pMU27h	Fecha	26/06/2021	
Firmado Por	MIGUEL ANGEL MORENO APARICIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		Página 8/15	



Las anteriores actuaciones se desarrollarán en el documento **Matriz de Riesgos y Oportunidades** como Anexo I del que deriva del presente procedimiento.

PG01.5.1 COMPENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

Para realizar el **Análisis del Contexto**, es decir, el **Análisis** de los **Factores Internos y Externos** que **afectan a la capacidad** de la organización **para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de Inocuidad de los alimentos implantado en la cocina del Hospital**, el Equipo APPCC y/o los responsables de la Cocina más implicados en los procesos desarrollados con el apoyo de la Coordinación de Calidad e Higiene, realiza un análisis **mediante la metodología DAFO**.

Código:	6hwMS916PFIRMAVrZvxxus37pMU27h	Fecha:	26/06/2021
Firmado Por	MIGUEL ANGEL MORENO APARICIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/15





Para ello, se podrá realizar un análisis individual o bien una lluvia de ideas por parte de los implicados en torno a una batería de aspectos:

- **Dentro del análisis interno;** se consideran factores como la capacidad, seguridad, Ética y Responsabilidad Social, experiencia, calidad, eficiencia, formación, implicación, motivación, recursos (económicos, humanos, infraestructura, I+D, etc.), clima laboral, procedimientos, organización, dirección, etc.
- **Dentro de los factores externos;** las tendencias del sector, el entorno económico, medioambiental, de higiene alimentaria, sociológico/cultural, evolución tecnológica, los cambios políticos y legales, implicación con la higiene alimentaria, posibilidades de fraude y sabotaje en el entorno de cocina,... y aspectos globales.

Esta identificación podrá realizarse mediante del documento “**Matriz de Riesgos y Oportunidades**”.

El objetivo es analizar los factores internos para identificar **debilidades y fortalezas**, así como los externos, para **identificar amenazas y oportunidades**.

Los riesgos y oportunidades implícitos en el resultado de este análisis **se tendrán en cuenta para planificar acciones**, si procede, incluido el establecimiento de **Objetivos** o la **definición / revisión de los procesos** de la organización.

Este análisis se revisa / actualiza, al menos, anualmente durante la Revisión por la Dirección.

Código:	6hWMS916PFIRMAVrZvxxus37pMU27h	Fecha	26/06/2021	
Firmado Por	MIGUEL ANGEL MORENO APARICIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		Página 10/15	

PG01.5.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El Equipo APPCC y/o los responsables implicados así como las Unidades o Servicios más relacionados con Cocina con el apoyo de la Coordinación de Calidad e Higiene y resto de responsables de Cocina **identifica las distintas Partes Interesadas** con el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria para determinar cuáles son pertinentes y considerar si el incumplimiento de sus necesidades y/o expectativas genera algún riesgo/oportunidad para el éxito de la organización.

Los responsables designados, valoran las **necesidades y expectativas identificadas de las partes interesadas, determinan** cuáles de éstas se **convierten en requisitos** para la organización y cómo se les da respuesta dentro de los Sistemas de Gestión implantado.

El seguimiento y revisión de las partes interesadas pertinentes, así como la identificación de necesidades y expectativas, y sus requisitos derivados, si procede, se realiza al menos, anualmente durante la Revisión por Dirección.

Esta identificación podrá realizarse mediante del documento **“Matriz de Riesgos y Oportunidades”**.

Las **necesidades y expectativas** de las partes interesadas pertinentes se pueden considerar como **elemento de entrada para el Análisis del Contexto** de la organización.

PG01.5.3 RIESGOS Y OPORTUNIDADES DERIVADOS DE LOS PROCESOS

El Equipo APPCC y/o los responsables implicados así como las Unidades o Servicios más relacionados con Cocina con el apoyo de la Coordinación de Calidad e Higiene y resto de responsables de Cocina realizan, al menos anualmente durante el proceso de Revisión por Dirección , la **determinación de Riesgos y Oportunidades** asociados a los **procesos**.

Para ello se realiza un estudio de los posibles riesgos y oportunidades considerando:

- Desempeños de los procesos: resultados esperados y logrados...
- Secuencia de actividades: puntos críticos, cuellos de botella...
- Adecuación de los recursos (económicos, humanos, materiales, tecnológicos, etc).
- Situaciones derivadas del análisis del contexto que pudiesen afectar de manera transversal a determinados procesos.

Código:	6hwMS916PFIRMAVrZvxxus37pMU27h	Fecha	26/06/2021
Firmado Por	MIGUEL ANGEL MORENO APARICIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/15



Esta identificación podrá realizarse mediante del documento “**Matriz de Riesgos y Oportunidades**”.

Estos riesgos y oportunidades se analizan y evalúan para determinar la necesidad de emprender acciones y establecer controles.

Una vez identificados los riesgos se procederá a su evaluación, con el objetivo de poder identificar aquellos que resulten más significativos para así poder priorizarlos y establecer controles y medidas.

Para ello se evaluarán de manera que se definan prioridades en relación a la gestión de los riesgos identificados. Para llevar a cabo esta evaluación utilizaremos los siguientes criterios.

- **Probabilidad:** posibilidad de que algún hecho se produzca.
- **Impacto/gravedad:** consecuencias de que algún hecho se produzca.

Un proceso está expuesto a una serie de amenazas que, en caso de materializarse (el *impacto*) y de la frecuencia de ocurrencia (probabilidad), constituirán un riesgo para el proceso en cuestión.

Para calcular el riesgo realizamos un análisis cualitativo que determina el **impacto** que supone para el proceso/puesto/aspecto su materialización y, en segundo lugar, la **probabilidad** con la que pudiera materializarse el riesgo.

Para realizar una valoración homogénea de las dimensiones que afectan a los riesgos, se utilizará una escala cualitativa de valores descritas en las siguientes tablas, utilizando para el impacto como ayuda o referencia su relevancia e influencia en algunos de los campos indicados en la descripción (económico, estratégico, operacional, personas) para otorgar el rango deseado:

PROBABILIDAD		
Clasificación	Rango	Descripción
Baja	1	No se ha generado el suceso o en su caso se ha producido una vez al año
Mínimo	2	El suceso identificado puede ocurrir de forma anual
Media	3	El suceso identificado puede ocurrir de forma mensual
Alta	4	El suceso identificado puede ocurrir de forma semanal o diario

Código:	6hwMS916PFIRMAVrZvxxus37pMU27h	Fecha	26/06/2021		
Firmado Por	MIGUEL ANGEL MORENO APARICIO		Página		12/15
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/				

IMPACTO					
Clasificación	Rango	Descripción			
		Económico	Estratégico	Operacional	Personas
Bajo Mínimo Moderado	1	Impacto bajo para la organización	No influye en la ejecución de planes y objetivos estratégicos de la organización	No se incumple ningún requisito de la organización	Sin afección en usuarios/ profesionales/ sociedad/ partes interesadas
	2	Impacto asimilable para la organización	Incapacidad temporal de ejecutar los planes y objetivos estratégicos de la organización	Incumplimiento de requisitos de la organización sin consecuencias	Afección leve y controlada en usuarios/ profesionales/ sociedad/partes interesadas
	3	Impacto económico moderado para la organización	Incapacidad a medio plazo de ejecutar los planes y objetivos estratégicos de la organización	Incumplimiento de requisitos de la organización con consecuencias leves	Afección moderada y controlada en usuarios/ profesionales/ sociedad/partes interesadas
Grave	4	Impacto económico relevante para la organización	Incapacidad a largo plazo de ejecutar los planes y objetivos estratégicos de la organización	Incumplimiento de requisitos de la organización con consecuencias graves	Afección grave en usuarios/ profesionales/ sociedad/ partes interesadas

El nivel de cada riesgo se obtiene por medio de multiplicar el valor de impacto por el de probabilidad según queda reflejado en la siguiente tabla:

NIVEL DE RIESGO= Impacto*Probabilidad

PG05.- “ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

Código:	6hwMS916PFIRMAVrZvxxus37pMU27h	Fecha	26/06/2021		
Firmado Por	MIGUEL ANGEL MORENO APARICIO		Página		13/15
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/				

Nivel Riesgo	Impacto (Gravedad)			
	Bajo	Mínimo	Moderado	Grave
Baja	1	2	3	4
Mínimo	2	4	6	8
Media	3	6	9	12
Alta	4	8	12	16

La Dirección y responsables implicados decidirán la **prioridad en la implantación de las medidas de tratamiento de riesgo**, en **proporción al nivel de impacto/gravedad y probabilidad**.

1. **RIESGO ALTO:** si el **nivel de riesgo resultante es igual o superior a 9**, se definirá un **Plan de Acción**, con un tratamiento específico, estableciendo procedimientos, mejores prácticas y mecanismos que mitiguen el riesgo a un nivel aceptable (8 o menos) y que encajen con los requisitos establecidos por la organización.
2. **RIESGO MODERADO:** se podrá aceptar un riesgo con un nivel **entre 6 y 8** por cualquiera de las razones expuestas a continuación:
 - a) El coste de implantación de medidas de tratamiento supera el coste de que el riesgo se materialice.
 - b) No existe un beneficio claro para la organización.
 - c) El personal/equipo necesario para su operación no está disponible.
 - d) Los recursos económicos necesarios no están disponibles.
 - e) El control o el proceso asociado no está alineado con la cultura de la organización.

En caso de no aceptación del riesgo, se actuará, como se indica para el caso de riesgo ALTO.

3. **RIESGO BAJO:** los niveles de riesgo **entre 1 y 4** son bajos y por lo general no requieren actuación ninguna.

La organización también puede optar por evitar el riesgo cesando en un proceso o actividad o modificando la forma en que se lleva a cabo.

Código:	6hwMS916PFIRMAVrZvxxus37pMU27h	Fecha	26/06/2021
Firmado Por	MIGUEL ANGEL MORENO APARICIO	Página	14/15
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		

PG01.5.4 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El Equipo APPCC junto con los responsables de Cocina así como las Unidades o Servicios implicados con el apoyo de la Coordinación de Calidad de Higiene y resto de responsables de cocina que se crea necesario realizan, **al menos anualmente durante el proceso de Revisión por Dirección**, la definición, revisión y actualización de los **Riesgos y Oportunidades** sobre los que se establecerán o se establecieron acciones para abordarlos.

La **planificación de cualquier acción para abordar riesgos y oportunidades** podrá incluir o materializarse en el establecimiento de Objetivos de Calidad, Planes de Acción, Planes de Mejora, Controles, proyectos o decisiones de inversión, cambios en la organización o procesos, etc.

La **planificación de acciones** conllevará la definición de plazos, recursos y responsables, así como el método para evaluar su eficacia, la cual deberá comprobarse de manera coherente con los plazos definidos en la planificación para su realización y al menos en la Revisión por Dirección.

La planificación de acciones podrá realizarse mediante del documento “**Matriz de Riesgos y Oportunidades**” en su pestaña correspondiente o bien se integrará como parte de los Objetivos a definir.

PG01.6 HISTÓRICO DE EDICIONES

Nº Edición	Fecha	Resumen de Cambios / Capítulos afectados
A	9/03/2021	Edición Inicial.

PG01.7 ANEXOS

Anexo I: Matriz de Riesgos y Oportunidades.

Código:	6hwMS916PFIRMAVrZvxxus37pMU27h	Fecha	26/06/2021	
Firmado Por	MIGUEL ANGEL MORENO APARICIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		Página 15/15	