

P-00 Estudio del contexto y partes interesadas

0. Objeto.....	3
1. Alcance y Exclusiones del Sistema.....	4
2. Análisis DAFO CLÍNICA BEIMAN.....	4
3. Identificación de Partes Interesadas para CLÍNICA BEIMAN.....	5
4. Formatos y anexos.....	8

Revisado por:	Aprobado por: Dirección	Elaborado por: Resp. de Sistema
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

0. Objeto

CLÍNICA BEIMAN determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión.

0.1. Entradas y salidas del proceso

Entradas: Aspectos internos y externos que afectan a nuestro propósito y dirección estratégica

- **Externo:** Relacionado con aspectos de tipo:
 - Legales. Identificando y analizando los principales cambios legales que puedan afectar a los bienes y servicios de la organización y a las operaciones que la organización lleva a cabo, a nivel europeo, estatal y autonómico.
 - Tecnológicos. Identificando y analizando los principales aspectos tecnológicos presentes y futuros que puedan afectar a los bienes y servicios de la organización y a las operaciones que la organización lleva a cabo. Este análisis se realizará en las revisiones por la dirección.
 - Competitivos. Identificando y analizando los principales competidores presentes y futuros, sin menosprecio alguno.
 - Mercado. Identificando, analizando y anteponiéndonos a los principales cambios y variaciones en el mercado, asociados a variaciones en los gustos de los clientes, cambios en la tecnología, etc. Tarifas, tecnología y modus operandi de la competencia directa.
 - Cultural. Identificando y analizando los principales aspectos culturales que puedan afectar a los bienes y servicios de la organización y a las operaciones que la organización lleva a cabo.
 - Social. Identificando y analizando los principales aspectos sociales que puedan afectar a los bienes y servicios de la organización y a las operaciones que la organización lleva a cabo.
 - Económico. Identificando y analizando los principales aspectos económicos presentes y futuros que puedan afectar a los bienes y servicios de la organización y a las operaciones que la organización lleva a cabo.

- **Interno.** Relacionado con cuestiones de tipo:
 - Valores. Referidos a la ética laboral en cuanto a honorarios, la no discriminación e igualdad de oportunidades, preocupación por la formación del personal y por la conciliación familiar (en la medida de lo posible), que rigen a la organización.
 - Conocimientos. Que atesoran su personal, y que existe la posibilidad de que no esté siendo utilizado al 100%.
 - Desempeño. Desarrollo de sistemáticas y respeto de las mismas; por otro lado, objeto de las Normas de referencia-

Salidas:

- Análisis de riesgos y oportunidades
- Análisis de indicadores
- Objetivos

1. Alcance y Exclusiones del Sistema

CENTRO ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ATENCIÓN AL DEPORTISTA

Exclusiones: Ver

Sección 0 del Manual del Sistema

2. Análisis DAFO

ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> - Firme compromiso de la Dirección en la mejora continua de nuestra actividad. - Rápida capacidad de adaptación a demanda de clientes potenciales - Fuerte inversión en tecnología - Especialización en medicina deportiva - Percepción de elevada calidad de nuestros servicios al cliente - Amplio recorrido y experiencia en el sector sanitario - Fuerte planificación estratégica a la hora del desarrollo de la actividad - Realización de inversiones planificadas en función del crecimiento empresarial - Personal responsable ampliamente comprometido con la dirección estratégica de la organización - Baja rotación del personal - Clara definición de responsabilidades en la empresa. - Trato profesional y personalizado hacia el cliente - Amplia formación del personal y formación especializada según requisitos del puesto. - Fuerte imagen de mercado
	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de protocolos e instrucciones técnicas más definidas - Falta de comunicación interna - Dificultad para atender el elevado volumen de llamadas - Falta de infraestructura y recursos en seguridad de la información
ANÁLISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Apertura de nuevos centros - Interés de otras entidades por nuestros servicios - Apertura de nuevas unidades de especialidades clínicas (cardiología, espalda integral desde diagnóstico a tratamiento, capilar, etc.) - Participación en contratación pública - Implementación de estrategias de marketing y comunicación comercial de nuestros servicios. (Creación de web específica de capilar, etc.) - Optimización de procesos y protocolos internos de gestión de actividad - Implementar controles de prestación de servicios - Sensibilización en materia de seguridad de la información al personal interno
	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> - Elevado porcentaje de facturación dependiente del sector deportivo. - Falta de atención a un elevado volumen de pacientes - Exigencias cada vez más elevadas de nuestros clientes (precio, cortesías, etc.)

3. Identificación de Partes Interesadas para CLÍNICA BEIMAN

Grupo de Interés	Breve descripción del grupo de interés y del tipo de relación
Empresa	CLÍNICA BEIMAN es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener un rendimiento a través de su participación en el mercado de bienes y servicios
Empleados y trabajadores	Personas físicas pertenecientes a CLÍNICA BEIMAN que desarrolla su actividad laboral en nuestras instalaciones haciendo uso de toda la infraestructura y recursos puestos a su disposición.
Clientes	Personas físicas y/o jurídicas que de forma voluntaria realizan gestiones de carácter comercial y bajo una serie de requisitos contractuales previos. Nuestros principales clientes son: Federaciones Deportivas y Deportistas, Administración Pública, etc.
GRUPO CLÍNICA BEIMAN	El formada por la siguiente relación de empresas: CLÍNICA CLÍNICA BEIMAN INSTITUTO ANDALUZ DE MEDICINA DEPORTIVA, CLÍNICA CLÍNICA BEIMAN LAS CABEZAS Y GESTIÓN DE FEDERACIONES.
Administraciones públicas y reguladoras	Conjunto de instituciones y de organizaciones de carácter público que disponen de la misión de administrar y gestionar el estado y algunos entes públicos. Para CLÍNICA BEIMAN la administración pública de referencia será la Junta de Andalucía y resto de administraciones en otras CCAA a las que alcanza nuestra actividad.
Proveedores	Persona jurídica que presta servicios y/o abastece de productos a CLÍNICA BEIMAN
Colaboradores	Persona física/jurídica que presta servicios a CLÍNICA BEIMAN. Personal Autónomo en Especialidades Médicas (35%)
Competencia	Personas jurídicas que concurren en el mismo mercado que CLÍNICA BEIMAN para ofrecer sus productos y/o servicios.
Sociedad	Entorno humano más cercano a la organización, y que interacciona con la misma.
Entidad de certificación	Persona jurídica que presta servicios de auditoría externa a la organización conforme a los requisitos de los estándares implantados

PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	FUENTE DE INFORMACIÓN	REQUISITOS DEL SISTEMA ISO 9001	REQUISITOS DEL SISTEMA ISO 27001	CONCLUSIONES (ACCIONES A REALIZAR)
EMPRESA	<ul style="list-style-type: none"> - ÓPTIMA GESTIÓN DE SERVICIOS DESDE SU INICIO HASTA TOMA DE SATISFACCIÓN - RAPIDEZ DE RESPUESTA ANTE CUALQUIER CONTINGENCIA - CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA ASOCIADA A ACTIVIDAD - ÓPTIMA GESTIÓN DE TAREAS INTERNAS EN ADMINISTRACIÓN - CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO ADQUIRIDO CON PROVEEDORES Y CLIENTES. 	<ul style="list-style-type: none"> - NORMATIVA LEGAL APLICABLE - CONTRATOS - PLIEGOS REGULADORES - PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS E INSTRUCCIONES TÉCNICAS. 	TODOS	- TODOS	<ul style="list-style-type: none"> - LAS ESTABLECIDAS EN LA NORMA EN BASE A OPERACIÓN, LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, APOYO, EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y MEJORA
EMPLEADOS Y TRABAJADORES	<ul style="list-style-type: none"> - TRATO PROFESIONAL/PERSONAL - CUMPLIMIENTO DE PAGO DE NÓMINAS Y SU PUNTUALIDAD - CUMPLIMIENTO Y RESPETO HACIA LOS HORARIOS DE TRABAJO - CUMPLIMIENTO DE LOS PERIODOS VACACIONALES - IGUALDAD DE TRATO - CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> - CONTRATO - NÓMINA - NORMAS INTERNAS DE REGULACIÓN 	<p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p> <p>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la Organización.</p> <p>7.3 Toma de Conciencia.</p>	<p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p> <p>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la Organización.</p> <p>7.3 Concienciación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta a disposición del Organigrama y Políticas Internas de la empresa.
CLIENTES/PACIENTES	<ul style="list-style-type: none"> - PROFESIONALIDAD EN EL SERVICIO - FIABILIDAD - ÓPTIMA ATENCIÓN AL CLIENTE - RAPIDEZ DE RESPUESTA ANTE CUALQUIER CONTINGENCIA - RELACIÓN CALIDAD/PRECIO - CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> - CONTRATO - CLÁUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD 	<p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>8.1 Planificación y Control Operacional</p> <p>8.2 Requisitos de los Productos y Servicios</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p>	<p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>8.1 Planificación y Control Operacional</p> <p>8.2 Requisitos de los Productos y Servicios</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Obtención de garantía de pago previa ejecución del servicio. - Establecimiento de medidas de ejecución y seguimiento del servicio. - Elaboración de informe posterior al servicio. - Toma de satisfacción de cliente.

PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	FUENTE DE INFORMACIÓN	REQUISITOS DEL SISTEMA ISO 9001	REQUISITOS DEL SISTEMA ISO 27001	CONCLUSIONES (ACCIONES A REALIZAR)
------------------	----------------------------	-----------------------	---------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y REGULADORAS	<ul style="list-style-type: none"> - CUMPLIMIENTO EXHAUSTIVO DE LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LOS PLIEGOS DE LICITACIÓN - TRANSPARENCIA EN GESTIÓN/EJECUCIÓN DEL SERVICIO - PROFESIONALIDAD EN EL SERVICIO - RAPIDEZ DE RESPUESTA 	PLIEGOS REGULADORES DEL CONTRATO	<p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>8.1 Planificación y Control Operacional</p> <p>8.2 Requisitos de los Productos y Servicios</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p>	<p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>8.1 Planificación y Control Operacional</p> <p>8.2 Requisitos de los Productos y Servicios</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de reuniones periódicas de coordinación. - Elaboración de informes periódicos en base a lo establecido en los Pliegos reguladores. - Obtención del Certificado de Aptitud del servicio.
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> - PROFESIONALIDAD EN EL SERVICIO - FIABILIDAD - RAPIDEZ DE RESPUESTA ANTE CUALQUIER CONTINGENCIA 	- CONTRATO	<p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>8.1 Planificación y Control Operacional</p> <p>8.2 Requisitos de los Productos y Servicios</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p>	<p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>8.1 Planificación y Control Operacional</p> <p>8.2 Requisitos de los Productos y Servicios</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de medidas de ejecución y seguimiento del servicio. - Elaboración de informe posterior al servicio. - Toma de satisfacción de cliente. - Puesta a disposición del Organigrama y Políticas Internas de la empresa.
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> - CUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS - DEMANDA DE SERVICIOS O PRODUCTOS - PEDIDOS CONTINUADOS, CLAROS Y CON ANTELACIÓN SUFICIENTE - ACCESIBILIDAD 	<ul style="list-style-type: none"> - RELACIÓN SERVICIOS CONTRATADOS - FACTURAS EMITIDAS 	<p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p> <p>8.4 Control de los Procesos, productos y servicios suministrados externamente</p>	<p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p> <p>8.4 Control de los Procesos, productos y servicios suministrados externamente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento individualizado de la ejecución de servicios externos contratados. - Comprobación del material suministrado. - Comprobación de Facturas Emitidas.
COMPETENCIA	<ul style="list-style-type: none"> - RESPETO A LOS PRECIOS DEL MERCADO - ESTRATEGIA LEAL DE MERCADO Y POSICIONAMIENTO 	<ul style="list-style-type: none"> - RELACIÓN SERVICIOS - PRECIOS PÚBLICOS 	<p>2. Referencias normativas</p> <p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p>	<p>2. Normas para consulta</p> <p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas de seguimiento de precios en el mercado en función de la estrategia de marketing planificada
SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> - CUMPLIMIENTO NORMATIVO 	<ul style="list-style-type: none"> - RELACIÓN DE SERVICIOS - PRECIOS PÚBLICOS 	<p>2. Referencias normativas</p> <p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p>	<p>2. Normas para consulta</p> <p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta a disposición del Organigrama y Políticas Internas de la empresa.

PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	FUENTE DE INFORMACIÓN	REQUISITOS DEL SISTEMA ISO 9001	REQUISITOS DEL SISTEMA ISO 27001	CONCLUSIONES (ACCIONES A REALIZAR)
SERVICIOS DE EMERGENCIA	<ul style="list-style-type: none"> - TRATO PROFESIONAL - RAPIDEZ DE RESPUESTA 	<ul style="list-style-type: none"> - TELÉFONOS DE EMERGENCIA 	<p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p> <p>5.3 Roles, responsabilidades y</p>	<p>4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas</p> <p>5.3 Roles, responsabilidades y</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta a disposición del Organigrama y Políticas Internas de la empresa.

			autoridades de la Organización. 7.3 Toma de Conciencia.	autoridades de la Organización. 7.3 Concienciación	
ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - CUMPLIMIENTO NORMATIVO CONFORME A LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN - COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL - CUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS - DEMANDA DE SERVICIOS O PRODUCTOS - ACCESIBILIDAD 	<ul style="list-style-type: none"> - RELACIÓN SERVICIOS CONTRATADOS - FACTURAS EMITIDAS 	<ul style="list-style-type: none"> 4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas 8.4 Control de los Procesos, productos y servicios suministrados externamente 	<ul style="list-style-type: none"> 4.2 Comprensión y Expectativas de las Partes Interesadas 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la Organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento individualizado de la ejecución de servicios externos contratados. - Comprobación del servicio suministrado. - Comprobación de Facturas Emitidas.

4. Formatos y anexos

Descripción	Tiempo de archivo de los registros que genera	Responsable
R-0001. Política de Calidad y MA	3 años	Resp. del sistema
R-0002. Objetivos y Seguimiento	3 años	Resp. del sistema
R-0003. Organigrama CLÍNICA BEIMAN	3 años	Resp. del sistema
R-0004. Mapa de Procesos CLÍNICA BEIMAN	3 años	Resp. del sistema

Registro de modificaciones		
Revisión	Fecha	Naturaleza de la revisión
00	10/08/2022	Edición inicial