Índice de modificaciones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Edición** | **Fecha** | **Modificaciones** | **Páginas modificadas** |
| 0 | 30/01/17 | Para Comentarios |  |
| 1 | 02/07/18 | Punto 4.6 | Pág 6 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Aprueba: Francisco Bascuas |
| Firma: |
| Fecha: 2/07/18 |

**Índice**

[1. OBJETO Y ALCANCE 3](#_Toc475552968)

[2. DEFINICIONES 3](#_Toc475552969)

[3. MAPA DE PROCESOS 3](#_Toc475552970)

[4. PROCESO 4](#_Toc475552971)

[4.1 Planificación y Seguimiento 4](#_Toc475552972)

[4.2 Revisión por la Dirección 4](#_Toc475552973)

[4.3 Contexto de la Organización 5](#_Toc475552974)

[4.4 Partes interesadas. 5](#_Toc475552975)

[4.5 Riesgos y oportunidades. 6](#_Toc475552976)

[4.6 Metodología para la evaluación de riesgos y oportunidades 6](#_Toc475552977)

[4.7 Evaluación de la eficacia y frecuencia en la revisión de riesgos y oportunidades. 7](#_Toc475552978)

[5. RESPONSABILIDADES 7](#_Toc475552979)

[6. ANEXOS 8](#_Toc475552980)

1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de este procedimiento es establecer las pautas a seguir para la Gestión de Riesgos, Planificación Anual y Revisión por Dirección.

Este procedimiento comprende la Revisión de todos los procesos de la organización, de toda la documentación que las define y de toda la información documentada que de estas se derivan

1. DEFINICIONES

**Riesgo:** es la probabilidad de que se materialice una amenaza, incidente en la organización o producir incumplimientos.

**Oportunidad de mejora:** Situación que demanda acciones para mejorar el desempeño y los resultados actuales y futuros.

**Gestión del Riesgo**: conjunto de técnicas y herramientas para tomar las decisiones apropiadas, de una forma lógica, teniendo en cuenta la incertidumbre, la posibilidad de futuros sucesos y los efectos sobre los objetivos planificados.

**Revisión del Sistema de Gestión por la Dirección:** Evaluación formal, realizada por la Dirección, del estado en que se encuentra el Sistema de Gestión y de su adecuación a lo que establece la Política de la empresa y los Objetivos establecidos.

1. MAPA DE PROCESOS





1. PROCESO
   1. Planificación y Seguimiento

El Comité de Calidad comprende a los Responsables de las distintas Áreas de **GRUPO SANED** y es responsable de realizar la Planificación y el seguimiento periódico del Sistema.

El Consejero delegado será el presidente del Comité y en su ausencia un miembro del Comité perteneciente a la alta Dirección, asumirá sus funciones.

El Responsable del Sistema de Gestión dejará constancia de la reunión mantenida y los acuerdos alcanzados en el “Acta de Comité” (Anexo 1).

La planificación anual estará formado al menos por el Programa Anual de Auditorías Internas, Plan Anual de Formación y Objetivos e Indicadores de Calidad.

Dicha planificación, efectuada anualmente, se revisará trimestralmente en las reuniones del Comité de Gestión para comprobar el grado de cumplimiento y proponer e implantar acciones que permitan lograr la Mejora continua del Sistema.

* 1. Revisión por la Dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

Al menos una vez al año, en una de las reuniones llevadas a cabo por el Comité de Gestión, se realizará la Revisión del Sistema.

* 1. Contexto de la Organización

Como parte del análisis realizado durante la Revisión por la Dirección, se realizará un estudio del contexto de la organización, tanto interno como externo, lo que permitirá identificar posibles riesgos y Planificar Objetivos, implementar cambios o introducir mejoras.

**GRUPO SANED** realizará un análisis de contexto que se efectuará de manera participativa incorporando a representantes de todos los procesos.

Esta es la forma de que el análisis sea lo más completo posible y que la posterior definición de objetivos, se realice sobre bases de consenso e identificación con ellos.

**GRUPO SANED** tendrá en cuenta todos los aspectos internos y externos que pueden afectar a los objetivos estratégicos y la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Comité de riesgos, efectuará un análisis del contexto de la organización que se revisará de forma anual en la Revisión del Sistema.

* 1. Partes interesadas.

La organización identificará sus propias partes interesadas y sus expectativas en función de los procesos de la empresa para integrarlas en los procesos internos de toma de decisiones. Esta información se dejará reflejada en el análisis de contexto realizado y se revisará anualmente en la Revisión del Sistema.

* 1. Riesgos y oportunidades.

Una vez identificado y evaluado el contexto y las partes interesadas se realizarán la determinación de los riesgos, identificando los Factores de riesgo (causas), Eventos (riesgos)y Consecuencias.

Toda esta información se quedará reflejada en la “Tabla de Gestión de Riesgos” (Anexo 2).

* 1. Metodología para la evaluación de riesgos y oportunidades

Una vez identificados los riesgos de la Organización se procederá a evaluarlos con la siguiente metodología:

1. **Probabilidad de ocurrencia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Alta. 10 | Media 5 | Baja 1 |
| Eventos que se producen con total seguridad. | Eventos que se producen de forma esporádica. | Eventos que se producen de forma remota/excepcional. |

1. **Impacto**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IMPACTO** | | |
| **Alto 10** | **Medio 5** | **Bajo 1** |
| Evento que ocasiona insatisfacción o reclamación de cliente, Disminución importante en ingresos. | Evento que ocasiona reproceso/ asistencia/garantía posterior. Efecto negativo en ventas . | Evento con consecuencias perceptible solo a nivel interno. |
| Evento positivo con impacto alto para el logro de los objetivos y la dinámica de la organización. | Evento positivo con impacto medio para el logro de los objetivos y la dinámica de la organización. | Evento positivo con impacto bajo para el logro de los objetivos y la dinámica de la organización. |

\* En caso de prever impacto en más de una categoría se erigirá la más desfavorable.

\* Una vez analizado, se podrá tener en cuenta, como criterio de priorización, la capacidad para implantar acciones por parte de la Organización.

1. **Resultado**

En función de las variables identificadas:

**RIESGO = Probabilidad x Impacto**

Se podrá obtener tal y como aparece en la siguiente tabla: Riesgo alto, Medio, o Bajo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | IMPACTO | | |
| Alto (10) | Medio (5) | Bajo (1) |
| PROBABILIDAD DE OCURRENCIA | Alta (10) | 100 - Alto | 50 - Alto | 10 –Medio |
| Media (5) | 50- Alto | 25 – Medio | 5 - Bajo |
| Baja (1) | 10-Medio | 5 – Bajo | 1 -Bajo |

* 1. Evaluación de la eficacia y frecuencia en la revisión de riesgos y oportunidades.

Una vez evaluados los riesgos se tomará la decisión sobre que riesgos habrá que actuar. Para ello, se establecerá un Plan de Acción que quedará reflejado en la “Tabla de Gestión de Riesgos” (Anexo 2). Las revisiones de la identificación y evaluación de riesgo y oportunidades se efectuarán con periodicidad anual, coincidiendo con el informe de revisión por la dirección.

La evaluación de la eficacia de las acciones incluidas en el Plan de Acción se llevará a cabo por el Responsable del Sistema de Gestión en la “Tabla de Gestión de Riesgos” (Anexo 2).

1. RESPONSABILIDADES

Dirección será responsable de:

* Identificar contexto de la organización, partes interesadas.
* Identificar y Evaluar los riesgos.
* Determinar y proponer acciones para riesgos y oportunidades detectadas.
* Asignar los medios humanos y materiales necesarios para las acciones propuestas.
* Aprobar el Plan Anual de Calidad y de efectuar la Revisión del Sistema anualmente.

El Responsable del Sistema es responsable de:

* Confeccionar los documentos que constituyen la Planificación Anual con la información aportada por los responsables de los distintos departamentos, así como de garantizar la implantación del Sistema de Gestión adoptado por **GRUPO SANED**.

1. ANEXOS

**Anexo 1.** Acta del Comité

**Anexo 2.** Tabla de Gestión de Riesgos

**Anexo 1.** Acta del Comité

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| logo | **ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD** | Fecha:  Hora:  Nº\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ASITENTES** |  | **ORDEN DEL DÍA** |
|  |  | En la fecha y hora arriba indicada, se reúnen en **GRUPO SANED** los miembros del Comité de Calidad para decidir sobre los siguientes temas: |

**ACUERDOS TOMADOS:**

|  |
| --- |
| **Dirección** |

**Anexo 2**. Tabla de Gestión de Riesgos

