



Caracterización Proceso Dirección de Comunicaciones

Documento Controlado
Código: DCM-D-001
Versión: 08
Fecha de Emisión: 23-05-18
Página:

1. Objetivo: Administrar las actividades de prensa, comunicación e imagen institucional de los programas y eventos que realice EPA ESP, diseñando y desarrollando estrategias de comunicación y divulgación de la información a nivel interno y externo, en busca del reconocimiento y fortalecimiento de la imagen corporativa a nivel local, regional y nacional.	2. Alcance: Aplica a todas las actividades de Comunicación y divulgación de la información a nivel interno y externo en busca del reconocimiento y fortalecimiento de la imagen corporativa de Empresas Publicas de Armenia ESP. a nivel local, regional y nacional.	3. Recursos: Humanos, Técnicos, Tecnológicos, Logísticos, Infraestructura, Financieros.
--	---	--

4. Responsable del Proceso: Director de Comunicaciones	5. Participantes: Técnico Administrativo I, Contratistas, pasantes, <i>profesional</i>
---	---

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Todos los procesos	Informes y estadísticas de los Procesos. Desarrollo de proyectos de inversión. Plan anticorrupción Plan de Compras. Presupuesto Anual. Socialización de Actividades realizadas.	Planificar, ejecutar y realizar seguimiento de las actividades, comunicación e imagen institucional referentes a programas y eventos que realice la EPA ESP	Publicaciones en: Pagina Web, Red Social Facebook. Spots audiovisuales	Cliente interno y externo. Todos los Procesos Comunidad.
Todos los procesos	Directrices Gerenciales Solicitudes de publicación de Encuestas	Procesar y compilar todas las informaciones de los medios de prensa, encuestas o reclamos ciudadanos y su correspondiente interacción con los procesos de la empresa. Promover la permanente actualización técnica en materia de comunicación institucional y de administración de la información pública.	Información de los medios de comunicación procesada y compilada. Información Publicada Encuestas Publicadas	Medios de Comunicación Cliente interno y externo. Todos los Procesos Partes interesadas
Todos los procesos	Directrices Gerenciales Estrategias para la comunicación y divulgación Matriz de comunicación Plan de comunicaciones	Diseño, Adopción y desarrollo de estrategias de Comunicación y divulgación de la información a Nivel Interno y Externo para el reconocimiento y fortalecimiento de la imagen corporativa a nivel local, regional y nacional.	Campañas mediáticas externas enfocadas a los servicios que presta la entidad. Campaña interna en pro del empoderamiento institucional. Publicaciones en Intranet. Piezas publicitarias requeridas para la promoción de programas y proyectos. Chat Institucional.	Cliente interno y externo. Todos los Procesos Comunidad.
Todos los procesos	Directrices Gerenciales Comunicados de Prensa Fotografías Videos	Organizar el archivo de documentaciones gráficas, audiovisuales y por escrito (también en formato digital) de las diversas actividades de la empresa que estará disponible al público en general.	Banco de documentaciones gráficas, audiovisuales y por escrito Actualizado	Cliente interno y externo. Todos los Procesos Comunidad.
Todos los procesos	Directrices Gerenciales Solicitud de los procesos y supervisores de Obra	Prestar asesoría y acompañamiento a los gestores, supervisores e interventores de Obras ejecutadas para el desarrollo de los Servicios Públicos prestados por EPA ESP, en el componente social y de comunicación a los Usuarios y Partes Interesadas	Socialización de las obras que realiza la entidad a la comunidad del sector. Registro fotográfico Aplicación, Seguimiento y Control de Gestión Social y Comunicaciones en Obras de Infraestructura de Acueducto y Alcantarillado Comunicados de Prensa	Contratista Supervisores, O Interventores Comunidad del sector donde se realiza la obra (beneficiarios de la Obra.
Todo los Procesos Comité de Gobierno en Línea Comité Editorial Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Actas Manuales de	Dar cumplimiento a los requisitos establecidos para el sitio WEB Institucional, con información actualizada y veraz, en coordinación con la Dirección de TICS	Sitio WEB Institucional Actualizado	Cliente interno y externo. Todos los Procesos Comunidad.
Gerencia General Contratista Dirección Jurídica. Secretaria General	Notificación de interventoría Entregables de los Contratistas	Interventoría y/o Supervisión de Contratos relacionados con el Objetivo del Proceso (Estudios, Diseños e Inversiones)	acta de inicio acta parcial Informe de actividades contractuales. Acta de recibo a satisfacción acta final Acta de liquidación	Contratistas.



Caracterización Proceso Dirección de Comunicaciones

Documento Controlado
Código: DCM-D-001
Versión: 08
Fecha de Emisión: 23-05-18
Página:

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Dirección de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información "SGSI" Plan de Acción Gobierno Digital Control de cambios de Software utilizados por los Procesos Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. 1. Componente Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción. 2. Componente Política de racionalización de los Trámites 4. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano Catálogo de Servicio Plan de Eficiencia Administrativa y Cero Papel Plan de Obsolescencia Plan Estratégico PETI Guía para acceder al Link " Mesa de Servicios" en la Intranet Diagnóstico y mantenimiento de: los sistemas (Hardware y software); los sistemas de comunicación informáticos. Guía para la Administración de Sistemas de Información de EPA ESP. Política de Confidencialidad y Ética. Trámites y servicios en el SUIT. Hoja de vida de trámites y servicios Socializaciones y capacitaciones de Seguridad de la información 	Ejecución de labores administrativas relacionadas con la Dirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes Control de cambios de Software utilizados por los Procesos. Actas. Listados de Asistencia Información Información Catálogo de Servicio Cumplimiento de los Planes de : <ul style="list-style-type: none"> Eficiencia Administrativa y Cero Papel Obsolescencia Estratégico PETI Solicitudes " Mesa de Servicios" en la Intranet Mantenimiento de equipos; de los Sistemas Software especializados Hoja de Vida de Trámites y Servicios diligenciadas y Actualizadas Acción Gobierno Digital de Empresas Públicas de Armenia ESP. 	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Dirección Control Gestión	Normatividad Directrices para: <ul style="list-style-type: none"> Fomento a la cultura de autocontrol Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional Elaboración de Informes para Entes Externos. Asesoría y Acompañamiento a la Gestión Institucional Política de Administración del Riesgo Procedimiento de Administración del Riesgo Planes de Mejoramiento de entes externos Programación de actividades con los procesos. Informes. Comité Coordinador de Control Interno 	Ejecución de labores relacionadas con Control de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Recomendaciones a Mapa de Riesgos y Controles. Resultados de los compromisos de Comité de Control Interno Envío de Información para entes externos Informes de avances cumplimiento de Planes de Mejoramiento de entes externos Informes 	<ul style="list-style-type: none"> Dirección Control de Gestión Entes de Control Audidores Internos y Externos Todos los procesos
Dirección de Financiamiento	Estructura de costos y gastos por actividades <ul style="list-style-type: none"> Activos Fijos Depreciables Plan Operativo de inversiones regulado Presupuesto elaborado y ejecutado. Pagos Informes generales Solicitudes de Modificación presupuestal Procedimiento de elaboración y ejecución presupuestal Seguimiento presupuestal del Plan de Inversiones 	Ejecución de labores administrativas relacionadas con la Dirección de Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidades presupuestales Información para el modelo tarifario Soportes para elaboración de Ordenes de Pago. Resolución de Gerencia Actas de Inicio, Parciales y Finales Entradas y Salidas de Almacén Solicitudes de pago por caja Menor Informes para consolidar en la Dirección de Financiamiento Apoyo al cálculo de depreciación activos fijos Proyectos de Acuerdo para modificación presupuestal. 	Dirección de Financiamiento



Caracterización Proceso Dirección de Comunicaciones

Documento Controlado
Código: DCM-D-001
Versión: 08
Fecha de Emisión: 23-05-18
Página:

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Dirección Jurídica y Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Contratación • Contratos • Convenios • Notificación de interventoría • Conceptos Jurídicos • Normatividad • Proyectos de Acuerdos de Junta Directiva EPA • Estudios Previos aprobados 	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Jurídica y Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios previos • Solicitud conceptos jurídicos • Proyecto respuesta Derechos de petición • Respuesta derechos de petición • Contratos • Documentos generados en las interventoría y/o supervisiones: Actas de Inicio, Suspensión, Reinicio, Parcial, Final y de Liquidación. • Informe de Actividades Contractuales. • Especificaciones Técnicas, Reglas de Participación • Lista de chequeo para cumplimiento de estándares en Seguridad y Salud en el Trabajo por contratistas. 	Dirección Jurídica y Secretaria General
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices Gerenciales, Políticas, Objetivos, Estrategias Planes, Programas, Resoluciones y Proyectos definidos • Plan Anual de Adquisiciones, • Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano • Directrices para Gestión en compras • Criterios para calificación de Proveedores • Procedimiento Gestión en Compras • Procedimiento Inscripción, selección y evaluación de proveedores y/o proponentes • Acta de Revisión por la Dirección de la Empresas y los Laboratorios • Convenios, • Cronogramas • Medición de la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado • Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión • Invitación a Presentar Propuesta y/o Cotización • Solicitud de Disponibilidad Presupuestal • Proveedores y/o Proponentes Inscripción • Acta de Compromiso del Comite Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • Matriz de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores • Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • Planificación de Eventos adversos • Evaluación del contexto de EPA ESP • Actividades de Acompañamiento y Participación Comunitaria 	Ejecución de labores administrativas relacionadas con Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de Necesidades • Acta de Inspección verificación y recibo a satisfacción de Productos (diligenciados) • Acta de Recibo de Productos y/o Servicios a Satisfacción. • Acta Recibo de Servicios a Satisfacción • Selección, evaluación y reevaluación de proveedores. • Acta de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos • Acta de Entrega de Puestos de Trabajo • Informes Ejecución Planes de Acción • Revisión por la Dirección de las Subgerencias y Direcciones • Evaluación de los documentos de las propuestas para la adquisición de bienes y servicios de los Laboratorios • Seguimiento a la Medición de la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado • Evaluación y Reevaluación de Proveedores • Seguimiento a los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado • Cumplimiento a las acciones proyectadas en los planes de: • El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos • Ejecución de actividades establecidas en la Planificación de Eventos adversos • Generación de Evaluación del contexto de los procesos de EPA ESP • Actividades de Acompañamiento y Participación Comunitaria 	Gerencia General Todos los procesos
Gestión de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Información del inventario documental, prestamos • Tablas de retención documental Actualizadas • Guías de correo certificado • Documentos digitalizados • Entradas y Salidas Almacén • Hojas de vida vehículos, maquinaria y equipo. • Documentos de legalización de bajas por destrucción y destinación final. • Acciones de mejorar la infraestructura • Acta de devolución, traslado de elementos o Bienes, Inventarios, • Hojas de vida equipos y registro de Novedades Plan de Infraestructura <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de: revisión de inventarios Bienes, Muebles; Transferencias documentales. • Salidas de Almacén • Recepción y Distribución de Correspondencia externa e interna • Gestión y vigilancia para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, maquinaria y equipo de EPA ESP. 	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso de Gestión Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencias documentales • Inventario Documental • Actas de entrega de documentos • Recepción y Distribución de Correspondencia externa e interna • Información y copias de seguridad • Identificación de necesidades • Actas de visita a los procesos Solicitudes de los procesos respecto a: <ul style="list-style-type: none"> • Vehículos, maquinaria y equipo; • Préstamo de herramientas y equipo; • Comunicación informática; • Compra por caja menor; • Necesidades de infraestructura; - • Mejora de la infraestructura; • Acta de devolución, traslado de elementos o Bienes Bajas, Asignaciones o traslados de inventarios • Tablas de retención documental Actualizadas • Eliminación Documental en Archivo de Gestión y Central. 	Proceso de Gestión Recursos



Caracterización Proceso Dirección de Comunicaciones

Documento Controlado	
Código: DCM-D-001	
Versión: 08	
Fecha de Emisión: 23-05-18	
Página:	

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de Bienestar Social • Estudio de Hojas de vida • Personal sensibilizado, entrenado, y contratado, • Plan de Capacitación y Entrenamiento • Planes de mejoramiento • Personal certificado en competencias laborales • Reporte de novedades personal • Planificación y ejecución de Certificación por Competencias Laborales • Seguimiento a Plan de Entrenamiento • Seguimiento Plan de Mejoramiento Individual • Seguimiento al Plan Organizacional de Formación y Capacitación • Evaluadores de Competencias, • Portafolios de Competencias, • Informe medición del clima organizacional • Historias Laborales • Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial • Realización y seguimiento a la Inducción (Trabajadores, Pasantes, Aprendices). • Encuesta Necesidades de Inducción, Reinducción, Entrenamiento y Formación 	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso del Talento Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de capacitación, • Planes, Necesidades de personal • Perfil requerido de personal • Novedades de personal • Evaluación de Jornadas de Capacitación • Medición de la eficiencia y la efectividad de las capacitaciones. • Reporte Horas Extras • Programación del Personal • Plan de Mejoramiento Individual. 	<p>Gestión del Talento Humano</p>
<p>Gestión del Talento Humano</p>	<p>Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo Planificación de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) Programa de Protección contra Caídas Programa de Inspecciones Seguridad y Salud en el Trabajo SST Procedimientos de: • Control Operacional • Para el Control a Contratistas en SST • Trabajos en altura; trabajo en espacios confinados; • De seguridad para manejo de la retroexcavadora; • Para el manejo seguro de sustancias químicas; Instructivos de: • Seguridad para manejo de la guadaña; • Seguridad para manejo de motosierra • Para el Control en el Ingreso de Visitantes), • Plan de Atención de Emergencias • Matriz de Identificación de Peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, • Matriz de requisitos legales, Planes de Formación, Informes de Inspección. EPP, • Investigación de incidentes • Hoja de Vida de Equipo para el Trabajo Seguro en Alturas • Acta de Revisión Gerencial del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo • Protocolos de bioseguridad • Protocolos para atención de Emergencias</p>	<p>Cumplimiento y socialización de las Directrices, Programas y Procedimientos de SST (Salud y Seguridad en el Trabajo). Socialización con los grupos de trabajo Cumplimiento de los Participación activa en SST. Reporte de Incidentes y accidentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes relacionadas con el programa de Salud Ocupacional y Bienestar Social, • Programas y controles implementados • Identificación de Peligros, • Necesidades de Capacitación, • Registros de Capacitaciones, • Acciones correctivas, preventivas y de mejora, • Reporte de incidentes y accidentes, • Reporte índice de ausentismo • Resultados de Indicadores e inspecciones • Lista de Chequeo Retiro de Personal • Permiso para Trabajo Seguro en Excavaciones • Información Acta de Revisión Gerencial del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo • Evidencias de la aplicación de Protocolos 	<p>Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo - Gestión del Talento Humano Gerencia General Dirección Planeación Corporativa, Análisis y Mejora</p>



Caracterización Proceso Dirección de Comunicaciones

Documento Controlado	
Código:	DCM-D-001
Versión:	08
Fecha de Emisión:	23-05-18
Página:	

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Dirección de Planeación Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Planes, Programas y Proyectos con recursos aprobados • Cronogramas • Hoja de Vida de Indicadores • Análisis de Viabilidad de Proyectos de Inversión • Metodología específica para la presentación de proyectos de Inversión al Interior de Empresas Públicas de Armenia ESP • Constancias • Procedimiento formulación de proyectos de Inversión y cofinanciación de las inversiones • Plan Operativo Anual de Inversiones • Plan de Acción • Solicitud de información del SUI 	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Planeación Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Proyección, publicación y seguimiento al Plan de Acción • Seguimiento al Plan de Acción, • Informes de Gestión • Seguimiento a los Acuerdos de Modificación del Presupuesto de Inversiones • información del proceso • Constancia de Registro en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión • Hojas de Vida y seguimiento de Indicadores Actualizados • Actas • Solicitudes de Préstamo Documentación • Listado de Participantes en eventos externos • Identificación y Planificación de las inversiones • Reportes del SUI 	Dirección Planeación Corporativa
	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Gestión Integrada • Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales. • Guías de Manejo Ambiental • Programas de Manejo Ambiental. • Matriz de requisitos legales ambientales. • Capacitaciones y actividades de sensibilización ambientales. • Inspecciones Ambientales. • Fichas de Emergencias Ambientales. • Investigación y reporte de emergencias ambientales. • Invitaciones a participar en el Comité de Gestión Ambiental • Matriz de Análisis del Impacto Ambiental desde una Perspectiva de Ciclo de Vida para los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. • Matriz de Identificación y Evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión Ambiental. • Mapa de riesgos y controles institucional del Sistema de Gestión Ambiental. • Plan de trabajo anual para el Sistema de Gestión Ambiental 	Ejecución de labores relacionadas con la Coordinación del Comité de Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de nuevas materias primas, actividades, equipos o herramientas en los procesos • Matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales Actualizada. • Cumplimiento de los lineamientos establecidos: <ul style="list-style-type: none"> - En la matriz de requisitos legales ambientales. - En las guías y programas de gestión ambiental. • Listados de Asistencia y registros de participación en capacitaciones y sensibilizaciones ambientales • Reporte de las emergencias ambientales e identificar las nuevas. • Cumplimiento de fichas de emergencia ambiental, en caso de emergencia. • Controles Ambientales Implementados. • Necesidades de Capacitación Ambiental. • Acciones correctivas preventivas y de mejora. • Reporte de emergencias ambientales. • Resultados de inspecciones ambientales. • Requisitos legales cumplidos. • Matriz de Análisis del Impacto Ambiental desde una Perspectiva de Ciclo de Vida para los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo actualizada. • Matriz de Identificación y Evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión Ambiental actualizada. • Mapa de riesgos y controles institucional del Sistema de Gestión Ambiental actualizado. 	Dirección de Planeación Corporativa (Coordinación Ambiental)
Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Norma para la elaboración de Documentos • Procedimiento de Control de Documentos • Procedimiento de Control de Registros • Procedimiento de Auditorías de Gestión • Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora • Procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias • Procedimiento de Producto, Servicios y Trabajo No Conformes • Programación de Auditorías de Gestión • Plan de Calidad, • Manual de Gestión Integrado • Guía para la Administración del Riesgo • Listados maestros de Documentos y Registros Actualizados • Capacitaciones en Sistemas de Gestión • Seguimiento al presupuesto asignado, ejecutado y cumplimiento de metas para cada vigencia" • Periodicidad de producción, seguimiento y control de la información consignada en los registros para la toma de decisiones" 	Ejecución de labores relacionadas con el Proceso Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de mejoramiento actualizado y con seguimiento • Reporte de Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora Aprobados y Seguimiento • Solicitudes de Emisión de Documentos • Control de prestamos y devoluciones • Listado maestro de Documentos y Registros Actualizados, publicados y revisados • Reporte de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme. • Tratamiento de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias • Actualización de Documentos Internos y Externos • Evaluación de Equipo auditor • Normativos del Sistema de Gestión Integrado actualizados y publicados • Mapa de Riesgos y Controles: actualizado y publicado • Seguimiento al presupuesto asignado, ejecutado y cumplimiento de metas para cada vigencia" • Periodicidad de producción, seguimiento y control de la información consignada en los registros para la toma de decisiones" 	Proceso Análisis y Mejora



Caracterización Proceso Dirección de Comunicaciones

Documento Controlado
Código: DCM-D-001
Versión: 08
Fecha de Emisión: 23-05-18
Página:

11. Puntos de Control	12. Parámetros de Seguimiento y Medición	13. Requisitos NTC ISO 9001	14. Requisitos NTC ISO 14001	15. Requisitos NTC ISO 45001
<ul style="list-style-type: none"> Plan de Comunicaciones Matriz de Comunicaciones Contratos Los definidos en: <ul style="list-style-type: none"> El Plan de Acción Estratégico El Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Seguimiento a los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado Mapa de Riesgos y Controles Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales 	<p><u>Cantidad de actividades realizadas*100</u> Cantidad de Solicitudes Recibidas o programadas</p> <p><u>No. campañas realizadas*100</u> No. campañas proyectadas</p> <p>Publicaciones Emitidas= <u>No. publicaciones difundidas*100</u> No. Publicaciones requeridas</p>	<p>4. Contexto de la organización 4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad. 4.4 Sistema de Gestión de Calidad. 5. Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso. 6. Planificación 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. 6.2 Objetivos de calidad y planificación 6.3 Planificación y control de cambios. 7. Apoyo 7.2 Competencia. 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 9. Evaluación desempeño 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2 Auditorías Internas. 9.3 Revisión por la dirección 8. Operación 8.1 Planificación y control operacional. 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrado externamente 10. Mejora 10.2 No conformidades y acciones correctivas. 10.3 Mejora continua.</p>	<p>4. Contexto de la organización 4.1 Comprensión del contexto de la Organización 4.2 Comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas. 4.3 Determinación del Alcance del SGA 4.4. Sistema de Gestión Ambiental 5. Liderazgo 6. Planificación 6.1 Acciones para tratar los riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos ambientales y planificación para Lograrlos 7. Apoyo 7.1 Recursos 7.2 Competencias 8. Operación 8.1 Planificación y control operacional 9. Evaluación desempeño 9.1 Seguimiento Medio análisis y evaluación. 9.2 Auditoría Interna 9.3 Revisión por la Dirección 10. Mejora</p>	<p>4. Contexto de la organización. 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas.. 4.3 Determinación del Alcance del SG-SST. 4.4 Sistema de Gestión de la SST. 5. Liderazgo y Participación de los Trabajadores 5.1 Liderazgo y compromiso. 5.2 Política de la SST. 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad en la organización. 5.4 Consulta y participación de los trabajadores. 6. Planificación. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos. 7. Apoyo. 7.1 Recursos. 7.2 Competencia. 7.3 Toma de conciencia. 7.4 Comunicación. 7.5 Información Documentada. 8. Operación. 8.1 Planificación y control operacional. 8.2 Preparación y Respuesta ante emergencias. 9. Evaluación desempeño. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño. 9.2 Auditoría Interna. 9.3 Revisión por la Dirección. 10. Mejora. 10.1 Generalidades.</p>
16. Riesgos	17. Aspectos e impactos ambientales	18. Requisitos Legales y Reglamentarios	19. Documentos Relacionados	20. Registros
Ver: <ul style="list-style-type: none"> Mapa de Riesgos y Controles Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles de los procesos (SGSST) Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información 	Ver Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales.	Ver: <ul style="list-style-type: none"> Listado Maestro de Documentos Externos Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales Ambientales. Matriz de Identificación y Evaluación al Cumplimientos de Requisitos Legales de Seguridad y Salud en el Trabajo 	Ver Listado Maestro de Documentos	Ver Listado Maestro de Registros