

Documento Controlado	
Código: LECA-D-001	
Versión: 24	
Fecha de Emisión: 21-12-06	
Página:	1/4



Caracterización Proceso Laboratorio de Ensayo de Calidad Agua

1. Objetivo: 1. Objetivo: Prestar en el Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua, los servicios de ensayos físicos, químicos y microbiológicos planificados para el control de calidad y los requeridos por el cliente de acuerdo al alcance establecido, generando informes de ensayo técnicos, bajo estándares de calidad.

2. Alcance General: Caracterización de agua tratada y cruda en los parámetros de Color aparente, Olor, Sustancias Flotantes, Turbidez, pH, Cloro residual, conductividad, Alcalinidad, Acidez, Cloruro, sulfatos, nitritos, fosfatos, calcio, dureza total, hierro total, residual de aluminio total, nitratos, COT, fluoruros, Coliformes totales, E. coli, bacterias heterotróficas (Mesófilos), sólidos Totales, Sólidos suspendidos, metales pesados (ej: Hg, Cd,Pb, entre otros) y determinaciones por cromatografía (ej: hidrocarburos totales, entre otros).
2.1 Alcance establecido bajo acreditación en la norma NTC ISO/IEC 17025, coherente con el anexo del certificado donde se describe los ensayos, técnicas, sustancia o producto a ensayar, intervalo de medición y documento normativo (<https://onac.org.co/certificados/16-LAB-004.pdf>)

3. Recursos: Humano, Equipamiento de Laboratorio, Reactivos e Insumos, Técnicos, Tecnológicos, Logísticos, Infraestructura, Financieros.

4. Responsable del Proceso: Rol -Director Técnico LECA, Subgerente de Técnico

5. Participantes: Suplente del Director Técnico, rol -Analistas, rol responsable de la calidad, pasantes y/o personal de apoyo autorizado inherentes al proceso (contrato a termino definido o a indefinido).

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"> Gestión de Captación y Tratamiento Gestión de Distribución de Agua Potable Laboratorio de Calibración de Medidores Ministerio de Salud y Protección Social 	<ul style="list-style-type: none"> Agua Cruda Agua Potable Agua Tratada Solicitudes de procesos Normativa Reporte de novedades en la red de distribución o acueducto (sectores, presiones, caudales, daños, cierres, puntos de muestreo zona urbana y rural) Procedimientos , Manuales, Protocolos e Instructivos 	<ul style="list-style-type: none"> Caracterización o Ensayos de muestras de agua Aseguramiento de calidad del dato. Aseguramiento metrologico Elaboración de Informes de ensayos de calidad del Agua. 	<ul style="list-style-type: none"> Muestra de agua caracterizada Datos técnicamente validos y confiables del procesamiento Físico - Químico y microbiológico de Agua Informe de ensayo de acuerdo a solicitud del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Captación y Tratamiento Gestión de Distribución de Agua Potable Laboratorio de Calibración de Medidores Procesos que lo soliciten Audidores Internos y Externos
<p>Dirección Comercial</p>	<p>Estrategias para la ejecución de la Gestión Comercial de los laboratorios</p>	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Comercial</p>	<p>Determinación y divulgación de las necesidades de los clientes del Laboratorio Brochure del Laboratorio Recepción de pedido del servicio al Laboratorio Indicadores de Gestión Comercial del Laboratorio Evaluación de la Gestión Comercial del Laboratorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios Dirección Comercial Laboratorio de Calibración de Medidores Gerencia General Audidores Internos y Externos
<p>Gerencia General</p>	<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 Inscriptos Acta de Compromiso del Comité 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 	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con Gerencia General</p>	<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 	<p>Gerencia General Todos los procesos</p>
<p>Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>	<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 Diagnostico 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 	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con la Dirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>	<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 : 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. 	<p>Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>
<p>Dirección Control Gestión</p>	<p>Normatividad Directrices para:</p> <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 	<p>Ejecución de labores relacionadas con Control de Gestión</p>	<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



Caracterización Proceso Laboratorio de Ensayo de Calidad Agua

Documento Controlado
Código: LECA-D-001
Versión: 24
Fecha de Emisión: 21-12-06
Página: 2/4

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Dirección de Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> Estructura de costos y gastos por actividades 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
Dirección Jurídica y Secretaria 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 Secretaria 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, Reincio, 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
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 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: 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
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
Dirección de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Comunicaciones. Informes de Gestión Social y Comunicaciones Matriz de comunicaciones Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web. Banco de Imágenes de EPA ESP Campañas mediáticas Publicaciones en medios internos Accompañamientos a la comunidad Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, 3. Rendición de Cuentas 	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de socialización de los Contratos Informes de Gestión Social y Comunicaciones Matriz de comunicaciones. Comunicados de prensa. Cumplimiento a las acciones proyectadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos Información para Publicaciones Apoyo a Campañas mediáticas Proyección de Encuestas Solicitudes de acompañamientos a la comunidad Información a publicar: Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 	Dirección de Comunicaciones



Caracterización Proceso Laboratorio de Ensayo de Calidad Agua

Documento Controlado	
Código: LECA-D-001	
Versión: 24	
Fecha de Emisión: 21-12-06	
Página: 3/4	

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Gestión del Talento Humano	<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 	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso del Talento Humano	<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. 	Gestión del Talento Humano
Gestión del Talento Humano	<p>Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo</p> <p>Planificación de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) Programa de Protección contra Caídas</p> <p>Programa de Inspecciones Seguridad y Salud en el Trabajo SST Procedimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	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.	<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 	Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo - Gestión del Talento Humano Gerencia General Dirección Planeación Corporativa, Análisis y Mejora
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
Dirección de 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: 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)



Caracterización Proceso Laboratorio de Ensayo de Calidad Agua

Documento Controlado	
Código: LECA-D-001	
Versión: 24	
Fecha de Emisión: 21-12-06	
Página: 4/4	

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	16. Requisitos NTC ISO/IEC 17025
<ul style="list-style-type: none"> Lavado de Material Control de Métodos de los Análisis <ul style="list-style-type: none"> Competencia de Personal Verificación de Reportes Verificación de Insumos Control de Interferencias Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición Los definidos en la Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales <ul style="list-style-type: none"> Control de condiciones ambientales Manejo integral de residuos Los definidos en: <ul style="list-style-type: none"> Manual de Procesos y procedimientos El Plan de Acción Estratégico Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Seguimiento a los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado <ul style="list-style-type: none"> Mapa de Riegos y Controles Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano <ul style="list-style-type: none"> Matriz de Objetivos de Calidad de los Laboratorios 	<p>Ensayo de agua por solicitudes de clientes realizados *100 Análisis de agua por solicitudes de clientes programados</p> <p>Total de Ensayos con intervalos de confianza de +/- 95 *100 Total de ensayos de análisis implementados en el laboratorio</p> <p>Quejas por prestación de los servicios de ensayo presentan los usuarios atendidos en un tiempo inferior a 24 horas *100 número de ensayos realizados.</p> <p>Reporte de ensayos fisicoquímicos y microbiológicos de agua con tiempo inferior a 72 H *100 Total de muestras de agua ensayadas</p> <p>Total de trabajo no conforme presentados *100 Total de ensayos</p>	<p>4. Contexto de la Organización</p> <p>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</p> <p>4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos</p> <p>5. Liderazgo</p> <p>5.1.2 Enfoque al cliente</p> <p>6. Planificación</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos</p> <p>6.3 Planificación de los cambios</p> <p>7. Apoyo</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>7.1.2 Personas</p> <p>7.1.3 Infraestructura</p> <p>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</p> <p>7.1.5 Recurso de seguimiento y medición</p> <p>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</p> <p>7.2 Competencia</p> <p>7.3 Toma de conciencia</p> <p>7.4 Comunicación</p> <p>7.5 Información documentada</p> <p>7.5.2 Creación y actualización</p> <p>7.5.3 Control de la Información documentada</p> <p>8. Operación</p> <p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p> <p>8.7 Control de las salidas no conformes</p> <p>9 Evaluación del desempeño</p> <p>10. Mejora</p> <p>10.2 No conformidades y acción correctiva</p> <p>10.3 Mejora continua.</p>	<p>4. Contexto de la Organización</p> <p>4.1 Comprensión del contexto de la Organización</p> <p>4.2 Identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas.</p> <p>4.3 Determinación del Alcance del SGA</p> <p>4.4. Sistema de Gestión Ambiental</p> <p>5. Liderazgo</p> <p>6. Planificación</p> <p>6.1 Acciones para tratar los riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos ambientales y planificación para Lograrlos</p> <p>7. Apoyo</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>7.2 Competencias</p> <p>8. Operación</p> <p>9. Evaluación del Desempeño</p> <p>9.1 Seguimiento Medio análisis y evaluación.</p> <p>9.2 Auditoría Interna</p> <p>9.3 Revisión por la Dirección</p> <p>10. Mejora</p>	<p>4. Contexto de la organización.</p> <p>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas.</p> <p>4.3 Determinación del Alcance del SG-SST.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de la SST.</p> <p>5. Liderazgo.</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso.</p> <p>5.2 Política de la SST.</p> <p>5.3 Roles, responsabilidad y autoridad en la organización.</p> <p>5.4 Consulta y participación de los trabajadores.</p> <p>6. Planificación.</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos.</p> <p>7. Apoyo.</p> <p>7.1 Recursos.</p> <p>7.2 Competencia.</p> <p>7.3 Toma de conciencia.</p> <p>7.4 Comunicación.</p> <p>7.5 Información Documentada.</p> <p>8. Operación.</p> <p>8.1 Planificación y control operacional.</p> <p>8.2 Preparación y Respuesta ante emergencias</p> <p>8.3 Evaluación desempeño.</p> <p>8.4 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño.</p> <p>8.5 Auditoría Interna.</p> <p>8.6 Revisión por la Dirección.</p> <p>10. Mejora.</p> <p>10.1 Generalidades.</p> <p>10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas</p> <p>10.3 Mejora continua.</p>	<p>4. Requisitos Generales</p> <p>4.1 Imparcialidad</p> <p>4.2 Confidencialidad</p> <p>5. Requisitos relativos a la estructura.</p> <p>6. Requisitos Relativos a los recursos.</p> <p>6.1 Generalidades</p> <p>6.2 Personal</p> <p>6.3 Instalaciones y condiciones ambientales.</p> <p>6.4 Equipamiento</p> <p>6.5 Trazabilidad Metroológica</p> <p>6.6 Productos y servicios suministrados externamente.</p> <p>7. Requisitos del proceso</p> <p>7.1 Revisión de solicitudes, ofertas y contratos.</p> <p>7.2 Selección, verificación y validación de métodos</p> <p>7.3 Muestreo</p> <p>7.4 Manipulación de los ítems de ensayo y calibración.</p> <p>7.5 Registros Técnicos</p> <p>7.6 Evaluación de la Incertidumbre de Medición</p> <p>7.7 Aseguramiento de la validez de los resultados.</p> <p>7.8 Informe de resultados</p> <p>7.9 Quejas</p> <p>7.10 Trabajo No conforme</p> <p>7.11 Control de datos y gestión de la información</p> <p>8. Requisitos del sistema de Gestión</p> <p>8.1 Opciones</p> <p>8.2 Documentación del sistema de Gestión (opción A)</p> <p>8.3 Control de documentos del sistema de Gestión (opción A)</p> <p>8.4 Control de registros (opción A)</p> <p>8.5 Acciones a abordar riesgos y oportunidades (opción A)</p> <p>8.6 Mejora (opción A)</p> <p>8.7 Acciones correctivas (opción A)</p> <p>8.8 Auditorías Internas (opción A)</p> <p>8.9 Revisión por la dirección (opción A)</p>
17. Riesgos	18. Aspectos e impactos ambientales	19. Requisitos Legales y Reglamentarios	20. Documentos Relacionados	21. Registros	
<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mapa de Riegos 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 	<p>Ver Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales.</p>	<p>Ver:</p> <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 	<p>Ver Listado Maestro de Documentos</p>	<p>Ver Listado Maestro de Registros</p>	