Índice

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Definiciones
5. Normativa
6. Desarrollo

6.1 Alcance del Sistema

6.2 Exclusiones

6.3 Contexto de la entidad

6.4 Direccionamiento Estratégico

6.4.1 Planificación Estratégica del Sistema Integrado de Gestión - SIG

6.4.4.1 Planes de trabajo del sistema Integrado de Gestión - SIG

6.5 Partes Interesadas (Grupos de Valor)

6.6. Líneas de defensa

6.7. Líneas de reporte del Sistema de Control Interno-SCI

6.8 Estructura del Sistema Integrado de Gestión

6.9 Mapa de Procesos

6.9.1 Interrelación de los procesos

6.9.2 Disciplina BPM

6.10 Roles y Responsabilidades de los líderes de los procesos

6.11 Política del Sistema Integrado de Gestión

6.12 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

6.13 Responsabilidad y Autoridad

6.14 Administración de riesgos y oportunidades

6.15 Planificación de cambios

6.16 Comunicación

6.17 Información documentada

6.18 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

6.19 Medición, resultados y mejora

6.19.1 Indicadores

6.19.2 Satisfacción de los usuarios y atención de PQRSD

6.19.3 Salidas no conformes

6.19.4 Auditoría Interna

6.19 5 Acciones correctivas, preventivas y de mejora

6.19.6 Revisión por la Dirección

6.20 Lineamientos para la certificación de los sistemas de gestión

7. Referencias bibliográficas

1. Introducción

De acuerdo con la resolución 1184 del 07 de junio de 2022, “Por la cual se deroga la Resolución 603 de abril 30 de 2018, y se reglamenta el Sistema Integrado de Gestión bajo las Normas ISO 9001, ISO, 14001, ISO 45001, e ISO/IEC 27001, en la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales y se dictan otras disposiciones” y el Decreto 1072 de 2015: Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6 en la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales y se dictan otras disposiciones”, la Autoridad Nacional de Licencias Ambiental – ANLA, ha estructurado el Manual del Sistema Integrado de Gestión, que contempla actividades transversales para la planeación, implementación y mejora de los procesos, con el fin satisfacer necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Este documento se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, especificando los roles y responsabilidades de las líneas de defensa y la articulación de las dimensiones y políticas de gestión y desempeño institucional con los procesos de la entidad.

Adicionalmente, y con el fin de promover la gestión por procesos, la entidad identifica la necesidad de determinar brechas y oportunidades de mejora en los procesos, mediante la implementación de herramientas que permitan fortalecer la racionalización de trámites y la transformación digital, a través de la implementación de la disciplina de BPM con una vista integral que reúna los procesos, las personas y la tecnología como pilares requeridos para la gestión por procesos.

2. Objetivo

Establecer y comunicar la estructura del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), a través de la articulación de los Sistemas de Gestión implementados por la entidad, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la disciplina de BPM, con el fin de facilitar la mejora continua de los procesos, el cumplimiento de los requisitos, la satisfacción de los usuarios y partes interesadas en concordancia con la planeación estratégica de la entidad.

3. Alcance

Este documento describe el alcance de los Sistemas de Gestión implementados en la entidad, la no aplicabilidad, roles y responsabilidades, direccionamiento estratégico, políticas y objetivos del SIG y la descripción general de los principales requisitos de los Sistemas de Gestión implementados. Aplica para todos los procesos.

4. Definiciones

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Adecuación: Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

Alta Dirección: Persona o Grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

Auditoría interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

BPM (Business Process Management): Es una disciplina que propone un enfoque sistemático para mejorar y optimizar los procesos de negocio.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Conveniencia: Grado de alineación o coherencia entre el Sistema Integrado de Gestión y la planeación estratégica de la entidad, acorde con su misionalidad o propósito.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque basado en los procesos: Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como \"enfoque basado en los procesos\".

Entrada: Fuente de información utilizada para realizar la Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Oportunidad: Cumplir con los tiempos establecidos por normatividad legal o requisitos internos.

Parte Interesada: Es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto o servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Rigurosidad: Implica la aplicación de métodos precisos y detallados en la revisión técnica y jurídica para asegurar la calidad y la validez de la evaluación y el seguimiento a las licencias, permisos, trámites y procesos sancionatorios ambientales.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

SIG: Sistema Integrado de Gestión

Sistema integrado de gestión: Es el conjunto de sistemas de gestión implementados por la entidad: 1. Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) 2. Sistema de Gestión Ambiental (SGA) 3. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) 4. Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

Transparencia: Se refiere a la accesibilidad y divulgación de información sobre las actividades de los organismos públicos, con el objetivo de que los grupos de valor puedan conocer y participar en la toma de decisiones. Por ejemplo, la rendición de cuentas, audiencias públicas, reuniones informativas que facilitan a participación ciudadana en la vigilancia de la gestión pública.

Transparencia: Se refiere a la accesibilidad y divulgación de información sobre las actividades de los organismos públicos, con el objetivo de que los grupos de valor puedan conocer y participar en la toma de decisiones. Por ejemplo, la rendición de cuentas, audiencias públicas, reuniones informativas que facilitan a participación ciudadana en la vigilancia de la gestión pública.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

5. Normativa

Tipo	Número	Fecha	Epígrafe	Articulos
Decreto	1072	26-05-2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Libro 2, Parte 2, Titulo 4, Capitulo 6
Resolución	1184	07-06-2022	Por la cual se deroga la Resolución 603 de abril 30 de 2018, y se reglamenta el Sistema Integrado de Gestión bajo las Normas ISO 9001, ISO, 14001, ISO 45001, e ISO/IEC 27001, en la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales y se dictan otras disposiciones.	Todos
Resolución	1629	01-08-2024	Se actualizan y adoptan las políticas de gestión y desempeño institucional y se unifican y adicionan funciones al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Autoridad Nacional de Licencias ambientales -ANLA.	Artículo décimo quinto funciones
Resolución	1765	20-08-2024	Por la cual se crea la mesa de gestión por procesos BPM y se define la estructura de gobernanza, para la implementación de la disciplina BPM en la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales.	Todos los artículos

6. Desarrollo

6.1 Alcance de los Sistemas de Gestión implementados

Aplica para todos los procesos de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) y su articulación con los diferentes sistemas de gestión: calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información, así como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), considerando la normativa, el contexto organizacional y las partes interesadas, para la evaluación y el seguimiento de las licencias, permisos y trámites ambientales.

Para cada uno de los sistemas de gestión implementados por la entidad se establecen los siguientes alcances:

Tabla 1. Alcance de los Sistemas de Gestión implementados en la entidad

Sistema	Alcance
Sistema de Gestión de Calidad (NTC ISO 9001)	Evaluación y seguimiento de las licencias, permisos y trámites ambientales
Sistema de Gestión Ambiental (NTC ISO 14001)	Actividades administrativas para la gestión y control de la prestación de servicios para la evaluación y seguimiento de licencias, permisos y tramites ambientales, en las instalaciones físicas de la entidad.
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (NTC ISO 27001)	Aplica para todos los funcionarios, contratistas y terceros que obtengan, procesen, almacenen, transfieran, usen archiven, reutilicen, tengan acceso o sean responsables del manejo de activos de información propiedad de la entidad o de terceros con los cuales se tenga vínculo, a través de la aplicación integral de los requisitos y controles de la norma ISO/IEC 27001:2022 en todos los procesos de la ANLA, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible del país mediante la evaluación y seguimiento de licencias, permisos y trámites ambientales.
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (NTC ISO 45001)	Actividades para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores de la entidad para la evaluación y seguimiento de licencias, permisos y trámites ambientales, en las instalaciones físicas de la entidad.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación ANLA

6.2 No aplicabilidad

Teniendo en cuenta el Decreto 3573 de 2011 mediante el cual se crea la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA en su artículo 3. Funciones y el Decreto 376 del 11 de marzo del 2020, por el cual por el cual se modifica la estructura de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, la entidad excluye el numeral 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS de la Norma Técnica Colombia NTC-ISO 9001:2015, teniendo en cuenta que las licencias, permisos y trámites ambientales, se planifican conforme a lo establecido por la normatividad ambiental vigente, y su exclusión no afecta el cumplimiento de los requisitos legales, de la organización y de los usuarios.

De igual manera se excluye el numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, toda vez que la entidad no tiene equipos de medición que afecten la provisión de los productos o servicios proporcionados.

Los dispositivos GPS existentes en la ANLA son empleados como herramienta de apoyo para la captura y ubicación en campo de puntos o sitios de referencia en el marco de las visitas técnicas a proyectos, obras y/o actividades en el marco de la misionalidad; los datos obtenidos mediante dicho dispositivo son insumo para la prestación de los servicios (conceptos técnicos, autos, resoluciones), los cuales son corroborados posteriormente en oficina, a través de las herramientas geoespaciales institucionales, tales como AGIL y el Modelo de Almacenamiento Geográfico.

Los receptores GPS reciben señal de satélites que orbitan alrededor de la tierra, esto hace que no sea posible reproducir siempre las mismas condiciones, ya que estas dependen de la zona de trabajo, hora del día, disposición de los satélites en el cielo visible. Además, el receptor GPS no está midiendo nada, sino que recibe una señal electromagnética y un software interno realiza una estimación a partir de esa señal recibida de varios satélites para mostrar la posición aproximada.

Por lo anterior, se concluye, que no se requiere un proceso de calibración de dispositivos GPS, y es suficiente con el cumplimiento de los ajustes y configuración de cada dispositivo por parte del usuario, para su uso en campo.

6.3 Contexto de la entidad

La entidad ha establecido una metodología para el análisis del contexto interno y externo, con el fin de definir acciones que se articulen con los diferentes instrumentos de planeación, facilitando el análisis de factores que de manera positiva o negativa afectan el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas institucionales, así como, los objetivos de los procesos.

6.4 Direccionamiento Estratégico

El Plan Estratégico Institucional – PEI, es un documento técnico de planeación que define los lineamientos institucionales que orientarán la gestión de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, está constituido por los siguientes elementos:

1. Misión

Contribuimos al desarrollo sostenible, a la democracia y la justicia ambiental del país mediante la evaluación y el seguimiento a las licencias, permisos y trámites ambientales con rigurosidad, transparencia, oportunidad y conocimiento integral del territorio.

2. Visión

Ser referente como autoridad ambiental respetuosa de los derechos de nuestros grupos de valor, confiable en el proceso de toma de decisiones, propositiva, innovadora, de alto nivel técnico y con capacidad de transformarse en función de las políticas del país.

3. Líneas Estratégicas

Se definieron cuatro (4) líneas estratégicas para este plan, las cuales se encuentran interrelacionadas y se proyectaron con el propósito de establecer el direccionamiento de la entidad para el cumplimiento de las apuestas de la autoridad en el horizonte proyectado. Para el logro de dichas líneas, se establecieron objetivos estratégicos y de gestión articulados con los objetivos del Sistema Integrado de Gestión:

1. Incrementar la confianza y cercanía de la autoridad con sus grupos de valor.

2. Fortalecer el enfoque de derechos humanos, el conocimiento integral del territorio y la participación incidente con rigurosidad, transparencia y oportunidad para mejorar la efectividad de los procesos de evaluación, seguimiento y sancionatorios.

3. Gestionar el conocimiento y garantizar el acceso a la información de los procesos de la autoridad para contribuir a la efectiva y oportuna toma de decisiones, a través de la innovación, las buenas prácticas y la transformación digital.

4. Consolidar un modelo de gestión innovador que genere valor público, a través del uso eficiente de los recursos y el logro de los objetivos, proporcionando un entorno de trabajo que ofrezca un desarrollo integral a nuestros colaboradores.

El Sistema Integrado de Gestión está alineado con el Plan Estratégico de la Entidad, y a través de la gestión por procesos se ejecutan las actividades para dar cumplimiento a los objetivos y metas institucionales.

6.4.1 Planificación Estratégica del Sistema Integrado de Gestión - SIG

Los Sistemas de gestión implementados en la ANLA, deberán planificar los objetivos cada vez que se requiera o haya cambios en la planeación estratégica de la entidad, los cuales deberán ser integrados y articulados con otros instrumentos de planeación como por ejemplo: PEI, PAI, planes de acción de las políticas del MIPG , entre otros.

Al planificar cómo lograr los objetivos de cada uno de los sistemas, se debe considerar los aspectos establecidos en el formato DPI-FO-23 Planificación estratégica del Sistema Integrado de Gestión- SIG.

Dentro de los principales insumos a considerar se relacionan los más relevantes:

Tabla No. 2 Insumos sugeridos planificación SIG

Sistema de Gestión	Insumos por considerar
Sistema de Gestión de Calidad - SGC	• Resultados de Auditorías • Resultados de encuesta de satisfacción de usuarios • Resultados de PQRSD (incluir grupos internos) • Estado de Salidas No Conformes (para los procesos misionales) • Debilidades y oportunidades identificadas en el contexto • Nivel de cumplimiento de requisitos legales aplicables (Oportunidad en el trámite de Licencias y Permisos) • Resultados de la evaluación de riesgos (Efectividad en los controles y acciones) • Desempeño de los proveedores de los últimos 3 años • Resultados de Planes de Mejoramiento (NC recurrentes) la causa raíz pueden ser insumo para medir un indicador.
Sistema de Gestión Ambiental - SGA	• Aspectos Ambientales Significativos identificados en ANLA • Línea base de consumo (Aspectos Ambientales) • Emisión de gases efecto de invernadero • Resultados de la evaluación de riesgos • Nivel de cumplimiento de requisitos legales aplicables
Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST	• Resultados de la consulta con los trabajadores y partes interesadas • Resultados de la evaluación de riesgos • Resultados de la evaluación y valoración de peligros (Seguridad en el trabajo) • Resultados de la evaluación de diagnóstico de las condiciones de salud (Exámenes Ocupacionales de ingreso, periódicos, retiro, reintegro etc.) • Índice de ausentismo por enfermedad o accidentalidad • Resultados de la evaluación de riesgo psicosocial • Nivel de cumplimiento de requisitos legales aplicables • Resultados de la evaluación de simulacros de emergencia
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI	• Satisfacción de mesas de ayuda • Incidentes reportados de seguridad de la información • Ataques cibernéticos • Resultados de la evaluación de riesgos - Eficacia/Efectividad en los controles del Anexo A (Amenazas y Vulnerabilidades) • Controles del Anexo A • Activos de información

Fuente: Elaboración propia Oficina Asesora de Planeación

6.4.4.1 Planes de trabajo del sistema Integrado de Gestión - SIG

Con el fin de facilitar el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO y promover la mejora continua de los sistemas de gestión, la entidad ha establecido formular, implementar y hacer seguimiento al plan de trabajo definido para cada uno de los sistemas en el formato DPI-FO-50, el cual, contiene acciones específicas para desarrollar durante una vigencia por cada uno de los requisitos y tendrá un análisis de resultados cualitativo y cuantitativo con sus correspondientes

evidencias (Carpeta adicional por numeral).

6.4.4.2 Seguimiento Planes de trabajo del sistema Integrado de Gestión - SIG

El seguimiento a la implementación se hará de acuerdo a la periodicidad establecida en la hoja de vida del indicador del SIG por parte de los líderes de los sistemas, a la Oficina Asesora de Planeación, quien consolidará la eficacia de este, en el reporte del indicador definido en el Plan de Acción Institucional.

6.5 Partes Interesadas (Grupos de Valor)

La entidad ha establecido una matriz de partes interesadas DPI-FO-28, que permite identificar las necesidades y expectativas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión.

Los grupos de interés (grupos de valor) identificados por la entidad son los siguientes:

Imagen 1. Partes Interesadas (Grupo de Valor)

Fuente: Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental ANLA

1. Usuarios: Grupo de valor aprobado por la entidad que comprende las personas naturales, jurídicas públicas o jurídicas privadas usuarias de los servicios de evaluación ambiental, permisos y trámites ambientales, y sujetos de seguimiento y control ambiental de la Autoridad. Ejm: Usuarios a los que se dirige la misionalidad de la entidad, los cuales han solicitado trámites o servicios de la entidad.

2. Ciudadanía: Grupo de valor aprobado por la entidad que se refiere a cualquier persona que por interés general en los asuntos públicos se relaciona con la entidad. No se limita solo a los beneficiarios, proveedores o usuarios específicos del servicio o de resultados de la gestión. Ejm: Propietarios de predios, Habitantes de zonas de influencia de proyectos, comunidades campesinas, tercer interviniente.

3. Entidades Públicas: Grupo de valor aprobado por la entidad que corresponde a las entidades nacionales, departamentales y locales que pertenecen a la rama ejecutiva y las entidades pertenecientes a la rama legislativa y judicial que tienen interacción con la Entidad en el marco del cumplimiento de su misionalidad y sus labores administrativas. En este grupo no se encuentran los Entes de Control. Ejm. Presidencia, Gobernaciones, Alcaldías, Ministerios, Secretarías, Entidades Adscritas, Autoridades Ambientales, Empresas de Servicios Públicos, Rama Judicial, Fuerza Pública.

4. Entes de Control: Grupo de valor aprobado por la entidad que corresponde a las entidades que ejercen control a las actuaciones de la entidad y sus funcionarios y que tienen facultades para investigar, sancionar y fallar en términos disciplinarios, fiscales y penales. Ejm: Contraloría General de la República, Fiscalía general de la Nación, Procuraduría General de la Nación.

5. Medios de Comunicación: Grupo de valor aprobado por la entidad que corresponde a las personas naturales o jurídicas que, mediante el uso de diferentes canales transmiten información y comunican de manera masiva a la población e influyen o direccionan la opinión pública a nivel local, regional, nacional e internacional. Ejm: medios de prensa, radio o televisión.

6. Sociedad Civil: Grupo de valor aprobado por la entidad que corresponde a grupos heterogéneos organizados de personas que comparten intereses en común, se integran, disertan y de manera organizada hacen visibles sus demandas ante la ANLA. Se caracterizan por buscar la protección y reivindicación de derechos colectivos, así como la generación de cambios sociales. Este grupo puede tener una agenda de incidencia y tienen posibilidades para movilizar la opinión pública en temas que impactan los objetivos institucionales. En este grupo también se pueden encontrar organizaciones con intereses en torno a la construcción de agendas conjuntas con la entidad para la gestión del conocimiento, la innovación y transferencia del conocimiento. Ejm: Organizaciones No Gubernamentales, veedurías ciudadanas, colectivos, ambientalistas de opinión, universidades, movimientos sociales

7. Usuarios Internos: Grupo de valor aprobado por la entidad que corresponde a las personas naturales o jurídicas que hacen parte de la entidad por prestarle servicios o desempeñar sus funciones internamente. En el caso de los funcionarios, las actividades se desarrollan a partir del manual de funciones y en el caso de los contratistas, se desarrollan las obligaciones contractuales con la prestación de servicios. En este grupo también se incluye el núcleo familiar de los colaboradores, los entes de certificación y las personas naturales o jurídicas que proveen servicios a la entidad. Ejm: áreas de apoyo, misionales, estratégicas, organizacionales y de control interno

8. Organizaciones Internacionales: Grupo de valor aprobado por la entidad que corresponde a las entidades, órganos, agencias u organizaciones internacionales o supranacionales que brindan asistencia técnica, permiten el intercambio de experiencias y la transferencia de conocimiento con la Autoridad.

En las entradas y salidas de las caracterizaciones se identifican las partes interesadas que intervienen en cada uno de los procesos.

9. Gremios y las asociaciones: Grupo de valor aprobado por entidad que corresponde a organizaciones de personas naturales o jurídicas que desempeñan un mismo oficio o profesión, y que se agrupan para defender sus intereses comunes y lograr mejoras que les beneficien a todos.

6.6 Líneas de Defensa

Para la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, es de gran importancia tener definido el esquema de líneas de defensa, con el fin de proporcionar de manera simple y efectiva el aseguramiento del éxito continuo de las iniciativas de la entidad, por lo anterior, los roles y responsabilidades se pueden consultar en la DPI-GU-11 Guia de implementación de la política de Control Interno-MIPG.

6.7 Estructura del Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión está conformado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y los Sistemas de Gestión implementados por la entidad, los cuales se detallan a continuación:

Imagen 2. Estructura Sistema Integrado de Gestión

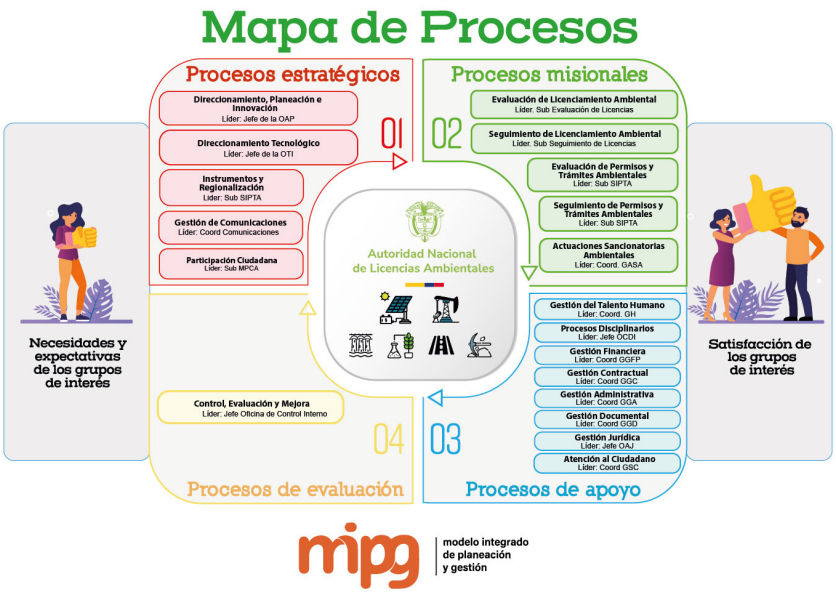
Fuente: Oficina Asesora de Planeación ANLA

6.8 Mapa de procesos

Conforme al Decreto 376 del 21 de marzo del 2020, por el cual se modifica la estructura de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA, se ha realizado la definición de un mapa de procesos, conformado de la siguiente manera: 5 estratégicos, 5 misionales, 8 de apoyo y 1 de evaluación para un total de 19 procesos de acuerdo con la siguiente descripción:

- ***Procesos estratégicos****:* hace referencia a aquellos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- ***Procesos misionales:*** incluye todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- ***Procesos de apoyo:*** incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- ***Procesos de evaluación:*** incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Imagen 3. Mapa de Procesos ANLA



Fuente: Oficina Asesora de Planeación ANLA

6.8.1 Interrelación de los procesos

La interrelación de los procesos se encuentra documentada en la CARACTERIZACIÓN, la cual describe de manera general las actividades que se ejecutan en los procesos, de acuerdo al PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Adicionalmente, contempla las dimensiones y Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, especificando las que son asociadas, es decir las que lidera el proceso, y las transversales que aplican a todos los procesos. Las actividades de estas políticas se incorporan en la caracterización de acuerdo al PHVA.

Las caracterizaciones se encuentran documentadas por cada uno de los procesos en el Sistema de Información Gestión de Procesos – GESPRO.

6.8.2 Disciplina BPM

La entidad ha definido revisar la arquitectura de los procesos actuales bajo los conceptos de eficiencia, productividad y generación de valor público, con el fin de mejorar entre otros factores la articulación e interacción entre las entradas y salidas de todos los procesos de la entidad, así como, fortalecer la comunicación asertiva entre dependencias.

Es así, como la ANLA ha establecido implementar la disciplina BPM, que promueve la gestión por procesos, optimizando la tecnología, los procesos y las personas, como se muestra a continuación.

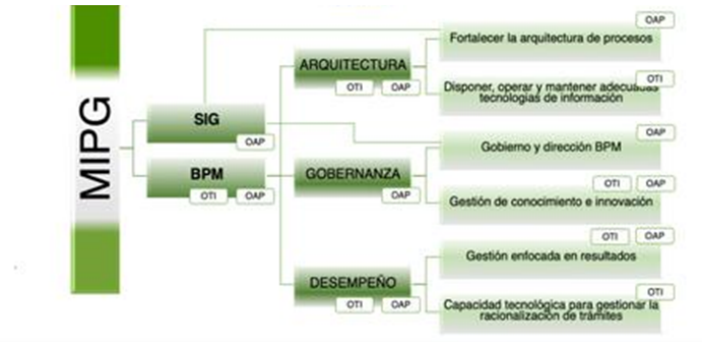
Imagen 4. Articulación disciplina BPM

Fuente: Documento BPM Oficina Asesora de Planeación ANLA

Como áreas integradoras y promotoras de la estrategia de implementación del BPM en la entidad, se encuentra la Oficina Asesora de planeación OAP como líder funcional del BPM y la Oficina de Tecnologías de Información OTI como Líder técnico de BPMS interviniendo en los aspectos respectivos a su especialidad.

Definida la estrategia, se identifican 3 capacidades que son los pilares de implementación y medición del BPM en toda entidad: Gobernanza, Arquitectura y Desempeño, las cuales se condensaron en una matriz en la cual se consolidan factores y atributos a medir para cada una de estas capacidades, como se muestra a continuación:

Imagen 5. Pilares de implementación BPM



Fuente: Documento BPM Oficina Asesora de Planeación ANLA

Nota: El SIG y BPM se encuentran enmarcados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dando claridad que SIG y BPM son herramientas que implementa la ANLA para gestionar los procesos al interior y exterior de la misma, priorizando el cumplimiento de las directrices del MIPG bajo los principios de integridad y legalidad, como motor de la generación de resultados de la administración pública.

6.9 Roles y responsabilidades de Líderes de los Procesos

Con el fin de gestionar y dar cumplimiento a las actividades relacionadas en los procesos, a continuación, se describe de manera general los roles y responsabilidades de los líderes de los procesos.

1. Liderar y gestionar con las dependencias involucradas el cumplimiento del objetivo del proceso.

2. Coadyuvar a la ejecución de las actividades de acuerdo al ciclo PHVA y su interacción con otros procesos.

3. Apoyar a los procesos para que las salidas o el producto final cumplan con los requisitos.

4. Implementar los planes de acción de las políticas del MIPG.

5. Actualizar, administrar y socializar la información documentada del proceso que lidera.

6. Gestionar la disponibilidad de recursos para la ejecución de las actividades.

7. Definir y hacer seguimiento a los indicadores.

8. Identificar, gestionar y administrar los riesgos asociados al proceso.

9. Formular y ejecutar las acciones de los planes de mejoramiento.

6.10 Política del Sistema Integrado de Gestión

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales con el fin de asegurar un proceso efectivo de evaluación y seguimiento de licencias,

permisos, trámites, certificaciones y vistos buenos ambientales, se compromete a formular e implementar acciones encaminadas a la mejora del desempeño institucional, actuando en cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos a través de los siguientes compromisos:

a. El desarrollo del talento humano, la seguridad y salud en el trabajo, la eliminación de peligros y reducción de los riesgos, bajo condiciones de trabajo seguros y saludables, para la prevención de lesiones y deterioro de la salud de los colaboradores.

b. El uso eficiente de los recursos naturales, la prevención de la contaminación y la protección del ambiente.

c. La seguridad de la información y ciberseguridad, mediante la protección de los pilares de confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad, a partir de la gestión de los riesgos asociados a los activos de información propiedad de la entidad o de terceros con los cuales se tenga vínculo.

d. La satisfacción de sus grupos de interés, la promoción y desarrollo de los mecanismos de participación y finalmente, la consulta a

sus colaboradores.

6.11 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

Acorde con los compromisos definidos en la polìtica a continuación se definen los objetivos del SIG:

1. Proteger la seguridad y salud de todos los colaboradores, mediante la Identificación de peligros, valoración y la determinación de los respectivos controles, con el fin de eliminar los peligros y reducir los riesgos de exposición.

2. Promover el uso eficiente del agua y la energía, gestionar eficientemente el manejo y disposición de los residuos y fomentar la mejora continua del desempeño ambiental de la entidad.

3. Proteger los activos de información de los riesgos que puedan afectar su confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad.

4. Promover la participación ciudadana incidente con un enfoque incluyente y en lenguaje claro.

5. Desarrollar los procesos de evaluación, seguimiento y sancionatorio de las licencias, permisos y trámites ambientales bajo los principios de objetividad, transparencia, oportunidad y con estándares de calidad.

6. Impulsar y fortalecer el talento humano de la autoridad, para garantizar un equipo íntegro, competente y comprometido.

7. Promover la mejora continua a través de la integración del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – (MIPG) y los sistemas de gestión implementados por la autoridad.

6.12 Responsabilidad y Autoridad

Las responsabilidades y autoridades que tiene cada uno de los cargos que hace parte de la estructura organizacional de ANLA han sido estipuladas en:

- Resolución 1184 del 2022
- Resolución 1629 del 2024, TITULO II FUNCIONES COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO.
- Manual de Funciones (en el cual se realiza la descripción de acuerdo con el nivel jerárquico de las funciones para cada cargo)
- Y en las resoluciones de encargo.

Nota 1: Para el caso del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, los roles y responsabilidades se encuentran definidas en el documento *Matriz de roles y responsabilidades del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.*

Nota: 2: Para el caso del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, los roles y responsabilidades se encuentran definidos en el *Manual Operativo del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información DT-MN-02, capítulo roles y responsabilidades.*

6.13 Administración de riesgos y oportunidades

A partir del contexto de la entidad y de las caracterizaciones de los procesos, se identifican los riesgos de la entidad (gestión, corrupción, fiscales y seguridad de la información), los cuales se gestionan teniendo en cuenta los lineamientos establecidos de la Política de Administración de Riesgos DPI-PLE-01. El proceso de identificación, valoración, tratamiento, monitoreo y seguimiento (evaluación), se hace a través del Sistema de Información Gestión de Riesgos – GESRIESGOS.

Las oportunidades se abordan a través de las acciones formuladas como resultado del análisis del contexto interno y externo, las cuales pueden estar articuladas con los planes de acción de las políticas del MIPG.

6.14 Planificación de cambios

Se cuenta con el procedimiento gestión de cambio para proyectos e iniciativas institucionales DPI-PR-11 y el manual de *gestión del cambio DPI-MN-06,* los cuales establecen los lineamientos para la implementación de la gestión del cambio en proyectos e iniciativas institucionales, mediante la identificación de necesidades, el análisis de criterios, y la formulación y el seguimiento de acciones orientadas a facilitar la adopción efectiva de los cambios por parte de los colaboradores.

6.15 Comunicación

Se tiene establecida la GCM-FO-01 *Matriz de comunicación interna y externa,* donde los procesos registran la información a comunicar, la frecuencia, a quién comunicar, el medio y quién comunica.

6.16 Información Documentada

La creación, modificación y eliminación de la información documentada (caracterización, procedimiento, manual, política, protocolo, instructivo, programa, plan, guía, estrategia y formatos), se administran y controlan a través del Sistema de Información Gestión de Procesos – GESPRO, y teniendo en cuenta *el DPI-PR-07 Procedimiento y el DPI-IN-03 Instructivo de información documentada.*

Es de responsabilidad de los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo mantener actualizada la información documentada, así mismo realizar la socialización con los involucrados.

6.17 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La entidad con el fin de asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes con sus requisitos, ha establecido el Manual de Contratación, Supervisión e Interventoría, cuyo objetivo es establecer y dar a conocer a los partícipes del Sistema de Compra Pública, los lineamientos y criterios para llevar a cabo los procesos de contratación de la entidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.5.3 del Decreto 1082 de 2015 y los lineamientos Generales para la expedición de Manuales de Contratación dados por la Agencia Nacional de Contratación Pública.

Por lo anterior, se tiene establecido aplicar los siguientes criterios para la evaluación, selecciónn, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos:

Selección: A través de la elaboración de los estudios previos que incluyen los requisitos habilitantes técnicos, jurídicos, financieros y ambientales (si aplica). Para las modalidades de licitación pública, mínima cuantía, concurso de méritos, selección abreviada, los mínimos habilitantes equivalen a la selección.

Para el caso de proveedores y/o proponentes participantes en procesos de selección diferentes a Contratación Directa, se tienen en cuenta los lineamientos establecidos en el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.1.2.2.2. y concordantes del Decreto 1082 de 2015.

Evaluación: Dependiendo del tipo de modalidad de contrato, por ejemplo para Licitación Pública, Mínima Cuantía, Concurso de Méritos, Selección Abreviada aplica el informe de evaluación y cuando se trata prestación de servicios profesionales o apoyo a la gestión, aplica el formato de verificación de requistos de idoneidad y experiencia.

Reevaluación: se realiza la verificación del cumplimiento en el desarrollo del objeto y obligaciones contractuales, mediante la revisión de actividades periódicas y/o del informe final, los cuales se validan con la firma y suscripción del informe de supervisión y/o informe mensual de actividades.

6.18 Medición, resultados y mejora

6.18.1 Indicadores

Los indicadores del Sistema Integrado de Gestión que miden el desempeño de los procesos, están articulados con los indicadores del Plan de Acción Institucional – PAI, su medición y seguimiento se hace a través del Sistema de Planeación y Gestión Institucional – SPGI, teniendo en cuenta las directrices establecidas en el *IDPI-IN-02 Instructivo de indicadores.*

6.18.2 Satisfacción de los usuarios y atención de PQRSD

Como parte de la comunicación con nuestras partes interesadas, semestralmente se mide la satisfacción de los usuarios en relación con los trámites y servicios que presenta la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales- ANLA, con el fin de encaminar acciones de mejora en la prestación de los servicios. (AC-IN-01 Instructivo medición de la satisfacción de usuarios externos).

Igualmente, se atienden y gestión las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales de comunicación. (*AC-MN-01 Manual Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECOS)*.

Adicionalmente a nivel interno, se aplican encuestas para medir el nivel de satisfacción en las siguientes temáticas: Seguridad de la información, evaluación de los factores de riesgo psicosocial y clima laboral.

6.18.3 Salidas no conformes

Para los procesos misionales se identifican, controlan y se define el tratamiento para las salidas que no son conformes con los requisitos, siguiendo los lineamientos establecidos en el *DPI-PR- 08 pr*ocedimiento de *salidas no conformes.*

6.18.4 Auditoría Interna

Cada líder del Sistema de Gestión implementado por la entidad, planifica y gestiona las auditorías internas conforme a lo establecido en el *EM-PR-02 Procedimiento de Auditoría Interna.*

6.18.5 Acciones correctivas y de mejora

La Entidad cuenta con el procedimiento de *EM-PR-03 Procedimiento de Acciones correctivas y de mejora*, el cual define los parámetros

y se describen las actividades que permiten la formulación de acciones para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales para la identificación de las acciones de mejora, con el fin de contribuir a la mejora continua de la gestión en la ANLA.

6.18.6 Revisión por la Dirección

Anualmente se debe realizar por lo menos una revisión por la dirección del Sistema Integrado de Gestión en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la entidad y la toma de decisiones que aporten a su mejora continua.

A continuación se relacionan algunos aspectos relevantes:

• Podrá realizarse de manera independiente o integrada para cada uno de los Sistemas de Gestión.

• Debe contemplar las entradas y salidas establecidas en cada una de las normas correspondientes.

• Los líderes de los procesos deben realizar el análisis del desempeño que han tenido siguiendo los parámetros establecidos por la Oficina Asesora de Planeación, los cuales son remitidos a través de memorando.

• La Oficina Asesora de Planeación es responsable de realizar seguimiento a la implementación de las oportunidades de mejora y compromisos definidos por parte de los líderes de los procesos.

• Es reponsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación consolidar y publicar las diapositivas de la revisión por la Dirección en el micrositio de la página web.

6.19 Lineamientos para certificación de los sistemas de gestión

De acuerdo a lo establecido en la Resolución 1184 de 2022, específicamente en los artículos décimo tercero: Líder del Sistema Integrado de Gestión, numeral 1 y artículo décimo quinto- funciones, numeral 1,2 y 5 se debe definir y documentar los criterios que permitan determinar la madurez de un Sistema de Gestión para ser incluído dentro del SIG y/o presentarse para una certificación.

Los criterios mínimos necesarias para ser considerado un sistema de gestión en la planeación institucional de la entidad son los siguientes:

1. Resultado del diagnóstico de implementación del sistema de gestión a certificar: El líder del sistema de gestión interesado en certificarse en la ISO correspondiente, deberá presentar por cada numeral (capítulos) de la norma el porcentahe (%) de implementación, así como el promedio total.

2. Formulación plan trabajo: Para cada vigencia se debe formular un plan de trabajo, que considere las actividades necesarias para cada uno de los requisitos de la(s) norma(s) a certificar.

3. Auditorías internas: Se debe planificar auditorías internas anuales tercerizadas soportadas a través de informes de auditoría con la evaluación de la totalidad de los requisitos de la norma a certificar y cierre efectivo de no conformidades.

4. Justificación de la certificación: Deberá contener ventajas y desventajas asociadas a la certificación del sistema gestión.

5. Recursos necesarios: Se deberá contemplar en el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia que corresponda, los recursos necesarios para las auditorías internas tercerizadas, auditorías de certificación y de seguimiento soportadas con cotizaciones, con el fin de asegurar que se tiene una disponibilidad en el presupuesto para su ejecución.

6. Presentación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD: Para las auditorías de certificación, se deberán presentar los puntos anteriormente mencionados en el marco del CIGD, siendo esta la instancia para su aprobación.

7. Referencias bibliográficas

- **No aplica**,No aplica (1)

CONTROL DE CAMBIOS		
Motivo	**Fecha**	**Observación**
-	02-06-2021	Se incluye un numeral relaconado con el control de los procesos, productos y servicios suminitrados externamente (selección, evaluación, seguimiento del desempeño y reevalución), se complementa las responsabilidadedes de la línea estratégica asociada con la Evaluación de la política de gestión estratégica del Talento Humano
-	29-12-2021	Se incluye el numeral 6.7 de Líneas de Reporte Sistema de Control Interno y las tematicas a reportar en Comité Directivo, Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y Comité de Coordinación Institucional de Control Interno.
-	13-01-2022	Se ajusta la Tabla No. 2 Esquema Líneas de reporte SCI, correspondiente al punto 6.7 Líneas de Reporte Sistema de Control Interno-SCIT.
-	25-04-2022	Se complementa en el numeral 6.2 Exclusiones, la justificación de la exclusión del numeral 7.1.5.2 "Trazabilidad de las mediciones justificación", de la NTC ISO 9001, en cuanto a la no calibración de dispositivos GPS.
-	20-05-2022	Se realiza las siguientes modificaciones: 1.En el numeral 6.5 Grupos de Interés, se incluye la matriz de partes interesadas pertinentes al SIG. 2. Se modifica en el numeral 2.6.8 Estructura del Sistema Integrado de Gestión, la palabra subsistemas por sistemas de gestión. 3. En el numeral 6.9 Mapa de procesos, se elimina la tabla que relacionaba el proceso y el objetivo de la caracterización debido a que cada vez que haya modificaciones se debe actualizar el manual, para lo cual se debe consultar GESPRO. 4. Se actualiza la política y objetivos del SIG (numerales 6.11 y 6.12) aprobados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 27/04/2022. 5. Se actualiza el numeral 6.19.4 Auditoría Interna, incluyendo que cada líder del Sistema de Gestión implementado por la entidad, planifica y gestiona las auditorías internas conforme a lo establecido en el procedimiento de Auditoría Interna
Lecciones Aprendidas - Buenas Prácticas	17-11-2022	Se ajusta la normativa, el alcance del Sistema Integrado de Gestión, las definiciones y, de acuerdo con el ejercicio de simplificación de documentos, se incluyen los lineamientos de la Revisión por la Dirección.
Sugerencias por parte de los servidores	19-07-2023	Se realizan las siguientes modificaciones: 1. Se elimina la definición de acción preventiva. 2. En el numeral 6.5 se realiza cambio del concepto de grupos de interés a partes interesadas y su descripción. 3. En el numeral 6.1 se incluye la tabla de alcance de los Sistemas de gestión implementados en la entidad. 4. En el numeral 6.11 se ajusta la polìtica y objetivos del SIG. 5. Se incluye la Resolución 1184 del 2022 en el numeral 6.13. 6. En el numeral 6.15 se modifica el nombre del procedimiento de *planificación de cambios a gestión del cambio teniendo en cuenta el nombre relacionado en GESPRO.* 7. *En el numeral 6.19.3 se elimina* se eliminó del alcance del reporte de las Salidas No Conformes por parte de la subdirección administrativa y financiera, esto teniendo en cuenta que los procesos de la SAF son de apoyo y no afectan la prestación del servicio 8. Se incluye el numeral 6.20 “Lineamientos para certificación de los sistemas de gestión”.
Sugerencias por parte de los servidores	28-05-2024	1. Se ajusta el índice incluyendo numerales 6.9.1 y 6.9.2. 2. Se incluye en la introducción, objetivo, definición y en el numeral 6.9.2 temáticas correspondientes a la disciplina BPM. 3. Se actualiza el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, teniendo en cuenta la solicitud realizada por la OTI. 4. Se actualiza la articulación de líneas estratégicas, misión, visión y objetivos del SIG de acuerdo con la actualización del Plan Estratégico Institucional. 5. Se actualiza la imagen de partes interesadas de la entidad y se incluye la parte interesada de organismos internacionales, conforme a la información suministrada por la SMPCA. 6. Se actualiza el compromiso 3 de la política del SIG teniendo en cuenta los cambios solicitados por la OTI. 7. Se incluye la nota 2 para el numeral 6.13 responsabilidad y autoridad referente a los roles y responsabilidades del SGSI. 8. Se incluye en el numeral 6.19.2 los instrumentos de medición de satisfacción a nivel interno.
Requisitos legales, Análisis de las necesidades y prioridades de la prestación de servicios	26-07-2024	Teniendo en cuenta la Ley 2345 de 2023 “Chao Marcas”, se realiza el cambio de logo en la Figura 3. Mapa de Procesos ANLA, puesto que en el centro se visualizaba el logo antiguo.
Ejercicios de autoevaluación, Auditorías internas y externas	22-11-2024	Teniendo en cuenta la "*NC 4 No se evidencia la planificación integrada del SIG de la ANLA, considerado lo expuesto en la resolución 1184 del 2022 de la ANLA y atendiendo las acciones: 1. Determinar y documentar las directrices y lineamientos que permitan estandarizar e integrar la planeación de cada sistema de gestión así como la identificación de los insumos, dependencias responsables y procesos involucrados en la planeación ANLA -SIG 2025 articulada con los instrumentos liderados por la OAP y la acción 4. Complementar los criterios que se encuentran documentados en el Manual del SIG que permitan determinar la madurez de un SG para ser certificado dentro del SIG y los insumos mínimos necesarias para ser considerado en la planeación institucional de la entidad*". Se incluye el capítulo 6.4.1 Planificación Estratégica del Sistema Integrado de Gestión - SIG y el subcapitulo 6.4.4.1 Planes de trabajo del sistema Integrado de Gestión - SIG. Adicionalmente se incluyen las Resoluciones1629 y 1765 de 2024 y en la introducción y el objetivo se ajusta la palabra metodologia BPM por disciplina de BPM

CONTROL DE CAMBIOS		
Motivo	**Fecha**	**Observación**
Sugerencias por parte de los servidores	27-05-2025	Se realizan los siguientes cambios: Se incluye en definiciones el concepto de conveniencia, rigurosidad, transparencia y oportunidad; en el numeral 6.1 se modificó el alcance de los sistemas de gestión implementados, en el numeral 6.2 se modificó el título exclusiones por no aplicabilidad; en el numeral 6.3 se mejoró la redacción del contexto de la entidad; a nivel general se incluyeron los códigos y nombres de los documentos establecidos en Gespro; en el numeral 6.4.4.2 Seguimiento Planes de trabajo del sistema Integrado de Gestión - SIG: se ajusta la periodicidad articulada con la HV del indicador; en el numeral 6.5. Se incluye la parte interesada relacionada con Gremios y Asociaciones, así como su descripción; en el numeral 6.6. Se ajusta la redacción de las Líneas de defensa relacionándolas en la Política de Control Interno, se elimina el numeral 6.7 Líneas de reporte del SCI, las cuales harán parte de la Política de Control Interno, en el 6.9.1 Interrelación de los procesos, se simplifica la redacción; en 6.10 Roles y responsabilidades de Líderes de los Procesos, se complementaron los numerales 4,5 y 8; 6.13 Responsabilidad y Autoridad, se actualizó acorde a la resolución 1629 de 2024 Título II funciones del CIGD artículo segundo y artículo décimo quinto; se modificó el documento donde se encuentra los roles y responsabilidades del SGSI; en el 6.14 Administración de riesgos y oportunidades, se incluye que las oportunidades se abordarán desde las políticas del MIPG, los riesgos fiscales y se ajusta los riesgos digitales por riesgos de seguridad de la información.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Nombre	Nombre
Astrid Lorena Guevara Trujillo Nohora Isabel Velasquez Ubaque	Nohora Isabel Velasquez Ubaque	Erika Johanna Cortes Ospina
Cargo	Cargo	Cargo
Contratista Contratista		
Fecha	Fecha	Fecha
27-05-2025	29-05-2025	06-06-2025