

# **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

## **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**SEPTIEMBRE 30 DE 2015**

**Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA**



**MINAMBIENTE**

## CONTENIDO

1. Marco Estratégico
2. Riesgos identificados por proceso – Acciones Preventivas
3. Desempeño de los procesos: Herramientas de Medición
4. Resultados de la Satisfacción del Cliente
5. Producto y/o Servicio No Conforme
6. Resultados de Auditorias Internas de Calidad
7. Acciones Correctivas
8. Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
9. Recomendaciones al S.G.C. para la mejora
10. Capacitaciones del S.G.C.



## CONTENIDO

1. Marco Estratégico
2. Riesgos identificados por proceso – Acciones Preventivas
3. Desempeño de los procesos: Herramientas de Medición
4. Resultados de la Satisfacción del Cliente
5. Producto y/o Servicio No Conforme
6. Resultados de Auditorias Internas de Calidad
7. Acciones Correctivas
8. Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
9. Recomendaciones al S.G.C. para la mejora
10. Capacitaciones del S.G.C.



# MARCO ESTRATÉGICO DEL S.G.C.



Misión institucional

Visión institucional

Política de la Calidad

Objetivos de la Calidad

Mapa de procesos institucionales

Procedimientos obligatorios documentados

Herramientas de medición de procesos



MINAMBIENTE

# ADECUACIÓN Y CONVENIENCIA DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

<b>OBJETIVO DE LA CALIDAD</b>  <b>INTENCIÓN DE LA POLÍTICA</b>	1. Fortalecer las estrategias que permita mejorar la oportunidad en la evaluación y seguimiento de licencias, permisos y trámites para proyectos, obras o actividades.	2. Fortalecer el desarrollo institucional mejorando los procesos y la satisfacción de las necesidades de los usuarios.	3. Fortalecer las competencias de los colaboradores de la ANLA.
<p>En la ANLA estamos comprometidos con la oportunidad, la transparencia, el rigor técnico, la objetividad, la pertinencia y el respeto al marco jurídico aplicable, para responder a las solicitudes de licenciamiento, permisos o tramites ambientales, rigiéndose por los principios de la gestión pública, el uso eficiente de los recursos, la satisfacción efectiva de las necesidades y expectativas de nuestros grupo de interés, la eficacia y el mejoramiento continuo de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<div style="text-align: center;">   <b>Alta relación</b> </div>	<div style="text-align: center;">   <b>Alta relación</b> </div>	<div style="text-align: center;">   <b>Alta relación</b> </div>

# DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

- 6 Instructivos
- 3 Manuales
- 106 Procedimientos
- 3 Protocolos

REQUERIMIENTO Y NECESIDADES DEL USUARIO  
INTERNO O EXTERNO



25

37

53

3

SATISFACCIÓN DEL USUARIO



118 Documentos

## CONTENIDO

1. Marco Estratégico
2. Riesgos identificados por proceso – Acciones Preventivas
3. Desempeño de los procesos: Herramientas de Medición
4. Resultados de la Satisfacción del Cliente
5. Producto y/o Servicio No Conforme
6. Resultados de Auditorias Internas de Calidad
7. Acciones Correctivas
8. Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
9. Recomendaciones al S.G.C. para la mejora
10. Capacitaciones del S.G.C.



# RIESGOS POR PROCESO

REQUERIMIENTO Y NECESIDADES DEL USUARIO  
INTERNO O EXTERNO



SATISFACCIÓN DEL USUARIO

67

Riesgos detectados

3

De 67 riesgos identificados en los procesos, el **45%** de ellos, es decir, **30 riesgos** se han catalogado dentro la **Zona Extrema**, teniendo en cuenta las calificaciones de la probabilidad de ocurrencia y el impacto que generarían en caso de materialización

### PROCESOS DE ESTRATÉGICOS

PROCESO	SUBPROCESO	No.	RIESGO	Zona del Riesgo	ACCIONES PREVENTIVAS
ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	1	La existencia de documentos de uso permanente que no estén estandarizados y formalizados en el SGC	Zona Extrema	Capacitar a los facilitadores por proceso en el manejo documental de acuerdo a las normas de calidad
		2	Duplicidad de actividades, funciones o responsabilidad en documentos oficiales de la entidad	Zona Extrema	Realizar revisiones periódicas a la documentación por proceso por parte de los facilitadores, responsables de proceso y equipo de calidad

### PROCESOS DE EVALUACIÓN

PROCESO	SUBPROCESO	No.	RIESGO	Zona del Riesgo	ACCIONES PREVENTIVAS
CONTROL A LA GESTIÓN	N/A	1	Suministro de información errada o poco confiable a la Dirección General, Organismos de Control y demás partes interesadas	Zona Extrema	Establecer responsabilidades frente al suministro de información. Identificar las condiciones de calidad y los controles necesarios para generar los respectivos reportes

PROCESO	SUBPROCESO	No.	Riesgo	Zona del Riesgo	ACCIONES PREVENTIVAS
<b>ACCIONES SANCIONATORIAS</b>	<b>N/A</b>	1	Extravió de información (Medios de Soporte)	Zona Extrema	Implementación de un cuadro de seguimiento de la documentación recibida, y su registro en SILA
		2	Incumplimiento de los términos legales	Zona Extrema	Depuración del cuadro de información en Excel. Implementación de un cuadro de seguimiento y su registro en SILA
		3	Perdida de Información por falla Tecnológica	Zona Extrema	Implementación de Backup periódicos a los equipos del grupo de trabajo
		4	Demandas contra los Actos Administrativos	Zona Extrema	Fortalecer la revisión previa de los fundamentos y criterios técnicos y jurídicos, antes de la expedición del acto.
<b>GESTIÓN DE LICENCIAMIENTO AMBIENTAL</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	1	Imprecisión de la información aportada en las solicitudes	Zona Extrema	Crear un punto de validación en la parte final de procedimiento
		2	Reproceso en la evaluación por diversidad de criterios.	Zona Extrema	Definir y ajustar actividades en el procedimiento de evaluación vigente
	<b>SEGUIMIENTO</b>	1	Demora en el proceso de Solicitudes para evacuación a peticiones	Zona Extrema	Revisión del proceso y el procedimiento para identificar los cuellos de botella y mitigarlos
<b>GESTIÓN DE PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	1	Inexactitud en la generación los números de Concepto Técnico y su numeración en SILA.	Zona Extrema	La Subdirección Administrativa, el grupo deTécnoctologías y la Subdirección de Instrumentos, están desarrollando un mecanismo que permita generar la numeración automática de conceptos técnicos en SILA sin que ello genere traumatismos administrativos
		2	Incremento en tiempos por procesos adicionales.	Zona Extrema	La Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales realizará los ajuste a los procedimientos de cada uno de los permisos y trámites con el fin de suprimir actividades que no aportan nada al permiso o trámite. Por otro lado, se elaboraran instrumentos como criterios de evaluación, términos de referencia, manuales, etc., con el fin de optimizar los procesos de evaluación y seguimiento a permisos
	<b>SEGUIMIENTO</b>	1	Lentitud en la expedición y numeración de conceptos técnicos	Zona Extrema	Desde el mes de enero de 2015, se implemento un nuevo esquema de revisión y aprobación a conceptos técnicos, donde los revisores serán los responsables de revisar y aprobar los conceptos emitidos por los profesionales en cada uno de los permisos.

PROCESO	SUBPROCESO	No.	Riesgo	Zona del Riesgo	ACCIONES PREVENTIVAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA, FINANCIERA Y DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN FINANCIERA	1	Pago de cuenta con Recursos Diferentes a los apropiados	Zona Extrema	Identificar las reservas presupuestales
		2	Perdida de Recursos	Zona Extrema	Aplicar las políticas de seguridad de la información
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	Incumplimiento en el reporte y registro al almacén de la Entidad de los bienes adquiridos mediante contratos vigentes y/o factura según sea el caso.	Zona Extrema	Adoptar plan de seguimiento periódico reporte y registro de bienes en almacén
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	Incumplimiento de la normativa	Zona Extrema	Actualizar y socializar el Normograma en medio magnético en el Grupo de Talento Humano
		2	Fallas en el aplicativo de nómina (HOMINIS)	Zona Extrema	Mantener vigente el contrato de prestación de servicios para soporte y actualización del Aplicativo.
	GESTIÓN DOCUMENTAL	1	Pérdida de la información, por olvido, deterioro, sustracción o alteración de la misma por parte de los usuarios	Zona Extrema	Verificar quincenalmente el cumplimiento del diligenciamiento de las fichas de préstamo de expedientes.
		2	Pérdida de la trazabilidad o extravío del expediente al interior de la Entidad.	Zona Extrema	Sensibilizar a los usuarios al momento de realizar el préstamo, sobre el compromiso y responsabilidad con el expediente como custodio del mismo.
		3	Incorporación de documentación a expedientes que no corresponden	Zona Extrema	Corregir las posibles inconsistencias que sean reportadas por los usuarios de forma inmediata en la incorporación de documentos en los expedientes.

# PROCESOS DE APOYO

PROCESO	SUBPROCESO	No.	Riesgo	Zona del Riesgo	ACCIONES PREVENTIVAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA, FINANCIERA Y DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN TECNOLÓGICA	1	Daños en los Datos por accesos no autorizados	Zona Extrema	Implementación de los procedimientos de acceso, backup y seguridad de la información aplicando los parámetros establecidos en la norma técnica colombiana NTC ISO /IEC 27001 y las recomendaciones del programa de Gobierno en Línea.
		2	Pérdida del Control de los servidores Ataque externos	Zona Extrema	Implementación de los procedimientos de aseguramiento, acceso, backup y seguridad de la información aplicando los parámetros establecidos en la norma técnica colombiana NTC ISO /IEC 27001 y las recomendaciones del programa de Gobierno en Línea.
		3	Construcción de reportes de forma manual, lo que implica manipulación de datos e incremento en el riesgo de error al momento de emitir veredictos sobre situaciones observadas	Zona Extrema	Mantenimiento de las herramientas de consola que generan el monitoreo de la plataforma
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	Incumplimiento del plan de adquisición de bienes y servicios, por no celebrarse las contrataciones en el término estipulado y en las condiciones señaladas en el mismo.	Zona Extrema	Establecer cronograma de reuniones con el Grupo de Finanzas y Presupuesto para verificar el cumplimiento del plan de contratación conforme a lo estipulado en el plan anual de adquisiciones
		2	Ineficiente verificación de las ofertas en procesos selectivos y hojas de vida de los aspirantes a celebrar contratos de prestación de servicios	Zona Extrema	Adoptar un mecanismo de revisión periódica de las contrataciones realizadas
	ATENCIÓN AL CIUDADANO	N/A	1	Inoportuna respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Zona Extrema
2			Inadecuada prestación del servicio	Zona Extrema	Implementación del protocolo de atención al ciudadano.
PROCESOS DISCIPLINARIOS		1	Vencimiento de términos sin que se hayan practicado pruebas	Zona Extrema	Decretar las pruebas oportunamente y verificar permanente de la actuación disciplinaria frente a la normatividad vigente.
GESTIÓN JURÍDICA	CONCEPTOS JURÍDICOS	2	No se puede establecer en el sistema una trazabilidad de los documentos	Zona Extrema	Implementación de un cuadro de seguimiento de la documentación recibida, y su registro en SILA

## CONTENIDO

1. Marco Estratégico
2. Riesgos identificados por proceso – Acciones Preventivas
3. **Desempeño de los procesos: Herramientas de Medición**
4. Resultados de la Satisfacción del Cliente
5. Producto y/o Servicio No Conforme
6. Resultados de Auditorias Internas de Calidad
7. Acciones Correctivas
8. Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
9. Recomendaciones al S.G.C. para la mejora
10. Capacitaciones del S.G.C.



# MEDICIÓN OBJETIVOS DE LA CALIDAD

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FORMULA	META	AVANCE	RESPONSABLE
1 Fortalecer las estrategias que permita mejorar la oportunidad en la evaluación y seguimiento de licencias, permisos y trámites para proyectos, obras o actividades.	Solicitudes de Licencias Ambientales	% de las solicitudes de licencias ambientales y modificaciones a instrumentos competencia de la ANLA resueltas dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente	80%	63%	Subdirección Evaluación y Seguimiento
2 Fortalecer el desarrollo institucional mejorando los procesos y la satisfacción de las necesidades de los usuarios.	Revisión por la Dirección	Revisión por la Dirección realizada	1	1	Comité Directivo – OAP
	Acciones correctivas	Acciones correctivas implementadas	100%		Líderes de Proceso
	Satisfacción de usuarios	Nivel de satisfacción del cliente externo en la Medición de Satisfacción de usuarios	100%	65%	Atención al ciudadano
3 Fortalecer las competencias de los colaboradores de la ANLA.	Plan de Formación y Capacitación Institucional	No. de actividades ejecutadas/ No. actividades proyectadas	100%	63%	Talento Humano
	Evaluación percepción de Impacto de las actividades del Plan de Formación y Capacitación Institucional	No. actividades evaluadas / No. total de actividades ejecutadas	100%	53%	Talento Humano



# HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN POR PROCESO

REQUERIMIENTO Y NECESIDADES DEL USUARIO  
INTERNO O EXTERNO



8

7

17

1

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

30

Indicadores

3

Otras herramientas de Medición

# INDICADORES PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESO	SUBPROCESO	INDICADOR	FORMULA	META	AVANCE
ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Plan Estratégico Institucional	Actividades del P.E ejecutadas / actividades formuladas	100%	75%
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Plan de trabajo para implementación del S.G.C.	Actividades de implementación del S.G.C. ejecutadas / actividades formuladas	100%	80%
	GESTIÓN DE RECURSOS	Anteproyecto de presupuesto	Documento de anteproyecto de presupuesto elaborado	1	1
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	Sistema de Información Geográfica para la ANLA	% de implementación y mantenimiento del Sistema de Información Geográfica	100%	67%
	COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	Comunicación Organizacional	Actividades de Comunicación Internas Ejecutadas / Actividades de Comunicación Internas Programadas	100%	80%
		Comunicación Informativa	Actividades de Comunicación Externa Ejecutadas / Actividades de Comunicación Externa Programadas	100%	63%
		Estrategia de Comunicación Institucional	# de Estrategias Ejecutadas	1	100%
	DISEÑO Y DESARROLLO DE INSTRUMENTOS		Instrumentos para la evaluación y seguimiento de proyectos, obras y actividades sujetos a licencias, permisos y trámites ambientales	48%	48%

# INDICADORES PROCESOS MISIONALES

PROCESO	SUBPROCESO	INDICADOR	FORMULA	META	AVANCE
<b>GESTIÓN DE LICENCIAMIENTO AMBIENTAL</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	% Solicitudes de licenciamiento resueltas	No. Licencias resueltas/ No. Licencias recibidas	80%	74%
	<b>SEGUIMIENTO</b>	No. de seguimientos realizados	No. De seguimientos ambientales realizados / No. De seguimientos ambientales programados	100% (1269)	71% (898)
<b>GESTIÓN DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	% de solicitudes de permisos ambientales evaluadas y resueltas	No. de solicitudes de evaluación de permisos resueltas / No. De solicitudes de evaluación de permisos por tramitar	93%	75%
		% de solicitudes de certificaciones ambientales evaluadas y resueltas	No. de solicitudes de certificación ambiental resueltas / No. De solicitudes de certificación ambiental por tramitar	95%	92%
		% de Vistos Buenos ambientales expedidos en término	No. Vistos Buenos expedidos en término /No. de solicitudes de Visto Bueno recibidas	100%	99%
	<b>SEGUIMIENTO</b>	No. de seguimientos realizados	No. De actos administrativos de seguimiento emitidos	752	6% 43
	<b>ACTUACIONES SANCIONATORIAS</b>	Porcentaje de Actos Administrativos proyectados para ponerle fin al proceso sancionatorio ambiental	No. Actos Administrativos proyectados para ponerle fin al proceso/ No. de conceptos técnicos sancionatorios aprobados para ponerle fin al proceso	100%	91%

## INDICADORES PROCESOS DE APOYO

PROCESO	SUBPROCESO	INDICADOR	FORMULA	META	AVANCE
GESTIÓN JURÍDICA	CONCEPTOS JURÍDICOS	Atención a requerimientos de usuarios internos y externos (Derechos de petición y Conceptos Jurídicos)	No. De requerimientos atendidos en termino (derechos de petición + conceptos jurídicos) / No. Total de requerimientos allegados que se encuentran en termino	90%	89%
	PROCESOS COACTIVOS	Porcentaje de actos administrativos para la terminación y archivo con pago total o parcial realizable en el período.	No. de Actos Administrativos proyectados para la terminación de los procesos coactivos / No. de procesos de Cobros Coactivos asignados.	45%	11%
		Porcentaje de avance en la elaboración del Manual de Cobro Coactivo. **	%de avance en la elaboración del Manual de Cobro Coactivo / 100%	100%	
	PROCESOS JUDICIALES	Porcentaje de avance en la elaboración de la propuesta de políticas de prevención del daño antijurídico	%de avance en la elaboración de la propuesta de políticas de prevención del daño antijurídico / 100%	100%	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA, FINANCIERA Y DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Plan de Bienestar Social Laboral e Incentivos	No. De Actividades ejecutadas/ No. Actividades proyectadas	20	50%
		Plan de Formación y Capacitación Institucional	No. de programas ejecutados/ programas proyectados	19	68%
		Impacto en el conocimiento en Temas misionales, estratégicos o de apoyo	Número de programas que cumplen la meta / número de programas realizados con duración igual o superior 16 horas * 100	100%	
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Plan Anual de Adquisiciones	No. De actividades revisadas en los términos establecidos / el total de las actividades por realizar seguimiento	100%	57%
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Gestión Contractual para adquisición de bienes y/o servicios (procesos selectivos)	% procesos solicitados / % procesos adelantados.	100%	85%
		Gestión de bienes y/o servicios a través de procesos de contratación directa: contratos y convenios interadministrativos y contratos de prestación de servicios	% de contratos celebrados directamente	100%	100%

## INDICADORES PROCESOS DE APOYO

PROCESO	SUBPROCESO	CANTIDAD	INDICADOR	FORMULA	META	AVANCE
GESTIÓN ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA, FINANCIERA Y DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN TECNOLÓGICA	2	Sistema de Gestión de la seguridad SGSI	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información Implementado	100%	69%
			Adquisición, actualización y/o renovación de Hardware, Software y Servicios	Adquisición, actualización y/o renovación de Hardware, Software y Servicios	15	70%
	GESTIÓN DOCUMENTAL	1	Porcentaje de Implementación del Programa de Gestión Documental	Promedio de avance en la implementación de las actividades de implementación del programa de gestión documental priorizadas para el periodo.	100%	7%
	GESTIÓN FINANCIERA	2	Ejecución Presupuestal	% presupuesto ejecutado	95%	69% Compromisos
			Cobro y Recaudo	% recaudo efectivo	100%	37% Obligaciones
	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Plan de atención al Ciudadano.	Número Actividades del Plan implementadas /No. Actividades programadas	100%	59%
	PROCESOS DISCIPLINARIOS	1	Trámite de actuaciones Disciplinarias **	Número de actuaciones evaluadas/ Número de actuaciones para evaluación	80%	46%

\*\* Reporte hasta 31 de mayo 2015

## INDICADORES PROCESO DE CONTROL

PROCESO	SUBPROCESO	CANTIDAD	INDICADOR	FORMULA	META	AVANCE
PROCESOS DE EVALUACIÓN	CONTROL A LA GESTIÓN	1	Diseño e Implementación del Programa de auditoría aprobado por la Dirección General	Número de auditorías internas realizadas/Total de auditorías programadas para la vigencia	100%	100%



MINAMBIENTE

# INDICADORES MISIONALES



MINAMBIENTE



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

# DEMANDA Vs PRODUCTIVIDAD EN LA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS AMBIENTALES 2015

	Todos los sectores			Hidrocarburos			Infraestructura			Energía			Minería			Agroquímicos		
	Demanda 2015	Productiv 2015	Variación %	Demanda 2015	Productiv 2015	Variación %	Demanda 2015	Productiv 2015	Variación %	Demanda 2015	Productiv 2015	Variación %	Demanda 2015	Productiv 2015	Variación %	Demanda 2015	Productiv 2015	Variación %
Solicitudes nuevas resueltas	572	343	60%	79	22	28%	82	57	70%	60	43	72%	4	1	25%	346	220	64%
Licencia Ambiental	168	75	45%	75	19	25%	32	16	50%	7	4	57%	4	1	25%	50	35	70%
Plan de Manejo Ambiental	3	2	67%	2	2	100%		0	0%	1	0	0%		0	0%		0	0%
Diagnóstico Ambiental de Alternativas	37	24	65%	2	1	50%	19	14	74%	15	9	60%		0	0%		0	0%
Necesidad de Diagnóstico Ambiental	68	57	84%	0	0	0%	31	27	87%	37	30	81%		0	0%		0	0%
Dictamen Técnico Ambiental	296	185	63%	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	296	185	63%
Solicitudes de modificación resueltas	159	91	57%	54	21	39%	45	32	71%	8	6	75%	17	8	47%	34	24	71%
Licencia Ambiental	95	55	58%	38	14	37%	38	30	79%	7	5	71%	4	2	50%	7	4	57%
Plan de Manejo Ambiental	41	18	44%	16	7	44%	7	2	29%	1	1	100%	13	6	46%	4	2	50%
Dictamen Técnico Ambiental	23	18	78%	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	23	18	78%
<b>TOTAL DE SOLICITUDES</b>	<b>731</b>	<b>434</b>	<b>59%</b>	<b>133</b>	<b>43</b>	<b>32%</b>	<b>127</b>	<b>89</b>	<b>70%</b>	<b>68</b>	<b>49</b>	<b>72%</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>43%</b>	<b>380</b>	<b>244</b>	<b>64%</b>

Corte agosto 31 de 2015

Fuente: Subdirección de Evaluación y Seguimiento



MINAMBIENTE



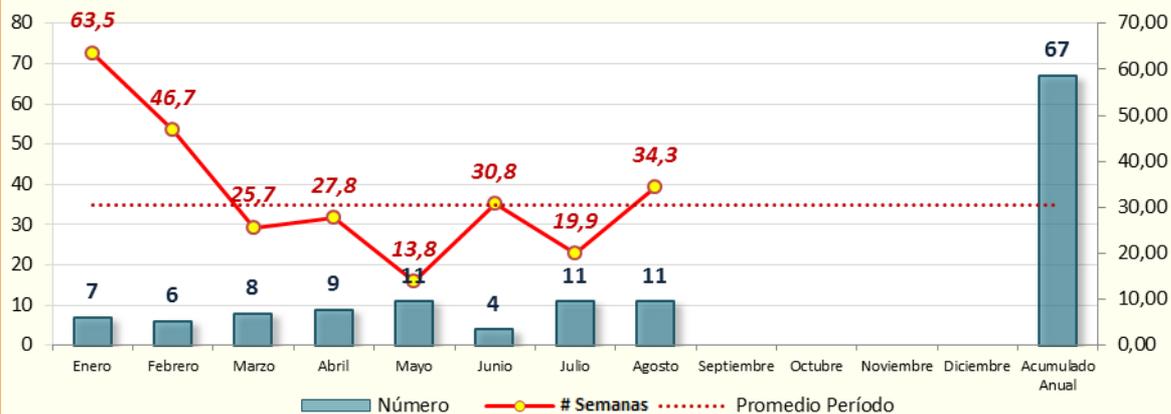
# COMPARATIVO 2014 – 2015

## SOLICITUDES DE LICENCIAS RESUELTAS

### TIEMPO PROMEDIO PARA RESOLVER EN SEMANAS

## 2015

Tiempo Promedio para resolver una Nueva LA - TODOS LOS SECTORES Año 2015



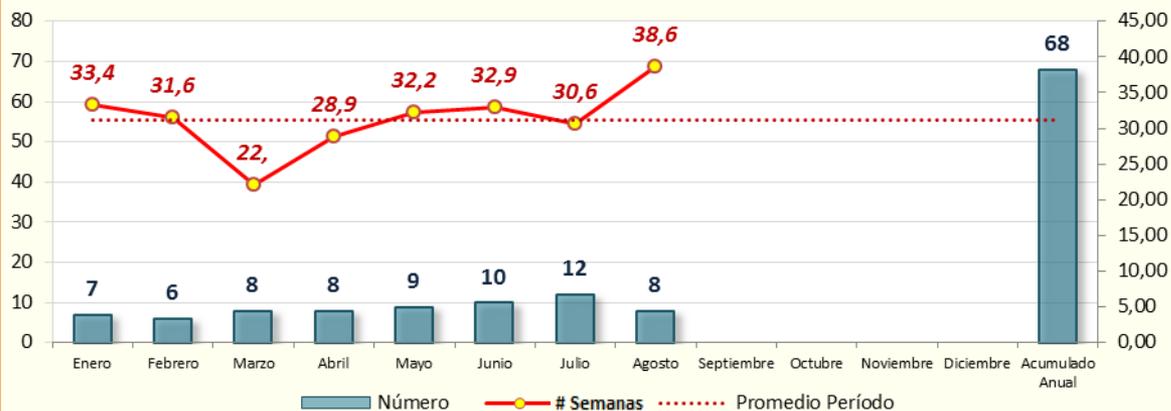
**A Agosto 31 de 2015**

Se resolvieron 67 NUEVAS LICENCIAS, 64 otorgadas y 3 negadas. Con un tiempo promedio de 30,6 semanas contadas en días calendario ,sin tener en cuenta los términos normativos.

Adicionalmente se tramitaron 6 desistimientos, 1 revocatoria y una solicitud archivada, para un total de **75 solicitudes resueltas.**

## 2014

Tiempo Promedio para resolver una Nueva LA - TODOS LOS SECTORES Año 2014



**A Agosto 31 de 2014**

Se resolvieron 68 NUEVAS LICENCIAS, 65 otorgadas y 3 negadas. Con un tiempo promedio de 31,3 semanas

Adicionalmente se tramitaron 3 desistimientos para un total de **71 solicitudes resueltas.**



MINAMBIENTE



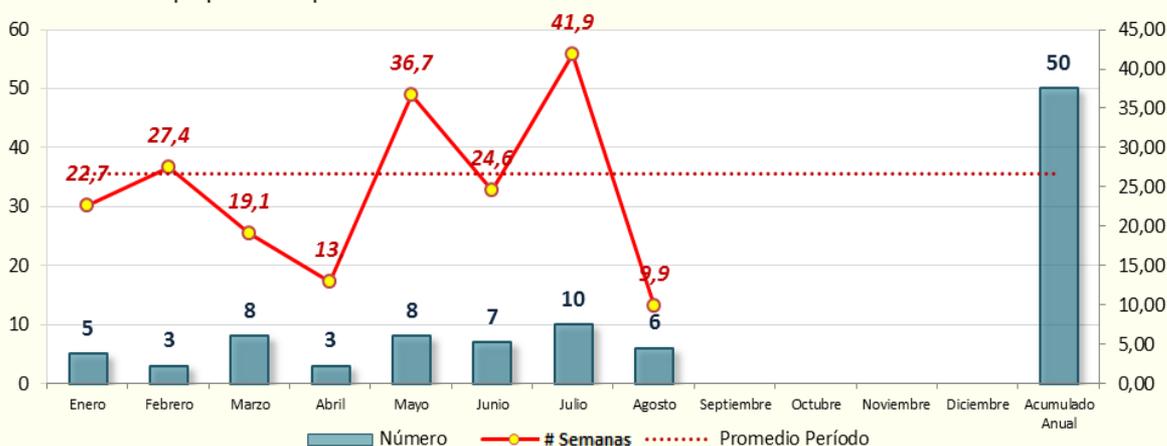
# COMPARATIVO 2015 – 2014

## SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN A LICENCIAS RESUELTAS

### TIEMPO PROMEDIO PARA RESOLVER EN SEMANAS

### 2015

Tiempo promedio para resolver una Modificación LA - TODOS LOS SECTORES Año 2015

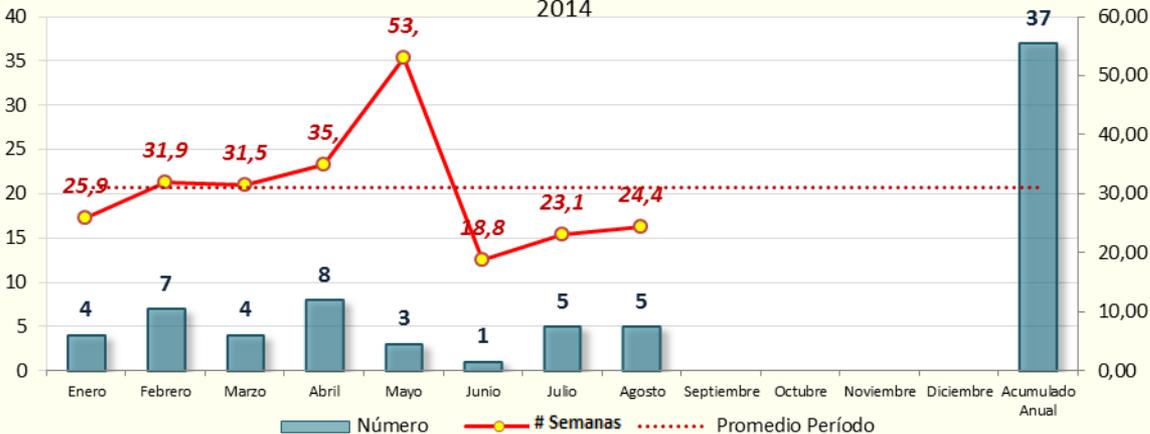


**A Agosto 31 de 2015**

Se resolvieron 50 NUEVAS LICENCIAS otorgadas. Con un tiempo promedio de 38,8 semanas contadas en días calendario, sin tener en cuenta los términos normativos.

### 2014

Tiempo promedio para resolver una Modificación LA - TODOS LOS SECTORES Año 2014



**A Agosto 31 de 2014**

Se resolvieron 37 Modificaciones a Licencias, 36 otorgadas y 1 negadas. Con un tiempo promedio de 31, semanas

Adicionalmente se tramitaron 4 desistimientos para un total de 41 solicitudes resueltas.



MINAMBIENTE



## CONTENIDO

1. Marco Estratégico
2. Riesgos identificados por proceso – Acciones Preventivas
3. Desempeño de los procesos: Herramientas de Medición
4. **Resultados de la Satisfacción del Cliente**
5. Producto y/o Servicio No Conforme
6. Resultados de Auditorias Internas de Calidad
7. Acciones Correctivas
8. Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
9. Recomendaciones al S.G.C. para la mejora
10. Capacitaciones del S.G.C.



## RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos frente a los trámites y servicios que presta la ANLA, se realizó una Encuesta Virtual (vía correo electrónico) al 16,6% de los usuarios que solicitaron algún tipo de trámite en el periodo comprendido del 1º de enero al 31 de agosto de 2015, esta encuesta se realizó en el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de agosto de 2015.

Tamaño de la Población externa: 1.924

Tamaño de la muestra encuestada: **320**

En relación al tipo de usuario que diligenció la encuesta, se pudo determinar que el 67% (215) se identificó como Personas Jurídicas y el 33% (105) restante como Personas Naturales.

De estos 320 encuestados, 153 manifestaron haber solicitado a la Entidad Licencias ambientales (48% de la muestra) y 167 manifestaron haber solicitado a la Entidad Permisos y trámites ambientales (52% de la muestra).

## Variables Evaluadas por el Cliente Externo

- ✓ **FACILIDAD:** Condiciones especiales que permiten lograr la realización de un trámite.
- ✓ **ORIENTACIÓN:** Dirigir o encaminar a alguien para realizar un trámite.
- ✓ **TIEMPO:** Oportunidad en la respuesta a las solicitudes tramitadas en la entidad.
- ✓ **CALIDAD TÉCNICA:** capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes referente a un trámite.

Grado de Confianza de la Encuesta: **95%**

Licenciamiento Ambiental: se identificó que el 33% de los encuestados adelantan trámites en el sector Hidrocarburos, el 26% en el sector Agroquímicos y Proyectos Especiales, el 18% en el sector Infraestructura, el 14% en el sector de Energía, Presas, Represas, Trasvases y Embalses y el restante 9% al Sector de Minería.

- Nivel de satisfacción de los clientes con relación al Licenciamiento Ambiental **65%**.
- Nivel de satisfacción de los clientes frente a otros trámites y/o servicios **59%**



**Licencias Ambientales**

# **GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LICENCIAS**



**MINAMBIENTE**



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

	FACILIDAD	ORIENTACIÓN	TIEMPO	CALIDAD TÉCNICA	PROMEDIO DE SATISFACCIÓN POR SECTOR
HIDROCARBUROS	NO APROPIADO	14%	14%	41%	18%
	POCO APROPIADO	24%	25%	22%	22%
	APROPIADO	47%	41%	29%	41%
	MEJOR QUE APROPIADO	15%	20%	8%	19%
AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	NO APROPIADO	10%	13%	33%	10%
	POCO APROPIADO	18%	28%	25%	25%
	APROPIADO	58%	40%	25%	48%
	MEJOR QUE APROPIADO	14%	19%	17%	17%
INFRAESTRUCTURA	NO APROPIADO	11%	15%	19%	15%
	POCO APROPIADO	7%	11%	26%	11%
	APROPIADO	63%	41%	41%	37%
	MEJOR QUE APROPIADO	19%	33%	14%	37%
ENERGÍA	NO APROPIADO	5%	14%	33%	10%
	POCO APROPIADO	33%	10%	19%	5%
	APROPIADO	43%	48%	29%	62%
	MEJOR QUE APROPIADO	19%	28%	19%	23%
MINERÍA	NO APROPIADO	36%	36%	43%	36%
	POCO APROPIADO	7%	14%	7%	14%
	APROPIADO	29%	14%	36%	29%
	MEJOR QUE APROPIADO	28%	36%	14%	21%

FUENTE: Subdirección Administrativa y Financiera Grupo Atención al Ciudadano



MINAMBIENTE



# GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN TRÁMITES Y PERMISOS



MINAMBIENTE



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

		FACILIDAD	ORIENTACIÓN	TIEMPO	CALIDAD TÉCNICA	PROMEDIO DE SATISFACCIÓN POR SECTOR
CERTIFICADO DE EMISIONES POR PRUEBA DINÁMICA	NO APROPIADO	23%	42%	42%	35%	El 80% de los encuestados calificó el <b>tiempo</b> de respuesta del trámite, como NO APROPIADO Y POCO APROPIADO.
	POCO APROPIADO	27%	19%	38%	38%	
	APROPIADO	38%	27%	12%	15%	
	MEJOR QUE APROPIADO	12%	12%	8%	12%	
CERTIFICACIÓN PARA LA EXCLUSIÓN DEL IVA	NO APROPIADO	17%	26%	52%	18%	El 87% de los encuestados calificó el <b>tiempo</b> de respuesta del trámite, como NO APROPIADO Y POCO APROPIADO.
	POCO APROPIADO	35%	30%	35%	26%	
	APROPIADO	39%	35%	13%	43%	
	MEJOR QUE APROPIADO	9%	9%	0%	13%	
PERMISO DE RECOLECCIÓN CON FINES DE INVESTIGACIÓN CIENTIFICA NO COMERCIAL	NO APROPIADO	38%	54%	77%	46%	El 85% de los encuestados calificó el <b>tiempo</b> de respuesta del permiso, como NO APROPIADO Y POCO APROPIADO.
	POCO APROPIADO	23%	23%	8%	23%	
	APROPIADO	38%	23%	15%	31%	
	MEJOR QUE APROPIADO	0%	0%	0%	0%	
PERMISO DE RECOLECCIÓN CON FINES DE ELABORACIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	NO APROPIADO	12%	6%	53%	12%	El 82% de los encuestados calificó el <b>tiempo</b> de respuesta del permiso, como NO APROPIADO Y POCO APROPIADO.
	POCO APROPIADO	24%	35%	29%	18%	
	APROPIADO	47%	35%	6%	41%	
	MEJOR QUE APROPIADO	17%	24%	12%	29%	
POSCONSUMO DE BATERÍAS USADAS PLOMO ÁCIDO	NO APROPIADO	10%	10%	20%	10%	El 50% de los encuestados calificó la <b>facilidad</b> del trámite, como NO APROPIADO Y POCO APROPIADO.
	POCO APROPIADO	40%	30%	20%	30%	
	APROPIADO	40%	50%	40%	50%	
	MEJOR QUE APROPIADO	10%	10%	20%	10%	

FUENTE: Subdirección Administrativa y Financiera Grupo Atención al Ciudadano



MINAMBIENTE

		FACILIDAD	ORIENTACIÓN	TIEMPO	CALIDAD TÉCNICA	PROMEDIO DE SATISFACCIÓN POR SECTOR
DICTAMEN TÉCNICO AMBIENTAL	NO APROPIADO	13%	25%	25%	25%	El 88% de los encuestados calificó el <b>tiempo</b> de respuesta del trámite, como NO APROPIADO Y POCO APROPIADO.
	POCO APROPIADO	13%	25%	63%	25%	
	APROPIADO	74%	38%	12%	38%	
	MEJOR QUE APROPIADO	0%	12%	0%	12%	
POSCONSUMO DE FÁRMACOS O MEDICAMENTOS VENCIDOS	NO APROPIADO	13%	38%	37%	13%	El 74% de los encuestados calificó el <b>tiempo</b> de respuesta del trámite, como NO APROPIADO Y POCO APROPIADO.
	POCO APROPIADO	38%	13%	37%	38%	
	APROPIADO	49%	38%	13%	38%	
	MEJOR QUE APROPIADO	0%	13%	13%	13%	
CERTIFICACIÓN PARA LA DEDUCCIÓN DE RENTA	NO APROPIADO	0%	0%	100%	0%	El 100% de los encuestados calificó la <b>facilidad, orientación y tiempo</b> de respuesta del trámite, como NO APROPIADO Y POCO APROPIADO.
	POCO APROPIADO	100%	100%	0%	0%	
	APROPIADO	0%	0%	0%	100%	
	MEJOR QUE APROPIADO	0%	0%	0%	0%	
OTROS TRÁMITES	NO APROPIADO	11%	18%	28%	18%	El 41% de los encuestados calificó la <b>orientación</b> del trámite, como NO APROPIADO Y POCO APROPIADO.
	POCO APROPIADO	20%	23%	21%	16%	
	APROPIADO	57%	43%	38%	44%	
	MEJOR QUE APROPIADO	12%	16%	13%	22%	

FUENTE: Subdirección Administrativa y Financiera Grupo Atención al Ciudadano



MINAMBIENTE

## RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO

Pretendiendo conocer el grado de satisfacción de los usuarios internos frente a los procesos de la ANLA, se realizó una Encuesta Virtual al 52% de los usuarios:

Tamaño de la Población externa: 351

Tamaño de la muestra encuestada: **184**

### PROCESOS ESTRATÉGICOS Y PROCESO DE EVALUACIÓN

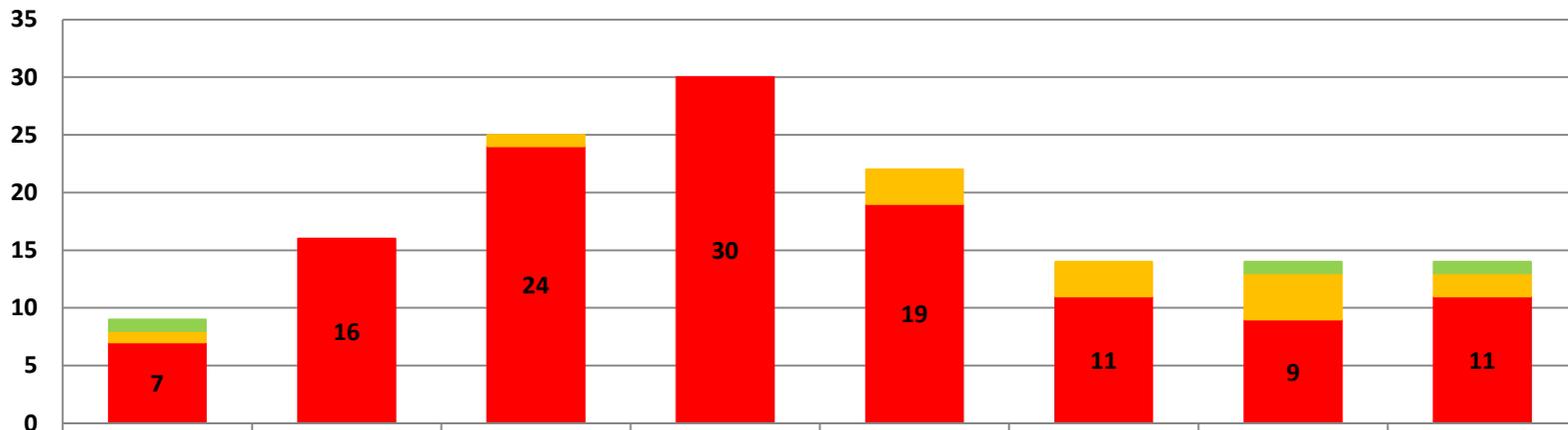
		FACILIDAD	ORIENTACIÓN	CONOCIMIENTO	CORTESIA	TIEMPO	UTILIDAD	HABILIDAD	CONCLUSIÓN
ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	NO APROPIADO	3%	3%	3%	0%	3%	3%	3%	En promedio el <b>93%</b> de los encuestados calificó el proceso <b>APROPIADO Y MAS QUE APROPIADO</b>
	POCO APROPIADO	3%	6%	6%	0%	9%	3%	3%	
	<b>APROPIADO</b>	<b>66%</b>	<b>63%</b>	<b>66%</b>	<b>69%</b>	<b>59%</b>	<b>66%</b>	<b>66%</b>	
	<b>MEJOR QUE APROPIADO</b>	<b>28%</b>	<b>28%</b>	<b>25%</b>	<b>31%</b>	<b>28%</b>	<b>28%</b>	<b>28%</b>	
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES	NO APROPIADO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	En promedio el <b>96%</b> de los encuestados calificó el proceso <b>APROPIADO Y MAS QUE APROPIADO</b>
	POCO APROPIADO	3%	5%	2%	2%	8%	5%	2%	
	<b>APROPIADO</b>	<b>61%</b>	<b>66%</b>	<b>62%</b>	<b>64%</b>	<b>61%</b>	<b>64%</b>	<b>64%</b>	
	<b>MEJOR QUE APROPIADO</b>	<b>36%</b>	<b>30%</b>	<b>36%</b>	<b>34%</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>	<b>34%</b>	
CONTROL INTERNO	NO APROPIADO	2%	2%	3%	0%	2%	3%	2%	En promedio el <b>81%</b> de los encuestados calificó el proceso <b>APROPIADO Y MAS QUE APROPIADO</b>
	POCO APROPIADO	2%	3%	5%	0%	5%	5%	2%	
	<b>APROPIADO</b>	<b>70%</b>	<b>68%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>68%</b>	<b>63%</b>	<b>63%</b>	
	<b>MEJOR QUE APROPIADO</b>	<b>27%</b>	<b>27%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>28%</b>	<b>33%</b>	

## PROCESOS DE APOYO

		FACILIDAD	ORIENTACIÓN	CONOCIMIENTO	CORTESIA	TIEMPO	UTILIDAD	HABILIDAD	CONCLUSIÓN
TALENTO HUMANO	NO APROPIADO	0%	0%	1%	0%	2%	1%	0%	En promedio el <b>95%</b> de los encuestados calificó el proceso <b>APROPIADO Y MAS QUE APROPIADO</b>
	POCO APROPIADO	6%	8%	1%	2%	8%	2%	2%	
	<b>APROPIADO</b>	<b>74%</b>	<b>70%</b>	<b>64%</b>	<b>44%</b>	<b>66%</b>	<b>70%</b>	<b>66%</b>	
	<b>MEJOR QUE APROPIADO</b>	<b>20%</b>	<b>22%</b>	<b>34%</b>	<b>54%</b>	<b>24%</b>	<b>27%</b>	<b>32%</b>	
GESTIÓN FINANCIERA	NO APROPIADO	1%	2%	1%	1%	5%	1%	1%	En promedio el <b>86%</b> de los encuestados calificó el proceso <b>APROPIADO Y MAS QUE APROPIADO</b>
	POCO APROPIADO	13%	18%	9%	10%	18%	10%	9%	
	<b>APROPIADO</b>	<b>70%</b>	<b>58%</b>	<b>62%</b>	<b>53%</b>	<b>62%</b>	<b>60%</b>	<b>67%</b>	
	<b>MEJOR QUE APROPIADO</b>	<b>16%</b>	<b>22%</b>	<b>28%</b>	<b>36%</b>	<b>16%</b>	<b>29%</b>	<b>23%</b>	
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	NO APROPIADO	4%	3%	1%	2%	5%	1%	0%	En promedio el <b>81%</b> de los encuestados calificó el proceso <b>APROPIADO Y MAS QUE APROPIADO</b>
	POCO APROPIADO	20%	20%	10%	12%	28%	10%	17%	
	<b>APROPIADO</b>	<b>59%</b>	<b>59%</b>	<b>69%</b>	<b>62%</b>	<b>53%</b>	<b>66%</b>	<b>62%</b>	
	<b>MEJOR QUE APROPIADO</b>	<b>17%</b>	<b>18%</b>	<b>20%</b>	<b>24%</b>	<b>14%</b>	<b>23%</b>	<b>21%</b>	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	NO APROPIADO	1%	1%	0%	0%	1%	2%	1%	En promedio el <b>87%</b> de los encuestados calificó el proceso <b>APROPIADO Y MAS QUE APROPIADO</b>
	POCO APROPIADO	18%	13%	10%	8%	18%	8%	9%	
	<b>APROPIADO</b>	<b>60%</b>	<b>61%</b>	<b>68%</b>	<b>61%</b>	<b>60%</b>	<b>60%</b>	<b>66%</b>	
	<b>MEJOR QUE APROPIADO</b>	<b>21%</b>	<b>25%</b>	<b>22%</b>	<b>31%</b>	<b>21%</b>	<b>30%</b>	<b>24%</b>	
GESTIÓN TECNOLÓGICA	NO APROPIADO	3%	2%	2%	4%	8%	2%	3%	En promedio el <b>87%</b> de los encuestados calificó el proceso <b>APROPIADO Y MAS QUE APROPIADO</b>
	POCO APROPIADO	17%	9%	2%	9%	17%	4%	4%	
	<b>APROPIADO</b>	<b>60%</b>	<b>65%</b>	<b>59%</b>	<b>58%</b>	<b>53%</b>	<b>60%</b>	<b>61%</b>	
	<b>MEJOR QUE APROPIADO</b>	<b>20%</b>	<b>24%</b>	<b>37%</b>	<b>29%</b>	<b>22%</b>	<b>34%</b>	<b>32%</b>	
GESTIÓN DOCUMENTAL	NO APROPIADO	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	En promedio el <b>98%</b> de los encuestados calificó el proceso <b>APROPIADO Y MAS QUE APROPIADO</b>
	POCO APROPIADO	1%	1%	1%	3%	2%	2%	1%	
	<b>APROPIADO</b>	<b>64%</b>	<b>61%</b>	<b>59%</b>	<b>47%</b>	<b>60%</b>	<b>51%</b>	<b>52%</b>	
	<b>MEJOR QUE APROPIADO</b>	<b>35%</b>	<b>37%</b>	<b>41%</b>	<b>50%</b>	<b>37%</b>	<b>47%</b>	<b>47%</b>	
GESTIÓN JURIDICA	NO APROPIADO	3%	3%	0%	4%	11%	4%	3%	En promedio el <b>79%</b> de los encuestados calificó el proceso <b>APROPIADO Y MAS QUE APROPIADO</b>
	POCO APROPIADO	24%	18%	17%	11%	29%	8%	8%	
	<b>APROPIADO</b>	<b>60%</b>	<b>60%</b>	<b>51%</b>	<b>61%</b>	<b>50%</b>	<b>57%</b>	<b>63%</b>	
	<b>MEJOR QUE APROPIADO</b>	<b>14%</b>	<b>19%</b>	<b>32%</b>	<b>24%</b>	<b>10%</b>	<b>31%</b>	<b>26%</b>	

FUENTE: Subdirección Administrativa y Financiera Grupo Atención al Ciudadano

## QRS RECIBIDOS DE ENERO A AGOSTO 2015



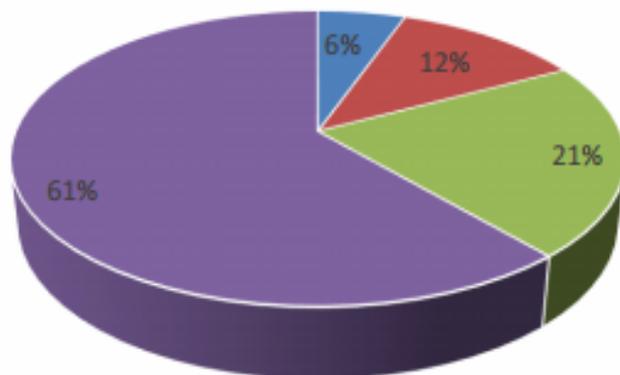
	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Sugerencia	1	0	0	0	0	0	1	1
Reclamo	1	0	1	0	3	3	4	2
Queja	7	16	24	30	19	11	9	11

Tipificación QRS	Cantidad	% de Participación
<b>Mora (tiempo de respuesta)</b>	<b>124</b>	<b>86%</b>
Consulta de Expediente o trámite	7	5%
Otros Motivos	13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de agosto de 2015

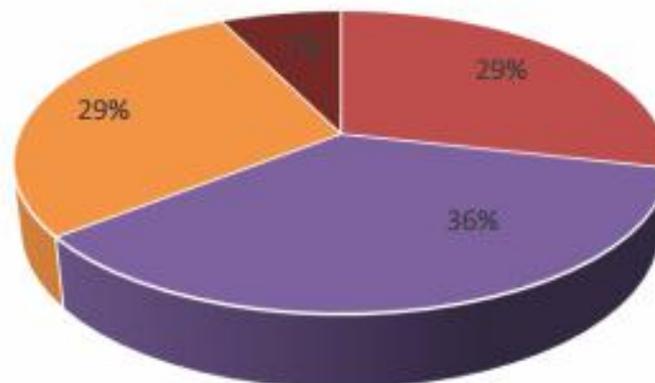
# DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR PROCESO

Quejas por Dependencia



- Oficina Asesora Jurídica
- Subdirección Administrativa y Financiera
- Subdirección de Evaluación y Seguimiento
- Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales

Reclamos por Dependencia



- Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales
- Subdirección Administrativa y Financiera
- Subdirección de Evaluación y Seguimiento
- Oficina Asesora Jurídica

Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de agosto de 2015



**MINAMBIENTE**

## CONTENIDO

1. Marco Estratégico
2. Riesgos identificados por proceso – Acciones Preventivas
3. Desempeño de los procesos: Herramientas de Medición
4. Resultados de la Satisfacción del Cliente
- 5. Producto y/o Servicio No Conforme**
6. Resultados de Auditorias Internas de Calidad
7. Acciones Correctivas
8. Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
9. Recomendaciones al S.G.C. para la mejora
10. Capacitaciones del S.G.C.



MINAMBIENTE

## PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Para la identificación del Producto y/o Servicio No Conforme, se ha establecido un procedimiento con los criterios y directrices que se deben tener en cuenta en los procesos misionales. Este procedimiento se empezó a implementar en el servicio de Licenciamiento Ambiental, en donde se identificó 1 Producto No Conforme:

REQUISITOS	PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	FRECUENCIA			TRATAMIENTO		TOTAL
		MES 1	MES 2	MES ...	REPROCESO	CONCESIÓN	
Revisar acto administrativo sobre viabilidad ambiental para firma del Director, Subdirectora o Asesor del Despacho	Se devuelve acto administrativo para correcciones dado que se detectó que se estableció medida del 1%, cuando la empresa no tenía captación de agua de una fuente superficial en este proyecto. Se evidenció en el sector de hidrocarburos-Evaluación.	X			X		
<b>TOTAL</b>							<b>1</b>

En el servicio de evaluación de certificaciones, vistos buenos y autorizaciones ambientales de SIPTA, en donde se identificaron 3 Productos No Conformes:

REQUISITOS	PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	FRECUENCIA			TRATAMIENTO		TOTAL
		MES 1	MES 2	MES ...	REPROCESO	CONCESIÓN	
Asignar la actividad al Técnico y/o jurídico responsable	Se asignó por error la actividad de requerimiento de información adicional mediante oficio en el expediente SAC0013 y según la solicitud debido ser asignado un auto de requerimiento de información adicional al jurídico.	X			X		1
Asignar la actividad en la etapa requerida	Se asignó por error la actividad de requerimiento de información adicional mediante oficio en el expediente SAC0013, no se encontraba parametrizada la actividad de Auto de requerimiento de información adicional en la etapa de evaluación.	X			X		1
No entregar Concepto Técnico y/o acto administrativo con las especificaciones requeridas	Se asignó Concepto técnico de evaluación para el expediente IDB0427-00, se solicitaron algunas correcciones por parte del revisor por no cumplir con las especificaciones técnicas requeridas.	X			X		1
<b>TOTAL</b>							<b>3</b>

## CONTENIDO

1. Marco Estratégico
2. Riesgos identificados por proceso – Acciones Preventivas
3. Desempeño de los procesos: Herramientas de Medición
4. Resultados de la Satisfacción del Cliente
5. Producto y/o Servicio No Conforme
- 6. Resultados de Auditorias Internas de Calidad**
7. Acciones Correctivas
8. Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
9. Recomendaciones al S.G.C. para la mejora
10. Capacitaciones del S.G.C.



# NO CONFORMIDADES DETECTADAS

REQUERIMIENTO Y NECESIDADES DEL USUARIO  
INTERNO O EXTERNO



13

7

13

Pte

SATISFACCIÓN DEL USUARIO



33 No conformidades

## RESULTADOS DE AUDITORÍAS (UNIFICADO) :

NUMERAL	CONSOLIDADO DE NO CONFOMIDADES PARA TOMAR ACCIONES POR NUMERAL Y RECURRENCIA	Cantidad	Σ	%
<b>NUMERAL 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	No se evidencia identificación y control de los documentos de origen externo necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, incumpliendo con lo establecido en el numeral <b>4.2.3 Control de documentos, lit. f) de la NTCGP 1000</b>	1	1	3%
	No se evidencia la implementación del mecanismo establecido en el procedimiento SG- PR-2 para la identificación y control de los registros del SGC, incumpliendo con lo establecido en el numeral <b>4.2.4 Control de registros de la NTCGP 1000</b>	1	1	3%
	Se evidencia uso de documentos (formatos) que no corresponde al documento controlado por el SGC de la entidad, como lo es el Formato de Planilla devolución, no se encontró implementación del formato Hoja de ruta ni el procedimiento asociado a la implementación de este formato, el Procedimiento de préstamo de expedientes de usuarios externos GD- PR-1 Versión 2 del 20-05- 2015, cuenta con referencia de formatos que ya no están vigentes en el SGC, lo anterior incumpliendo con el numeral <b>4.2.3 Control de documentos de la NTCGP 1000</b>	1	1	3%
<b>NUMERAL 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	No se encontró evidencia de la evaluación de la efectividad de la capacitaciones programadas en el Plan institucional Vigencia 2014- 2015, lo anterior incumpliendo con el numeral <b>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia literal c) de la Norma NTCGP1000</b>	1	1	3%



NUMERAL	CONSOLIDADO DE NO CONFOMIDADES PARA TOMAR ACCIONES POR NUMERAL Y RECURRENCIA	Cantidad	$\Sigma$	%
<b>NUMERAL 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	No se evidencia la identificación de los requisitos especificados por los clientes ni la verificación del cumplimiento de los mismos por parte de la entidad, incumpliendo los requisitos <b>5.2 Enfoque al cliente y 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</b>	3	6	18%
	La entidad emplea equipos de medición como GPS (Sistema de Posicionamiento Global) para la toma y/o verificación de puntos georeferenciados en visitas de evaluación o seguimiento de licencias ambientales, no se encontró evidencia del proceso que ha determinado la entidad para asegurarse que la medición se realiza bajo unos requisitos especificados, ni registros que evidencien el cumplimiento de esta actividad, incumplimiento con lo establecido en el numeral <b>7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición</b>	2		
	No se evidencia que se hayan establecido los criterios para realizar la reevaluación de los proveedores, no se evidencian registros de reevaluación de proveedores, incumplimiento con lo establecido en el numeral <b>7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios de la NTCGP 1000</b>	1		
<b>NUMERAL 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	No se evidencia la implementación de los mecanismos establecidos en el procedimiento de control de producto no conforme SG-PR-3 para la identificación, documentación, control y tratamiento del producto/servicio no conforme, incumpliendo con lo establecido en el numeral <b>8.3 Control de producto y/o servicio no conforme.</b>	2	23	70%
	No se encontró análisis de datos de los resultados del seguimiento y medición del proceso, incumpliendo con lo establecido en el numeral <b>8.4 Análisis de datos de la NTCGP 1000</b>	4		
	No se evidencia la documentación de Acciones correctivas y/o preventivas como resultado del análisis de la medición y seguimiento del proceso, incumpliendo con lo establecido en los numerales <b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos y 8.5.1 Generalidades de la NTCGP 1000</b>	17		
<b>TOTAL</b>		<b>33</b>		<b>100%</b>

## CONTENIDO

1. Marco Estratégico
2. Riesgos identificados por proceso – Acciones Preventivas
3. Desempeño de los procesos: Herramientas de Medición
4. Resultados de la Satisfacción del Cliente
5. Producto y/o Servicio No Conforme
6. Resultados de Auditorias Internas de Calidad
- 7. Acciones Correctivas**
8. Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
9. Recomendaciones al S.G.C. para la mejora
10. Capacitaciones del S.G.C.



## ACCIONES CORRECTIVAS

No.	NO CONFOMIDADES	ACCIONES CORRECTIVAS
1	No se evidencia identificación y control de los documentos de origen externo necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, incumpliendo con lo establecido en el numeral <b>4.2.3 Control de documentos, lit. f) de la NTCGP 1000</b>	Diseñar, implementar y divulgar el procedimiento de control de documentos externos, así como el listado maestro de documentos externos.
2	No se evidencia la implementación del mecanismo establecido en el procedimiento SG- PR-2 para la identificación y control de los registros del SGC, incumpliendo con lo establecido en el numeral <b>4.2.4 Control de registros de la NTCGP 1000</b>	Diligenciar el formato SG-F- 4 -Listado maestro de registros por proceso, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento SG-PR-2-Control de registros.
3	Se evidencia uso de documentos (formatos) que no corresponde al documento controlado por el SGC de la entidad, como lo es el Formato de Planilla devolución, no se encontró implementación del formato Hoja de ruta ni el procedimiento asociado a la implementación de este formato, el Procedimiento de préstamo de expedientes de usuarios externos GD- PR-1 Versión 2 del 20-05- 2015, cuenta con referencia de formatos que ya no están vigentes en el SGC, lo anterior incumpliendo con el numeral <b>4.2.3 Control de documentos de la NTCGP 1000</b>	Revisar la documentación y hacer la actualización pertinente, cumpliendo con el procedimiento de control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
4	No se encontró evidencia de la evaluación de la efectividad de la capacitaciones programadas en el Plan institucional Vigencia 2014- 2015, lo anterior incumpliendo con el numeral <b>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia literal c) de la Norma NTCGP1000</b>	Construir una herramienta que permita evaluar la efectividad (impacto) de las capacitaciones en temas misionales iguales o superiores a 16 horas.
5	No se evidencia la identificación de los requisitos especificados por los clientes ni la verificación del cumplimiento de los mismos por parte de la entidad, incumpliendo los requisitos <b>5.2 Enfoque al cliente y 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</b>	Realizar la socialización de los requisitos especificados por los clientes en una herramienta consolidada.

No.	NO CONFOMIDADES	ACCIONES CORRECTIVAS
6	<p>La entidad emplea equipos de medición como GPS (Sistema de Posicionamiento Global) para la toma y/o verificación de puntos georeferenciados en visitas de evaluación o seguimiento de licencias ambientales, no se encontró evidencia del proceso que ha determinado la entidad para asegurarse que la medición se realiza bajo unos requisitos especificados, ni registros que evidencien el cumplimiento de esta actividad, incumplimiento con lo establecido en el numeral <b>7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición</b></p>	<p>Programar y registrar el mantenimiento periódico que se haga a los GPS.</p>
7	<p>No se evidencia que se hayan establecido los criterios para realizar la reevaluación de los proveedores, no se evidencian registros de reevaluación de proveedores, incumplimiento con lo establecido en el numeral <b>7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios de la NTCGP 1000</b></p>	<p>Realizar socialización de las herramientas existentes (manual de supervisión e interventoría, los formatos de informe mensual de actividades, recibo a satisfacción de bienes y servicios, el informe final de supervisión y la base para el seguimiento de actividades contractuales-misionales) para la evaluación-reevaluación de los proveedores con el fin de poder evaluar el criterio de cumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos vigentes.</p>
8	<p>No se evidencia la implementación de los mecanismos establecidos en el procedimiento de control de producto no conforme SG-PR-3 para la identificación, documentación, control y tratamiento del producto/servicio no conforme, incumpliendo con lo establecido en el numeral <b>8.3 Control de producto y/o servicio no conforme.</b></p>	<p>En conjunto con el proceso de Gestión de Licenciamiento Ambiental y Gestión de Permisos y Tramites Ambientales, se implementará el procedimiento SG-PR-3 Control de Producto no Conforme.</p>
9	<p>No se encontró análisis de datos de los resultados del seguimiento y medición del proceso, incumpliendo con lo establecido en el numeral <b>8.4 Análisis de datos de la NTCGP 1000</b></p>	<p>Revisar, ajustar, alimentar y analizar las herramientas de medición de los procesos teniendo en cuenta el objetivo y alcance de los mismos.</p>
10	<p>No se evidencia la documentación de Acciones correctivas y/o preventivas como resultado del análisis de la medición y seguimiento del proceso, incumpliendo con lo establecido en los numerales 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos y <b>8.5.1 Generalidades de la NTCGP 1000</b></p>	<p>A partir de las auditorias de calidad documentar las acciones correctivas necesarias para cerrar la No Conformidades encontradas como primer insumo de fuente de información.</p>

## CONTENIDO

1. Marco Estratégico
2. Riesgos identificados por proceso – Acciones Preventivas
3. Desempeño de los procesos: Herramientas de Medición
4. Resultados de la Satisfacción del Cliente
5. Producto y/o Servicio No Conforme
6. Resultados de Auditorias Internas de Calidad
7. Acciones Correctivas
8. Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
9. Recomendaciones al S.G.C. para la mejora
10. Capacitaciones del S.G.C.



## CAMBIOS QUE PUEDEN AFECAR EL S.G.C.



Rediseño Institucional



Operación de los  
Módulos del SIGPRO



Actualización de la  
Norma de Calidad ISO  
9001 (Nueva Versión)



Nuevas disposiciones  
normativas



Nuevo Modelo de  
Gestión



MINAMBIENTE

## CONTENIDO

1. Marco Estratégico
2. Riesgos identificados por proceso – Acciones Preventivas
3. Desempeño de los procesos: Herramientas de Medición
4. Resultados de la Satisfacción del Cliente
5. Producto y/o Servicio No Conforme
6. Resultados de Auditorias Internas de Calidad
7. Acciones Correctivas
8. Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
9. **Recomendaciones al S.G.C. para la mejora**
10. Capacitaciones del S.G.C.



No.	TEMA	PROPUESTA	RESPONSABLE
1	<b>POLÍTICA DE LA CALIDAD</b>	Incluir la Eficacia, Eficiencia y la Efectividad como compromisos según el numeral 5.3 de la norma NTCGP 1000	Comité Directivo - OAP
2	<b>OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	Ajustar la redacción de los objetivos y eliminar el objetivo No. 2	Comité Directivo - OAP
3	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Modificar los nombres de 2 procesos	Comité Directivo - OAP
4	<b>INDICADORES</b>	Revisar los indicadores existentes y modificar lo que sea necesario, con el fin de establecer una medición que permita mejores resultados del proceso para la toma de decisiones.	Líderes de Proceso
5		A partir de los resultados de la medición de indicadores, formular y ejecutar acciones correctivas o preventivas para el mejoramiento de los procesos.	Líderes de Proceso
6	<b>RIESGOS</b>	Establecer en la guía de administración de riesgos la periodicidad para el seguimiento trimestral de las acciones preventivas propuestas y una periodicidad semestral para el reporte de avances de los riesgos identificados para su control efectivo.	Oficina de Planeación y líderes de los procesos del sistema
7	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Documentar el proceso relacionado con la medición de la satisfacción del cliente y establecer frecuencia de medición y análisis de información de manera trimestral.	Atención al Ciudadano - SAF
8		Identificar y ejecutar acciones de mejora a partir del análisis de los resultados de la Satisfacción del Cliente	

## POLÍTICA DE LA CALIDAD (ACTUAL)

En la ANLA estamos comprometidos con la oportunidad, la transparencia, el rigor técnico, la objetividad, la pertinencia y el respeto al marco jurídico aplicable, para responder a las solicitudes de licenciamiento, permisos o tramites ambientales, rigiéndose por los principios de la gestión pública, el uso eficiente de los recursos, la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros grupo de interés y el mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión de calidad.

## POLÍTICA DE LA CALIDAD (NUEVA)

En la ANLA estamos comprometidos con la oportunidad, la transparencia, el rigor técnico, la objetividad, la pertinencia y el respeto al marco jurídico aplicable, para responder a las solicitudes de licenciamiento, permisos o tramites ambientales, rigiéndose por los principios de la gestión pública, el uso eficiente de los recursos, la satisfacción **efectiva** de las necesidades y expectativas de nuestros grupo de interés, **la eficacia** y el mejoramiento continuo **de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad**.

## OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVOS DE LA CALIDAD (ACTUALES)	OBJETIVOS DE LA CALIDAD (NUEVOS)
<p>Fortalecer las estrategias que permitan a la ANLA, cumplir de manera oportuna con la evaluación y seguimiento de licencias, permisos y trámites para proyectos, obras o actividades, de manera equilibrada acorde con el desarrollo sostenible del país.</p>	<p>Fortalecer las estrategias que permita mejorar la oportunidad en la evaluación y seguimiento de licencias, permisos y trámites para proyectos, obras o actividades.</p>
<p>Ejecutar las funciones asignadas a la ANLA de acuerdo con lo programado en los planes institucionales para el cumplimiento de la misión y los derechos y necesidades de las partes interesadas, bajo los principios de integridad pública.</p>	<p><b>Se propone eliminar este objetivo.</b></p>
<p>Fortalecer el desarrollo institucional mediante el seguimiento y mejoramiento continuo de los procesos, y la satisfacción de las necesidades de los usuarios.</p>	<p>Fortalecer el desarrollo institucional mejorando los procesos y la satisfacción de las necesidades de los usuarios.</p>
<p>Fortalecer el desempeño de los colaboradores de la ANLA a través del fortalecimiento de sus competencias.</p>	<p>Fortalecer las competencias de los colaboradores de la ANLA.</p>

# MAPA DE PROCESOS

ACTUAL

REQUERIMIENTO Y NECESIDADES DEL USUARIO  
INTERNO O EXTERNO



SATISFACCIÓN DEL USUARIO

# PROPUESTA DE MODIFICACIÓN

REQUERIMIENTO Y NECESIDADES DEL USUARIO  
INTERNO O EXTERNO



SATISFACCIÓN DEL USUARIO

## CONTENIDO

1. Marco Estratégico
2. Riesgos identificados por proceso – Acciones Preventivas
3. Desempeño de los procesos: Herramientas de Medición
4. Resultados de la Satisfacción del Cliente
5. Producto y/o Servicio No Conforme
6. Resultados de Auditorias Internas de Calidad
7. Acciones Correctivas
8. Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
9. Recomendaciones al S.G.C. para la mejora
10. Capacitaciones del S.G.C.



## ASISTENTES POR PROCESO

CAPACITACIÓN EN: PROCESO DE LA ENTIDAD	ESTRUCTURA Y ARTICULACIÓN DE	INDICADORES	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y	TOTAL DE CAPACITACIONES
	LA NTCGP 1000:2009 Y EL MECI	DE GESTIÓN	Y DE MEJORA EN UN S.G.C.	PLANES DE MEJORAMIENTO	RECIBIDAS POR PROCESO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	1	1	1	1	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4	8	5	5	22
GESTIÓN DE LICENCIAMIENTO AMBIENTAL	1	1	1	1	4
GRUPO EVALUACION Y SEGUIMIENTO ENERGÍA	1		1		2
GRUPO EVALUACION Y SEGUIMIENTO HIDROCARBUROS	18				18
SUBDIRECCIÓN INSTRUMENTOS, PERMISOS Y TRÁMITE	2	2	3	1	8
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	2	2	1	9
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4	1	2	3	10
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2	1	1	2	6
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	1	1	1	4
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	2	1		4
GESTIÓN FINANCIERA	4	1	1	1	7
GESTIÓN JURÍDICA	1	2	2	1	6
GESTIÓN TECNOLÓGICA	2	3	2		7
PROCESOS DISCIPLINARIOS	1	1	1		3
CONTROL INTERNO	2	2	2	3	9
<b>Total De Asistentes por Capacitación</b>	<b>49</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	

Con antelación a estas capacitaciones, el equipo de planeación capacitó a 350 colaboradores de la ANLA durante los meses de Julio-Agosto, en el SGC y su articulación con el NTCGP 1000:2009 , en la sede la Merced.



MINAMBIENTE



**GRACIAS**



**MINAMBIENTE**



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN