

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

Vigencia 2019 – 2020 (mayo)

Oficina Asesora de Planeación

Fecha: 19/06/2020

- **SGC NTC ISO 9001:2015**

Revisar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua del Subsistema de **Gestión de la Calidad**, desde la dirección estratégica de la entidad e identificar oportunidades de mejora

- **SG- SST - Decreto 1072 de 2015**

Determinar en que medida se cumple con la política y los objetivos de seguridad y salud en el trabajo y se controlan los riesgos.

1. Compromisos anteriores (**OAP-SAF/GGH**)
2. Cambios internos y externos SGC - (**OAP**)
3. Cumplimiento objetivos SGC y SGSST, Planes y programas (SST) - (**OAP – SAF/GGH**)
4. Desempeño de los procesos (SGC) (**OAP**)
5. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF-GPCAC- OAJ**)
6. Conformidad de productos y servicios (**SEL -SIPTA**).
7. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas – SGC y SST (**OCI**)
8. Eficacia riesgos (**OCI**) y Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (**SAF/GGH**)
9. Investigación de incidentes y accidentes de trabajo y ausentismo (**SAF/GGH**)
10. Desempeño proveedores internos y externos (**SAF-GC**)- (**SAF/GGH**)
11. Adecuación de los recursos (**OAP – SAF/GGH**)
12. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC y SST (**OAP – SAF/GGH**)
13. Resultados de la revisión por la Dirección (**OAP**)

1. Compromisos anteriores (**OAP-SAF/GGH**)
2. Cambios internos y externos SGC - (**OAP**)
3. Cumplimiento objetivos SGC y SGSST, Planes y programas (SST) - (**OAP – SAF/GGH**)
4. Desempeño de los procesos (SGC) (**OAP**)
5. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF- GPCAC- OAJ**)
6. Conformidad de productos y servicios (**SEL -SIPTA**).
7. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas – SGC y SST (**OCI**)
8. Eficacia riesgos (**OCI**) y Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (**SAF/GGH**)
9. Investigación de incidentes y accidentes de trabajo y ausentismo (**SAF/GGH**)
10. Desempeño proveedores internos y externos (**SAF-GC**)- (**SAF/GGH**)
11. Adecuación de los recursos (**OAP – SAF/GGH**)
12. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC y SST (**OAP – SAF/GGH**)
13. Resultados de la revisión por la Dirección (**OAP**)

1. Compromisos anteriores (OAP-SAF/ GGH)



COMPROMISOS	RESPONSABLE	ESTADO
1. Revisar y alinear los atributos evaluados en las encuestas de satisfacción telefónica, chat y presencial	SAF- Grupo de Atención al Ciudadano	FINALIZADO
2. Revisar la encuesta de VITAL para que se vuelva obligatoria su evaluación antes de que el usuario finalice el proceso, conociendo las razones por la cuales está insatisfecho.	SAF- Tecnología	FINALIZADO
3. Actualizar la metodología para efectuar la medición de la satisfacción del cliente externo y ajuste de formulario satisfacción del cliente	SAF- Atención al Ciudadano	FINALIZADO
4. Mejorar el análisis de las PQRS por sectores para la próxima revisión por la dirección, en cuanto a la información que solicita el usuario	SAF- Atención al Ciudadano	FINALIZADO
5. Unificar, simplificar, y actualizar el procedimiento de atención de PQRS, ECOS y ajustar la Resolución 1530 de 2015	SAF- Atención al Ciudadano Oficina Asesora Jurídica	FINALIZADO
6. Incluir en la actualización del procedimiento de PQRS y ECO, los rangos de tiempo internos para la respuesta a los derechos de petición	SAF- Atención al Ciudadano	FINALIZADO
7. Desarrollar mecanismos de publicidad y capacitaciones a todos los colaboradores de la ANLA sobre la importancia de responder de manera oportuna los derechos de petición	SAF- Atención al Ciudadano	FINALIZADO
8. Analizar la propuesta realizada por el director para atender citas solicitadas por los usuarios de manera virtual (video conferencias)	SAF- Atención al Ciudadano	FINALIZADO
9. Realizar mesas de trabajo con los diferentes sectores para analizar las causas que originan las tutelas y tomar acciones que permitan reducir el número de tutelas	Oficina Asesora Jurídica	FINALIZADO

1. Compromisos anteriores (OAP-SAF/ GGH)



COMPROMISOS	RESPONSABLE	ESTADO
10. Actualizar el procedimiento y definir lineamientos para la identificación y tratamiento de las salidas no conformes respecto a sus requisitos	OAP/SES/SIPTA	FINALIZADO
11. Diseñar e implementar indicadores que midan de manera efectiva las salidas no conformes	SES	FINALILZADO
12. Realizar taller de identificación de causa raíz y acciones con líderes de proceso en segundo semestre de 2019	Control Interno	FINALIZADO
13. Fortalecer los conocimientos del equipo auditor en GTC-ISO 19011 versión 2018, con el fin de realizar auditorías internas con un enfoque de agregación de valor gerencial	Control Interno	FINALIZADO
14. Ajustar la Guía de Administración del Riesgo de la ANLA con lineamientos actualizados por el DAFP y realizar la actualización del mapa de riesgos (involucrar a los coordinadores de grupo).	OAP	EN PROCESO
15. Adelantar taller de riesgos con líder y facilitadores del proceso de Gestión Administrativa y Gestión Contractual	Control Interno/ OAP	FINALIZADO
16. Fortalecer el proceso de administración de los riesgos en el marco de la agenda con la Secretaría de Transparencia de Presidencia	OAP	FINALIZADO
17. Estandarizar y unificar criterios para la elaboración del catálogo de indicadores (PAI, PEI, SIG, MIPG)	OAP	FINALIZADO
18. Implementar la herramienta GESPLAN e incorporar los indicadores del SGC	OAP	FINALIZADO

1. Compromisos anteriores (OAP-SAF/ GGH)



COMPROMISOS	RESPONSABLE	ESTADO
19. Revisar los objetivos de los procesos y subprocesos y sus indicadores de medición (actualizar caracterizaciones)	OAP	FINALIZADO
20. Adelantar la capacitación en formulación y diseño de indicadores (Universidad Nacional)	OAP	FINALIZADO
21. Formalizar y socializar la “Guía de Evaluación y Selección de Contratistas” con el objetivo de dar cumplimiento al decreto 1072/2015 cubriendo el 100% de la población, en la inducción del SG-SST.	SAF- Grupo de Contratos	FINALIZADO
22. Definir el mecanismo para evaluar el cumplimiento de criterios de seguridad y salud en el trabajo y ambiente, de los proveedores y contratistas.	SAF- Grupo de Contratos, Talento Humano y Servicios Administrativos	FINALIZADO
23. Incluir dentro del Manual de Funciones los roles y responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo Seguridad y Salud en el Trabajo.	Líderes Sistema Integrado de Gestión: OAP, SAF- Servicios Administrativos y Talento Humano	FINALIZADO
24. Socializar la matriz de identificación de peligros con los subdirectores y coordinadores, con el fin de validar el alcance de las actividades realizada por los colaboradores y sus respectivos controles.	SAF- Grupo de Talento Humano	FINALIZADO
25. Revisar presupuesto para la contratación del profesional especialista en Seguridad Física	SAF	FINALIZADO
26. Coordinar reunión con los procesos misionales para definir estrategia en el control de riesgos de seguridad y salud en el trabajo, para el personal que se encuentra en las regiones.	SAF- Grupo de Talento Humano SES SIPTA	FINALIZADO

Agenda



1. Compromisos anteriores (**OAP-SAF/GGH**)
2. Cambios internos y externos SGC - (**OAP**)
3. Cumplimiento objetivos SGC y SGSST, Planes y programas (SST) - (**OAP – SAF/GGH**)
4. Desempeño de los procesos (SGC) (**OAP**)
5. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF- GPCAC- OAJ**)
6. Conformidad de productos y servicios (**SEL -SIPTA**).
7. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas – SGC y SST (**OCI**)
8. Eficacia riesgos (**OCI**) y Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (**SAF/GGH**)
9. Investigación de incidentes y accidentes de trabajo y ausentismo (**SAF/GGH**)
10. Desempeño proveedores internos y externos (**SAF-GC**)- (**SAF/GGH**)
11. Adecuación de los recursos (**OAP – SAF/GGH**)
12. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC y SST (**OAP – SAF/GGH**)
13. Resultados de la revisión por la Dirección (**OAP**)

INTERNOS		EXTERNOS	
Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Nueva estructura organizacional (incorporación funcionarios 2021) • Cambio de sede • Arquitectura empresarial • Trabajo en casa y no presencial (COVID 19) 	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> • Interoperabilidad con otras entidades • GOV.CO • Entrega VITAL al MADS – Decreto 2106 de 2019
Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> • Interoperabilidad de los sistemas de información • Herramientas satelitales para mejorar el seguimiento y la evaluación • Herramientas para el seguimiento a metas • Usabilidad, accesibilidad, visualización y lenguaje claro página web. • Herramientas para control de documentos y riesgos. 	Social	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionamiento con grupos de interés (caracterización CARS – Entes de Control) • Estrategia de relacionamiento con entes de control • Participación ciudadana • COVID 19 • Cooperación internacional
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de sostenibilidad estándares GRI • Seguimiento planeación estratégica 2030 • Alianzas estratégicas con la academia • Presencia ANLA en las regiones (inspectores ambientales regionales) • Nuevo Modelo de Licenciamiento Ambiental 	Político	<ul style="list-style-type: none"> • Misión de Licenciamiento Ambiental • Infraestructura de turismo
Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Estrategia de sostenibilidad financiera</u> 	Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Economía nacional – sectores • Recesión económica
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y actualización mapa de procesos y documentos asociados • Articulación MIPG - SIG • <u>Estrategia de evaluación y seguimiento</u> • Proceso de Gestión del conocimiento e innovación • Proceso Participación Ciudadana 	Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de cobros • Asignación de gasto • Recesión económica (Reducción ingresos)

Agenda

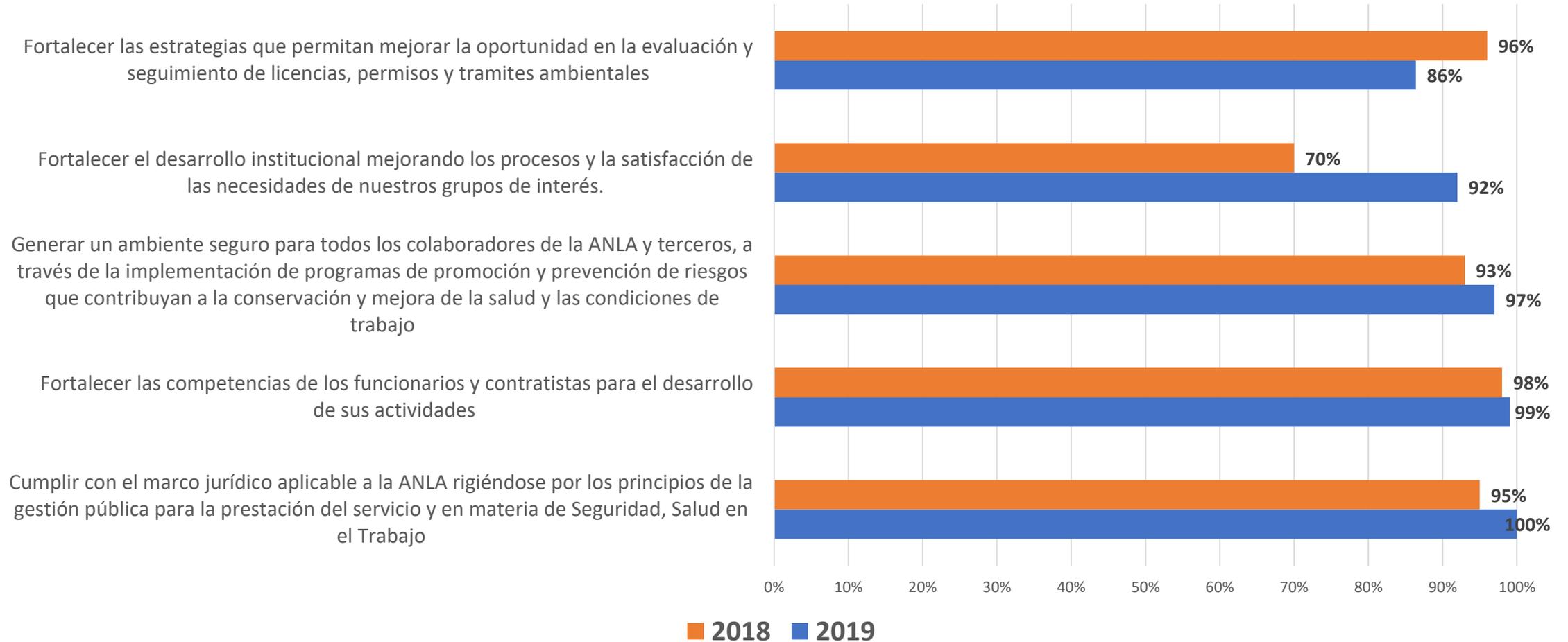


1. Compromisos anteriores (**OAP-SAF/GGH**)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Cumplimiento objetivos SGC y SGSST, Planes y programas (SST) - (**OAP – SAF/GGH**)
4. Desempeño de los procesos (SGC) (**OAP**)
5. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF- GPCAC- OAJ**)
6. Conformidad de productos y servicios (**SEL -SIPTA**).
7. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas – SGC y SST (**OCI**)
8. Eficacia riesgos (**OCI**) y Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (**SAF/GGH**)
9. Investigación de incidentes y accidentes de trabajo y ausentismo (**SAF/GGH**)
10. Desempeño proveedores internos y externos (**SAF-GC**)- (**SAF/GGH**)
11. Adecuación de los recursos (**OAP – SAF/GGH**)
12. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC y SST (**OAP – SAF/GGH**)
13. Resultados de la revisión por la Dirección (**OAP**)

3.1 Cumplimiento objetivos SGC y SG-SST



(OAP – SAF/GGH)



3.2 Cumplimiento objetivos SGC y SG-SST



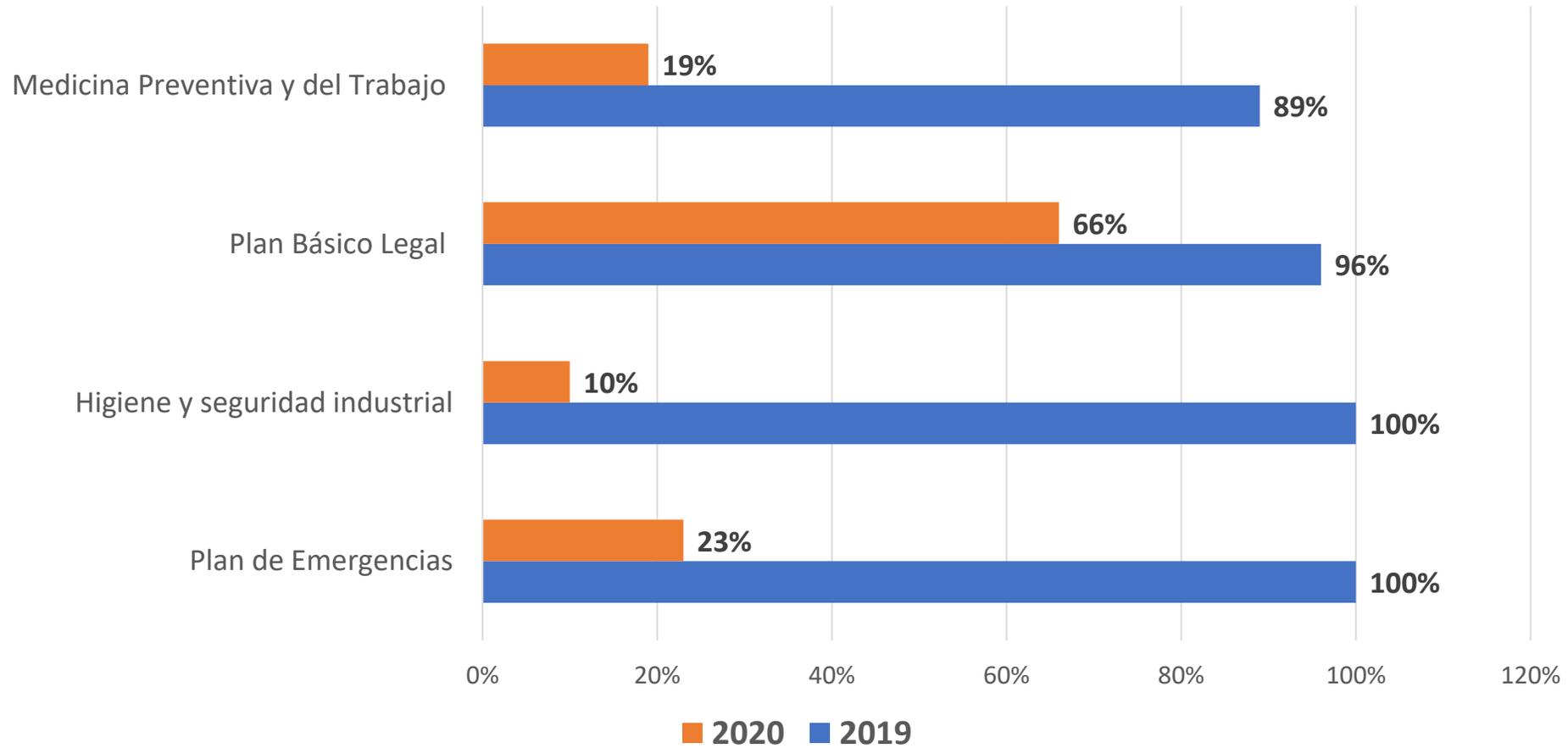
2020 (Mayo) – (OAP)



3.3 Planes y programas (SAF/GGH)



2019 y 2020 (mayo)

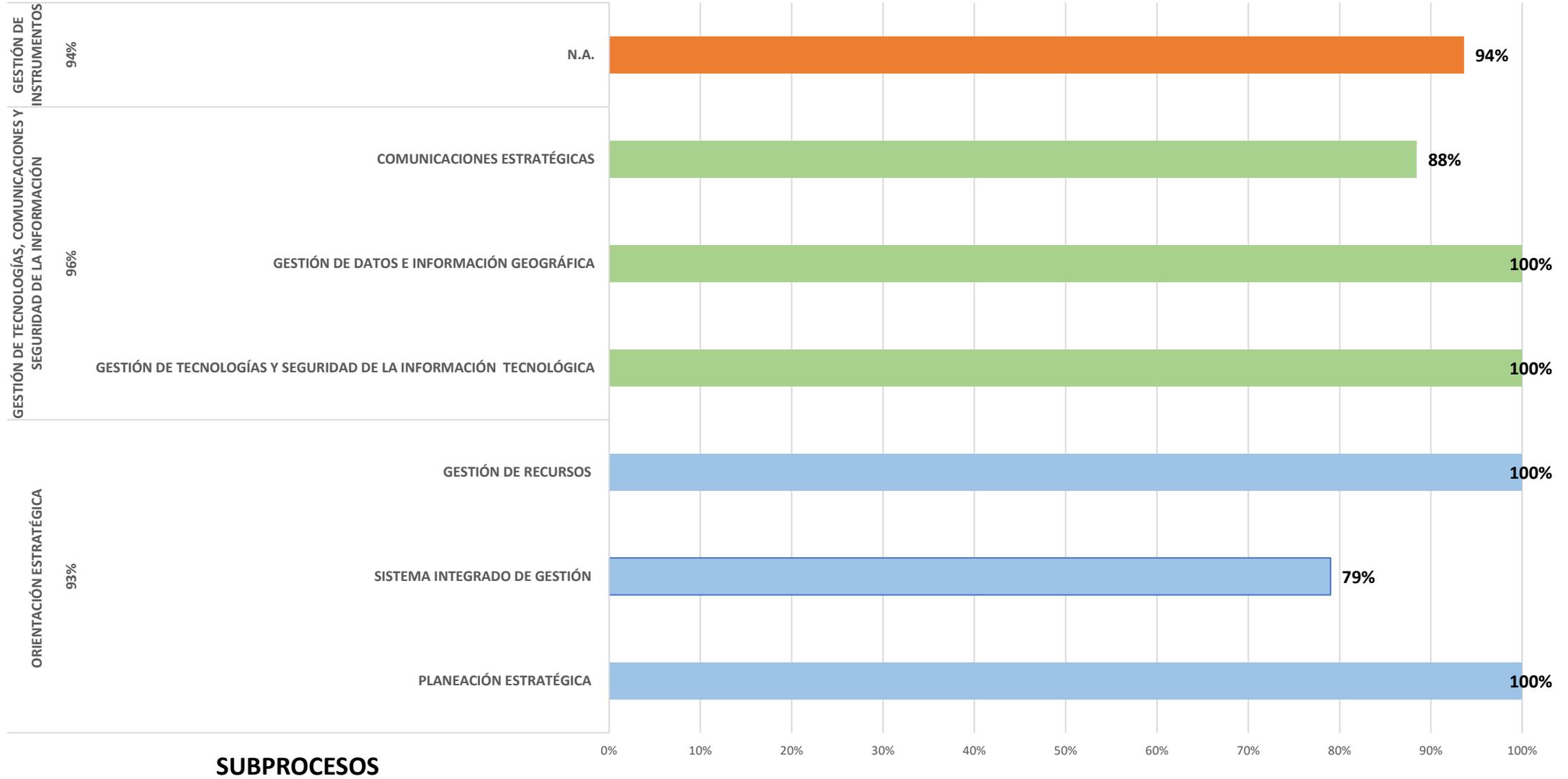


1. Compromisos anteriores (**OAP-SAF/GGH**)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Cumplimiento objetivos SGC y SGSST, Planes y programas (SST) - (**OAP – SAF/GGH**)
4. Desempeño de los procesos (SGC) (**OAP**)
5. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF- GPCAC -OAJ**)
6. Conformidad de productos y servicios (**SEL -SIPTA**).
7. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas – SGC y SST (**OCI**)
8. Eficacia riesgos (**OCI**) y Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (**SAF/GGH**)
9. Investigación de incidentes y accidentes de trabajo y ausentismo (**SAF/GGH**)
10. Desempeño proveedores internos y externos (**SAF-GC**)- (**SAF/GGH**)
11. Adecuación de los recursos (**OAP – SAF/GGH**)
12. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC y SST (**OAP – SAF/GGH**)
13. Resultados de la revisión por la Dirección (**OAP**)

4.1 Procesos Estratégicos - 2019 (OAP)



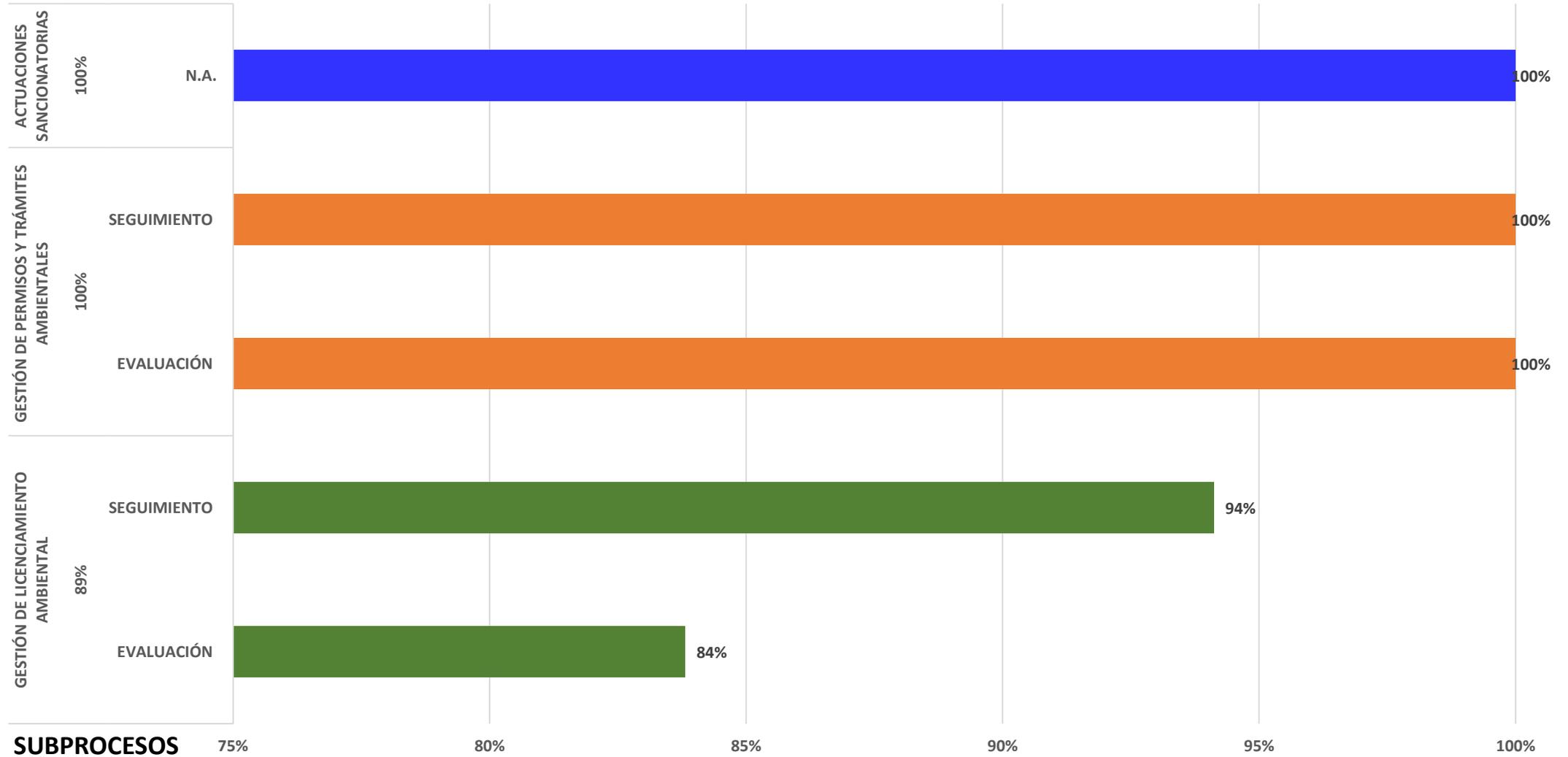
PROCESOS



4.2 Procesos Misionales - 2019 (OAP)



PROCESOS



SUBPROCESOS

75%

80%

85%

90%

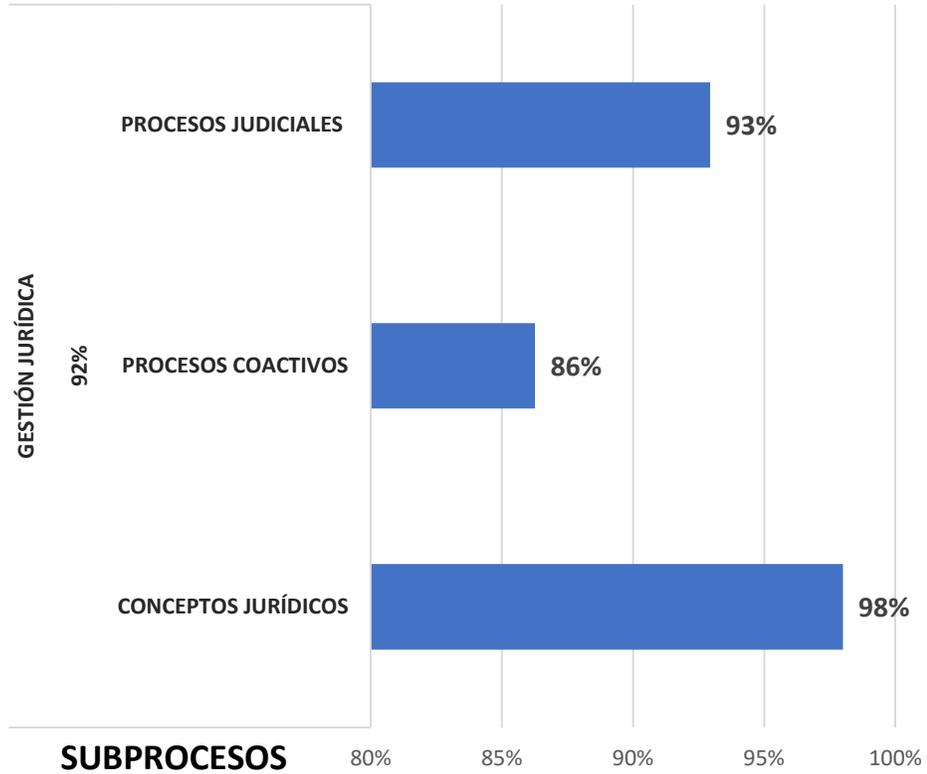
95%

100%

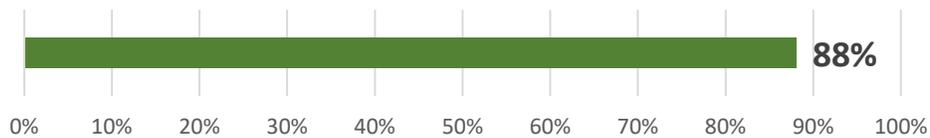
4.3 Procesos de Apoyo y Evaluación - 2019 (OAP)



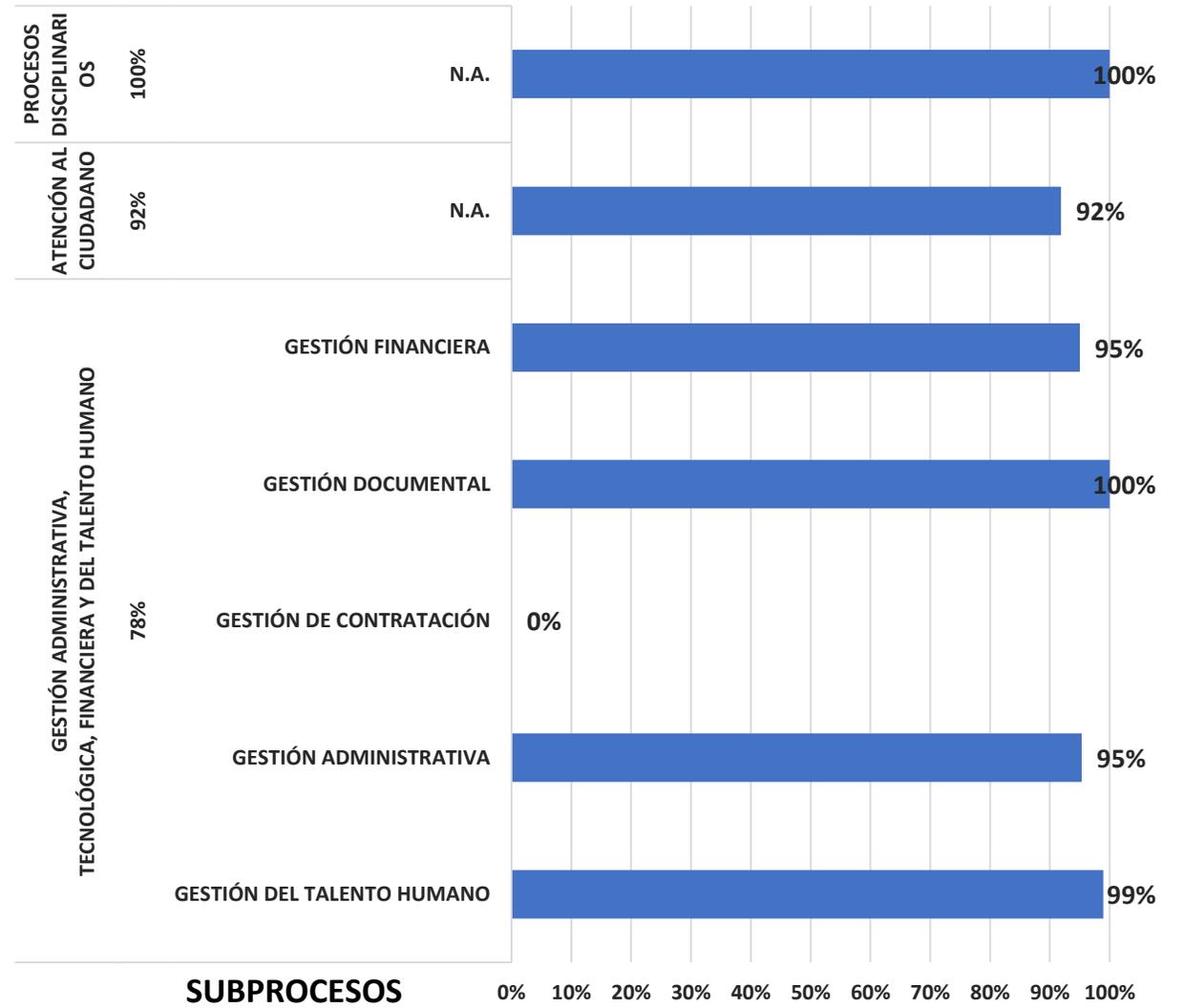
PROCESOS



CONTROL A LA GESTIÓN

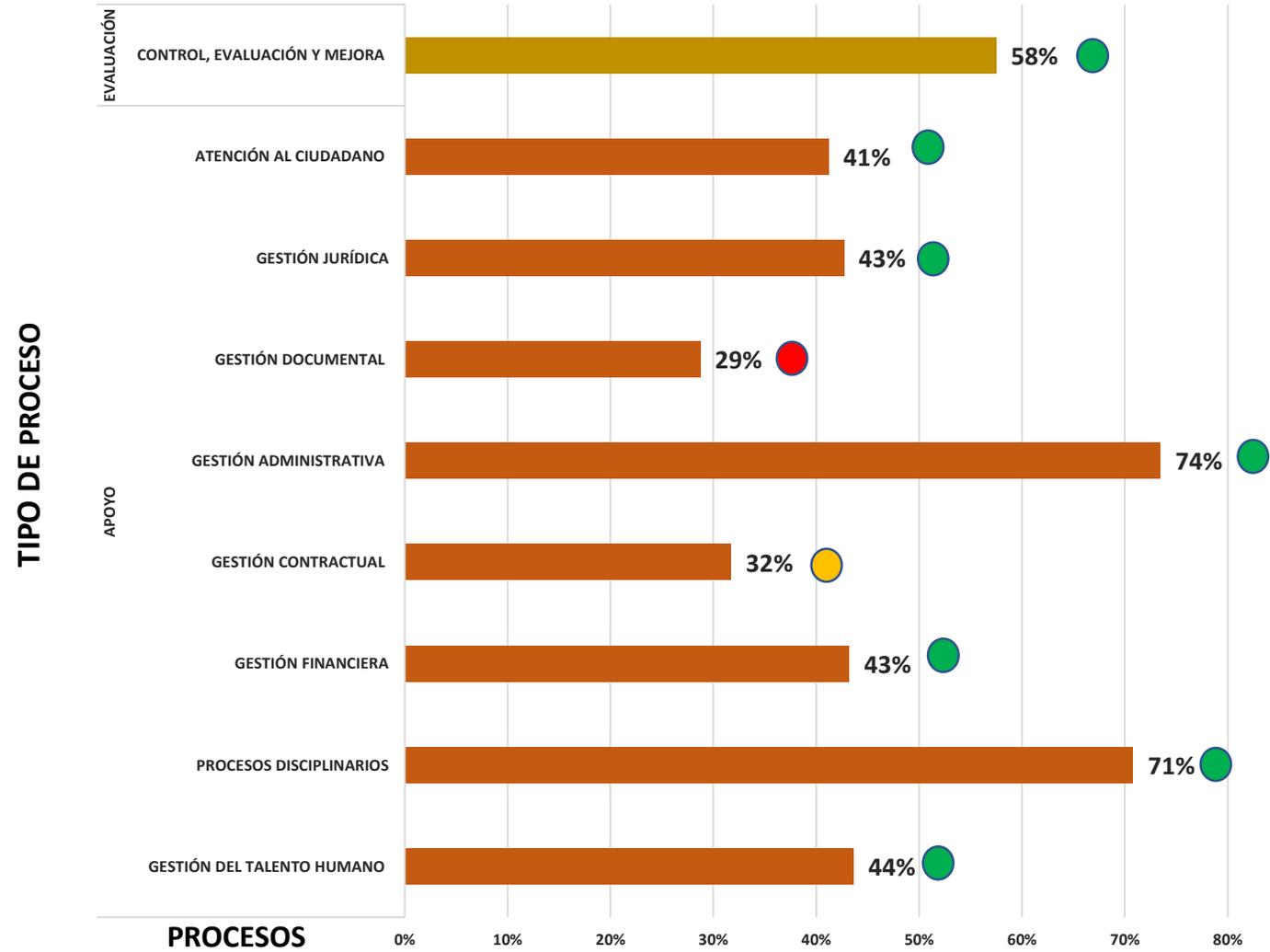
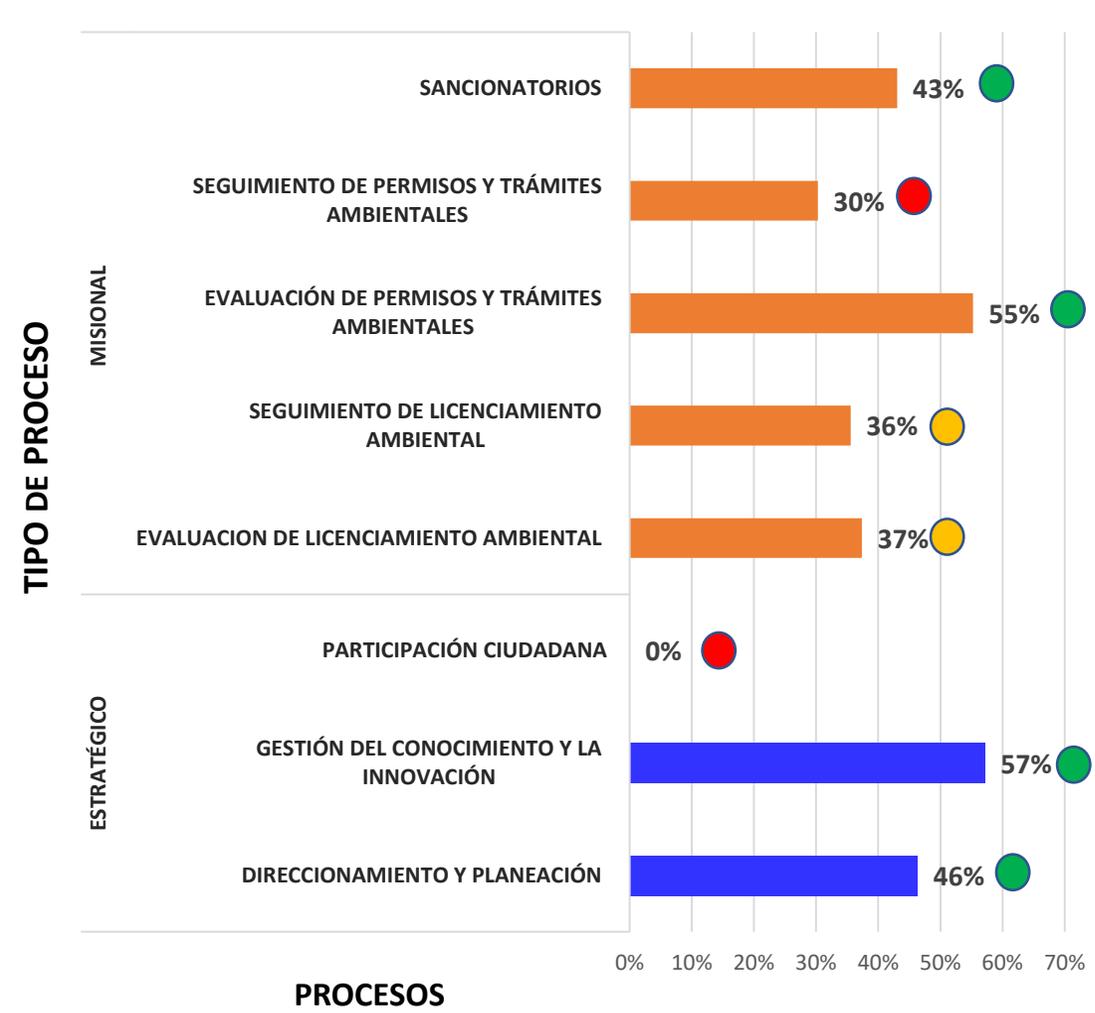


PROCESOS

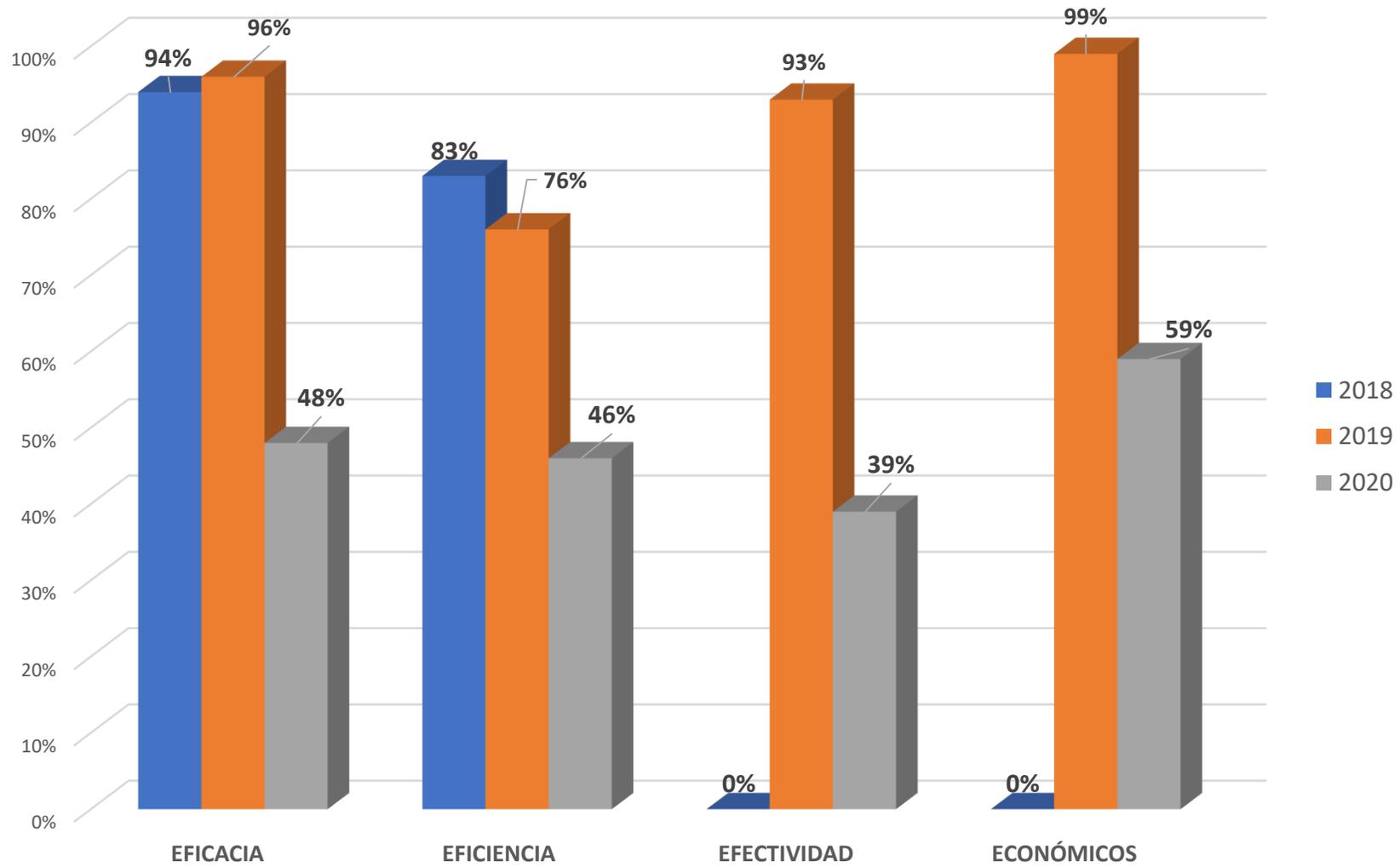


4.4 Desempeño Proceso - 2020 (Mayo)

Nuevo mapa de procesos - (OAP)



4.5 Avance tipo indicador



Agenda

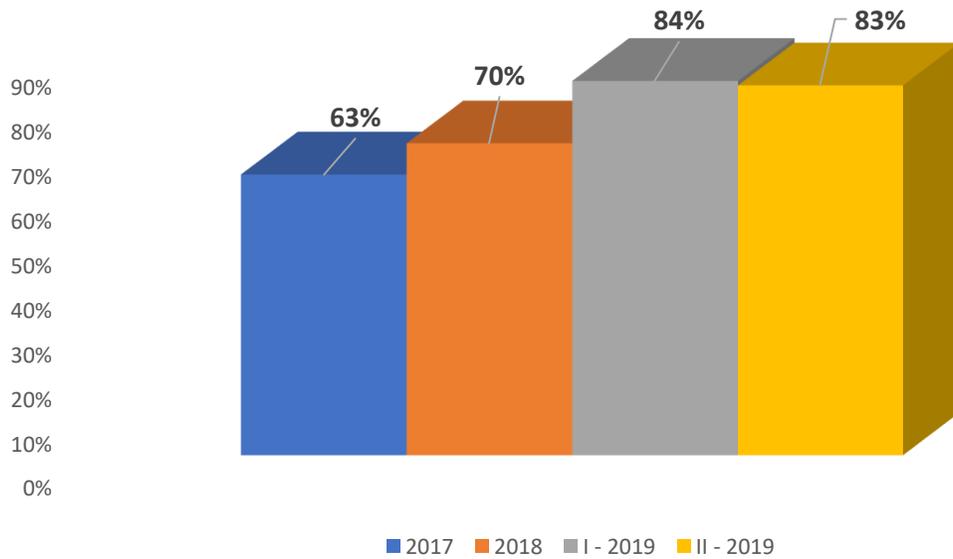


1. Compromisos anteriores (**OAP-SAF/GGH**)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Cumplimiento objetivos SGC y SGSST, Planes y programas (SST) - (**OAP – SAF/GGH**)
4. Desempeño de los procesos (SGC) (**OAP**)
5. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF- GPCAC- OAJ**)
6. Conformidad de productos y servicios (**SEL -SIPTA**).
7. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas – SGC y SST (**OCI**)
8. Eficacia riesgos (**OCI**) y Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (**SAF/GGH**)
9. Investigación de incidentes y accidentes de trabajo y ausentismo (**SAF/GGH**)
10. Desempeño proveedores internos y externos (**SAF-GC**)- (**SAF/GGH**)
11. Adecuación de los recursos (**OAP – SAF/GGH**)
12. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC y SST (**OAP – SAF/GGH**)
13. Resultados de la revisión por la Dirección (**OAP**)

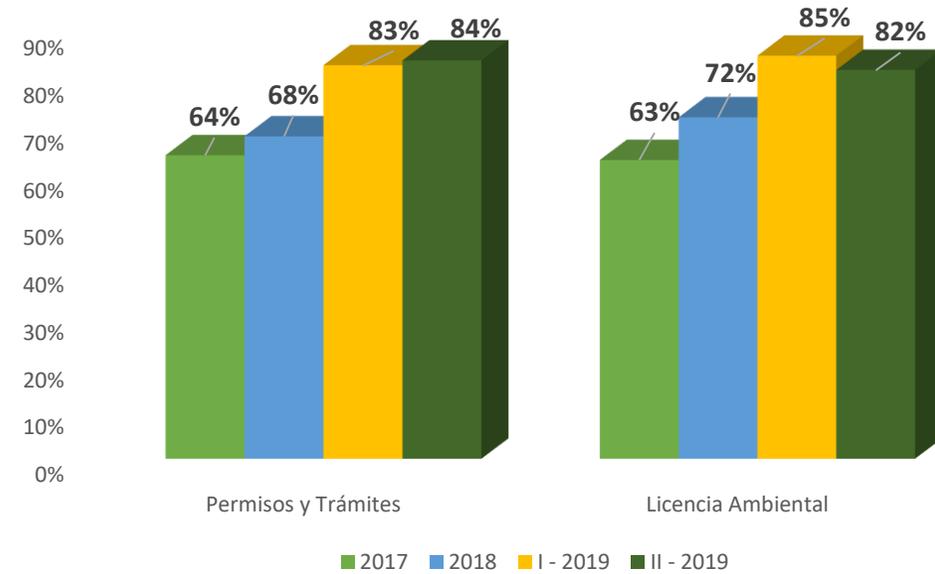
5.1 Encuestas satisfacción del cliente (GPCAC)



% Satisfacción de Usuarios 2017- 2019 – II parcial



% Satisfacción de Trámite 2017- 2019 – II parcial



Descripción	2017	2018	I - 2019	II - 2019
Población	1688	1594	636	1052
Muestra	313	310	240	282
Encuestados	318	409	243	221

5.1 Encuestas satisfacción del cliente (GPCAC)



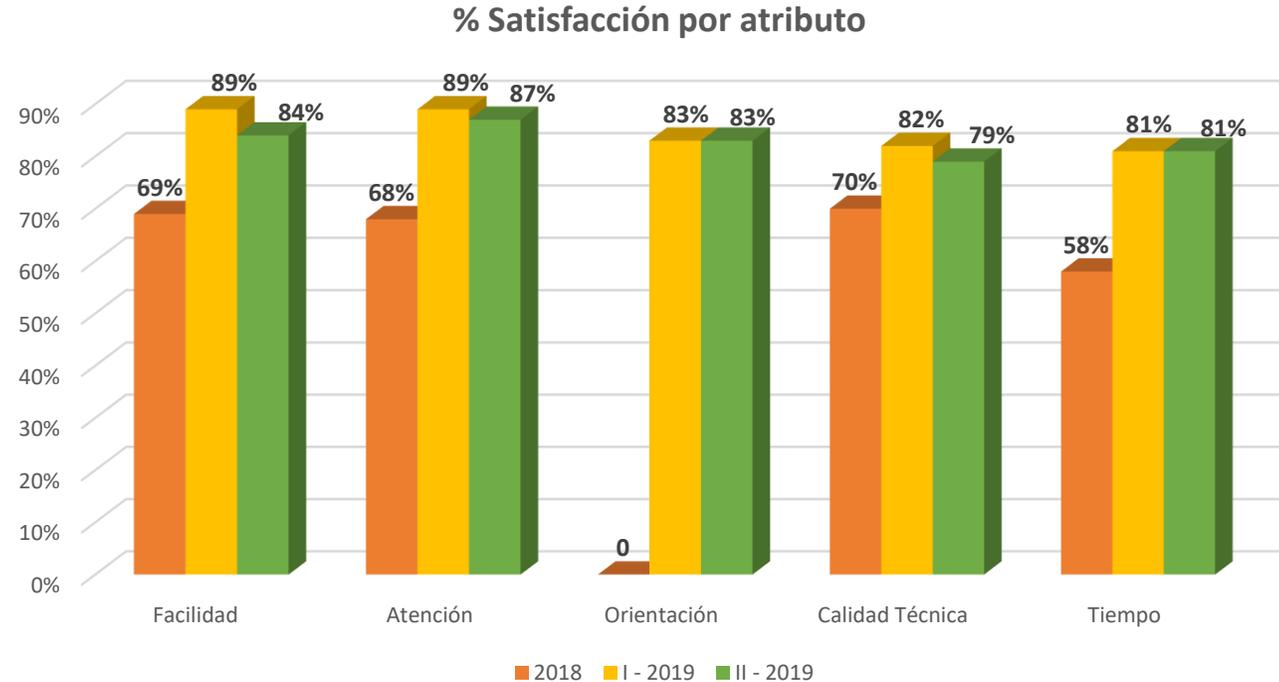
Facilidad: Canales disponibles para acceder y/o realizar el trámite. (I – R – B – E)

Atención recibida frente a los trámites y servicios solicitados. (I – R – B – E)

Orientación: Los ejercicios de orientación y retroalimentación, han sido de utilidad para la gestión ante la Autoridad. (Si/No)

Calidad Técnica: Los argumentos presentados por la ANLA para soportar su decisión son claros, suficientes y coherentes con los lineamientos normativos. (Si/No)

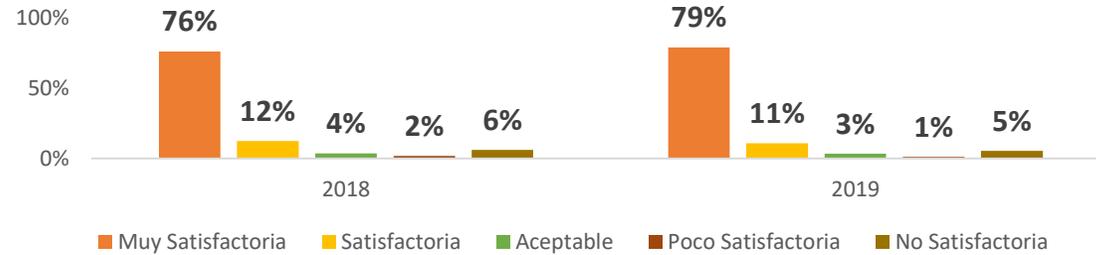
Tiempo: Respuesta a las solicitudes dentro de los términos de Ley. (Si/No)



5.2 Satisfacción del cliente telefónica – chat y presencial 2018 – 2019 (GPCAC)

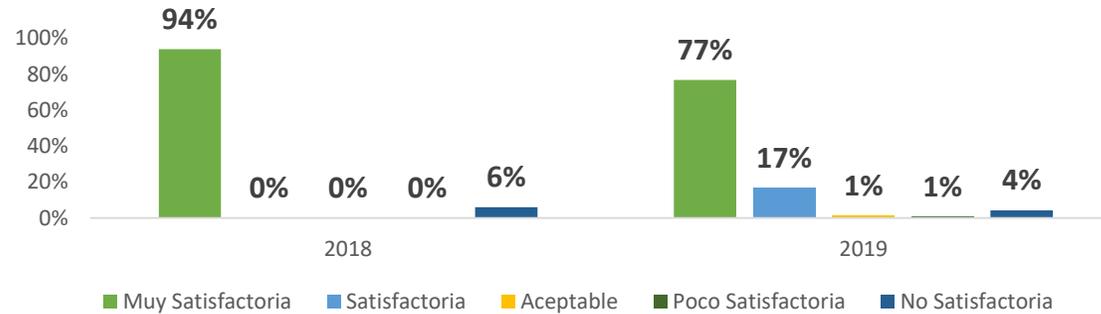


Canal Telefónico



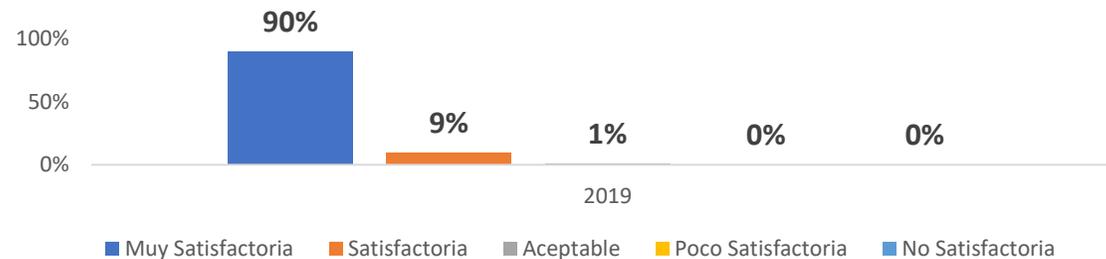
2018: Llamadas atendidas: 12.362
Llamadas calificadas: 5.871 (**47%**)
2019: Llamadas atendidas: 9.886
Llamadas calificadas: 5.189 (**52%**)

Canal Chat



2018: Chat atendidos: 8.312
Chat calificados: 4.580 (**55%**)
2019: Chat atendidos: 9.300
Chat calificados: 4.208 (**45%**)

Canal Presencial

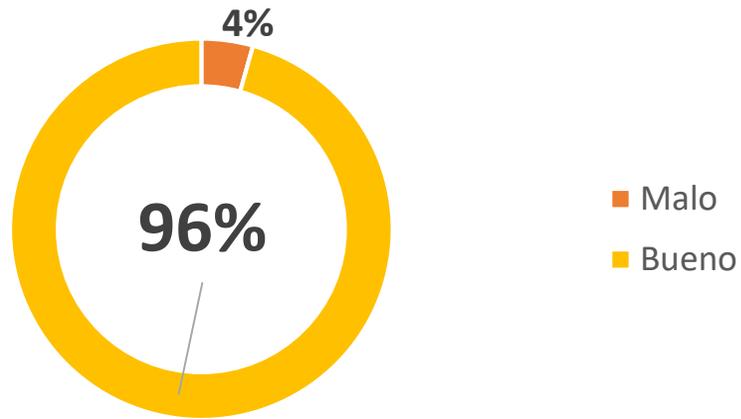


2019: Usuarios atendidos: 4.668
Atenciones calificadas: 442 (**9%**)

5.2 Encuestas satisfacción telefónica, chat y presencial 2020 (Mayo) (GPCAC)

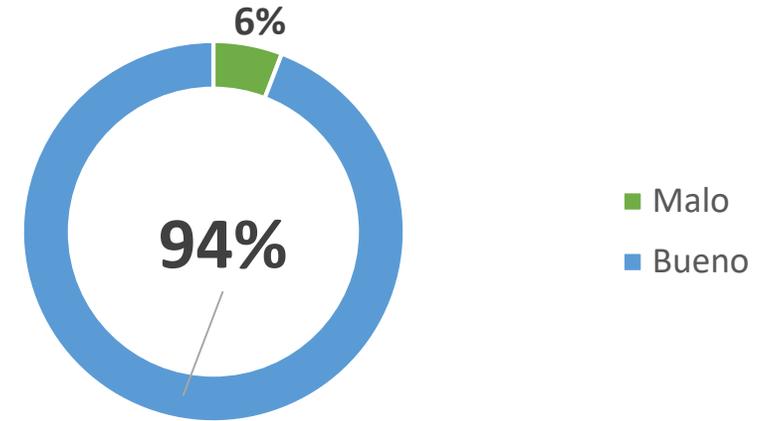


Canal Telefónico



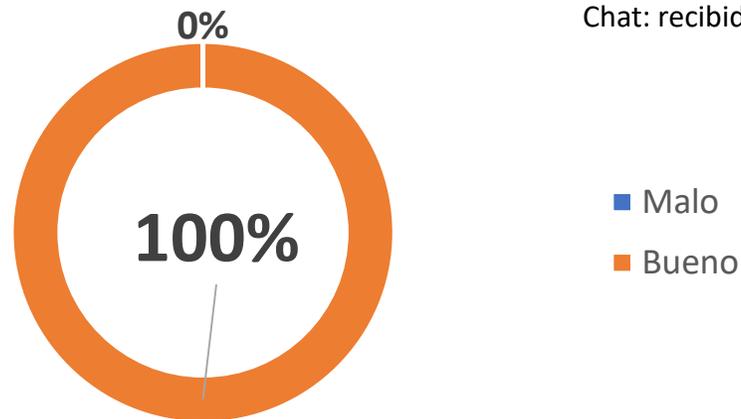
Telefónico: recibidos 3.756 - calificados 2.159 (57%)

Canal Chat



Chat: recibidos 4.447 - calificados 1.803 (41%)

Canal Presencial



Presencial: recibidos 1.122 - calificados 329 (29%) 2020-Marzo

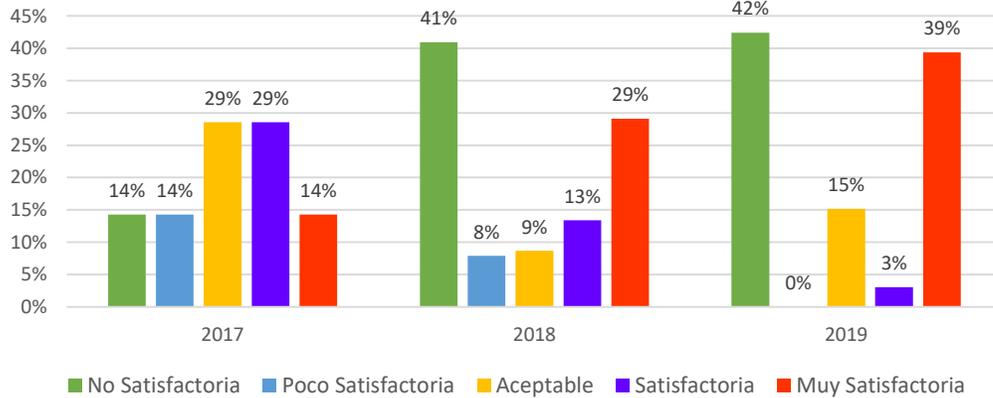
5.3 Encuesta de Satisfacción Usuarios VITAL

Resultados 2017-2018-2019-2020 (OTI)



Resultados: Años 2017 y 2018, I Semestre de 2019

¿Cómo califica su experiencia en la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales VITAL?

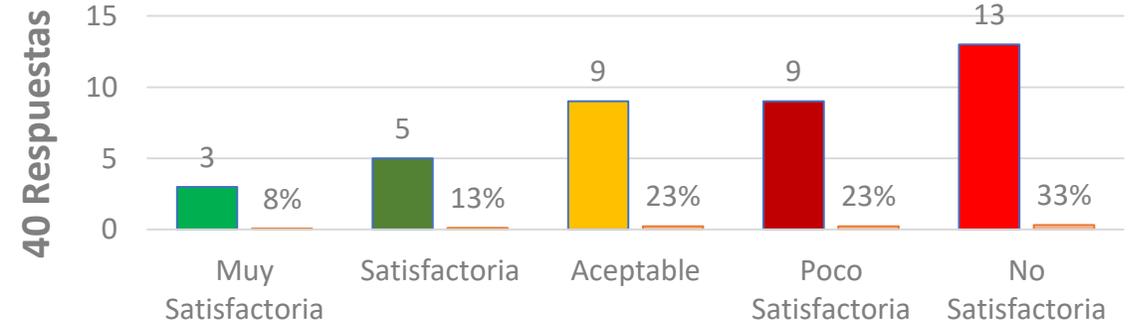


Desarrollos de Software y mejoras adelantados en el año 2019 teniendo en cuenta los resultados:

1. Notificación Electrónica
2. Radicación Automática
3. Integración con otras entidades del sector (UPME, IDEAM, PARQUES)
4. Cambio de imagen y fortalecimiento de la accesibilidad de VITAL
5. Realización de 5 sesiones virtuales a través de Teams con Corporaciones.
6. Control de hora hábil

Resultados: 2019 (II Semestre) -2020 (mayo)

¿Cómo califica su experiencia en la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales VITAL?



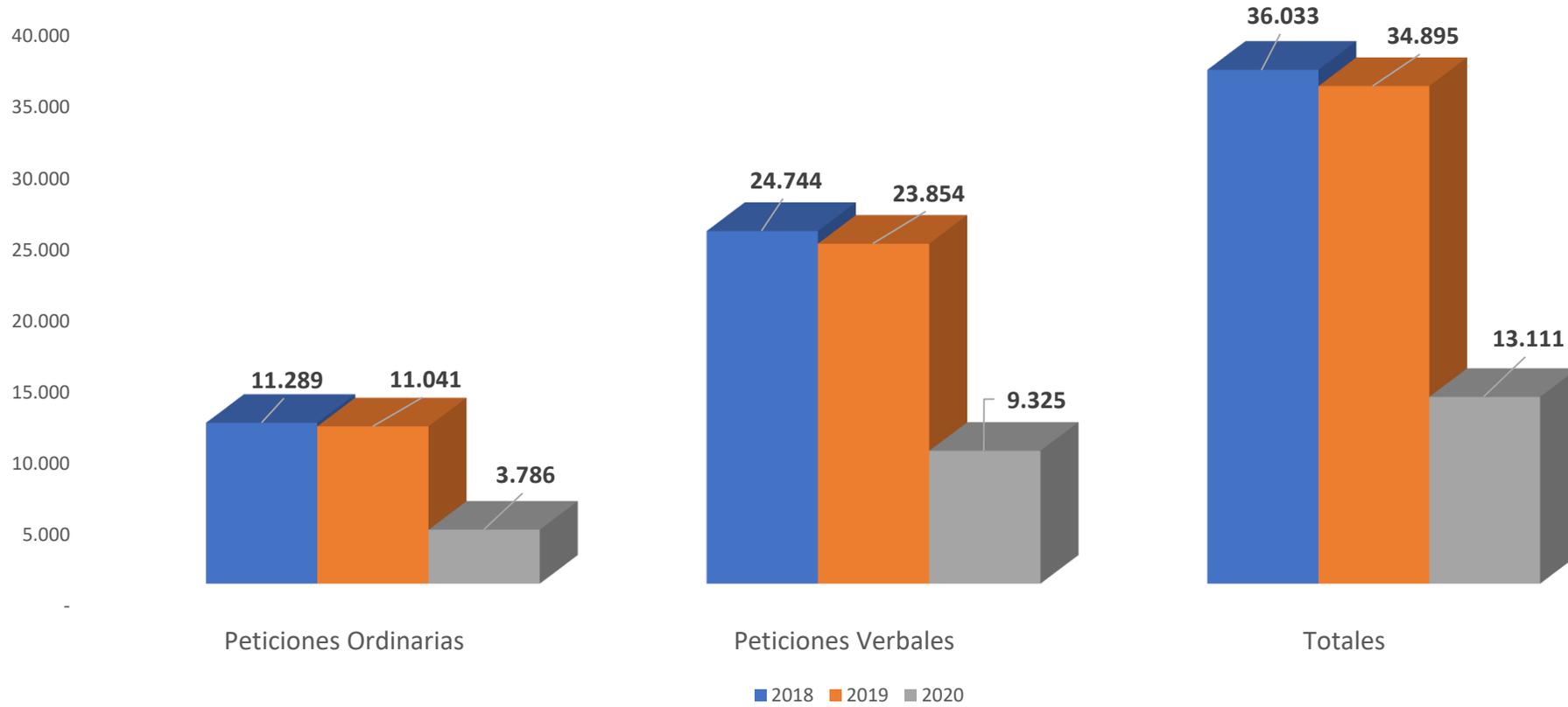
Desarrollos de Software y mejoras adelantadas en el año 2020 teniendo en cuenta los resultados/acciones de mejora propuestas:

1. Realización de 20 sesiones virtuales a través de Teams, con 15 Corporaciones y 5 usuarios solicitantes a la fecha.
2. Buscador de expedientes en VITAL
3. Puesta en producción del proyecto de Contingencias.
4. Puesta en producción del proyecto SRS
5. Ambiente de pruebas para el proyecto libro de operaciones
6. Acercamiento con MINCIT para integración VUCE

5.4 Partes Interesadas PQRS (GPCAC)



Total PQRS recibidos 2018-2019-2020 (mayo)

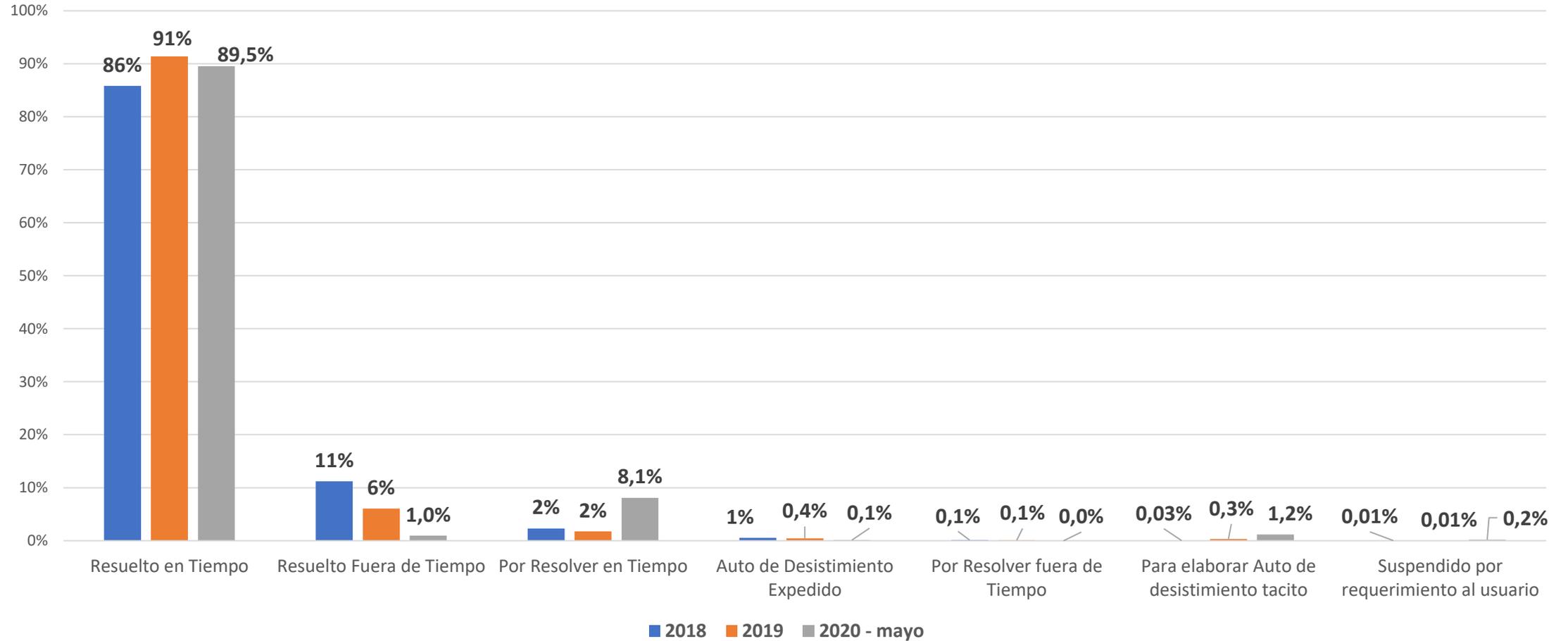


FELICITACIONES
 2018: 6
 2019: 2
 2020: 2

5.4 Partes Interesadas PQRS (GPCAC)



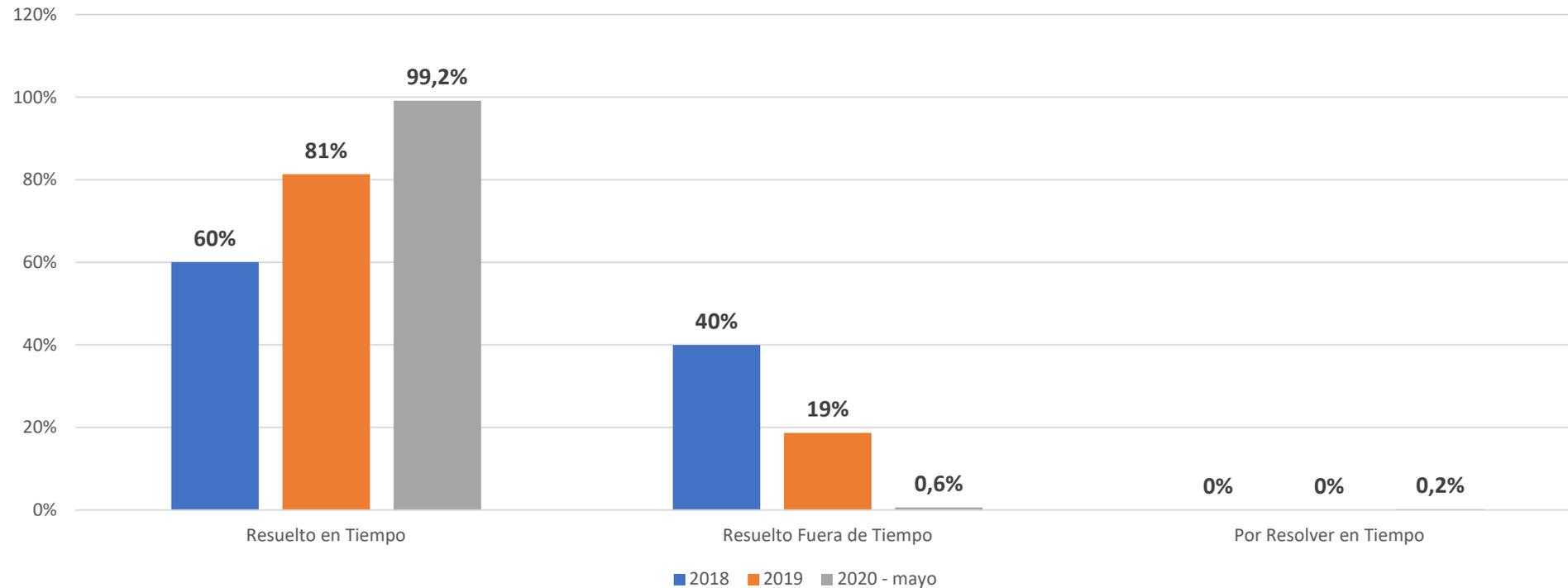
Oportunidad de respuesta PQRS (mayo)



5.5 Partes Interesadas ECOS (GPCAC)



Oportunidad de respuesta ECOS 2018- 2020 mayo



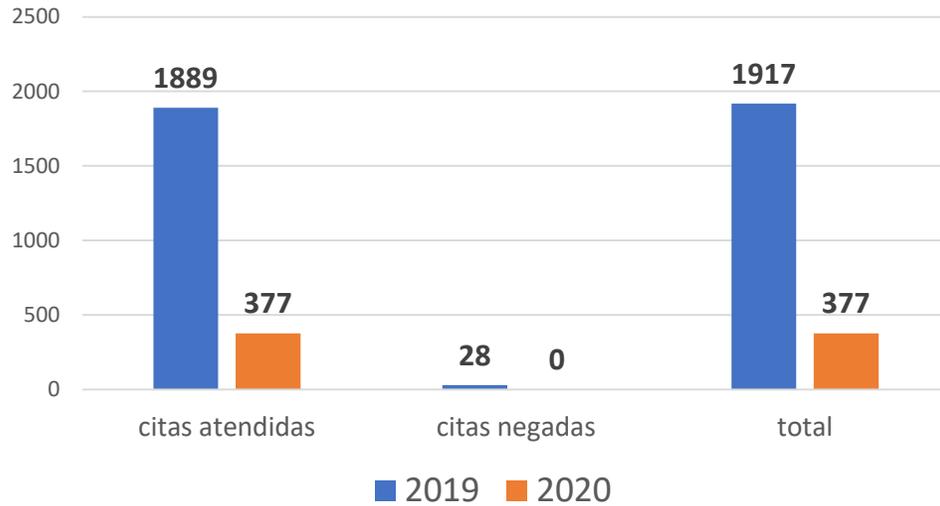
Estado	2018	2019	2020
Resuelto en Tiempo	857	936	470
Resuelto Fuera de Tiempo	570	215	3
Por Resolver en Tiempo	0	0	1
Totales	1427	1151	474

5.6 Partes interesadas Citas (GPCAC)

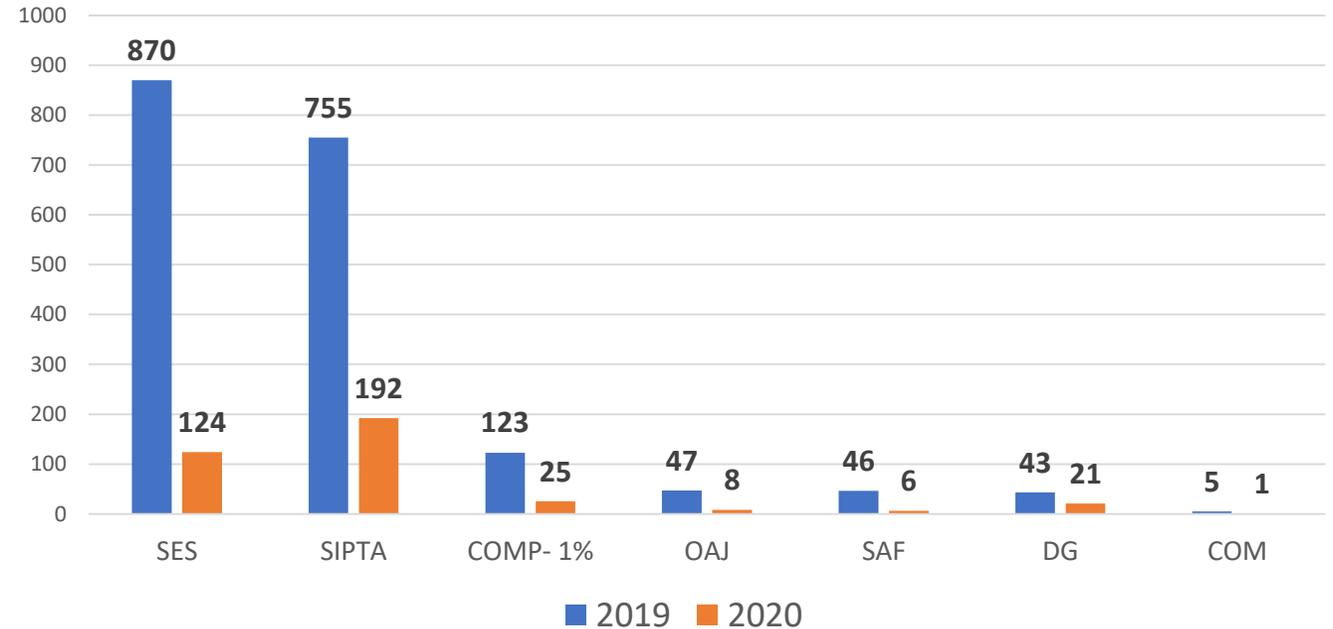


2020: Presencial: 235 - Virtual (teams): 142

Gestión citas 2019- 2020 (mayo)



Citas atendidas por dependencia 2019 - 2020 (mayo)

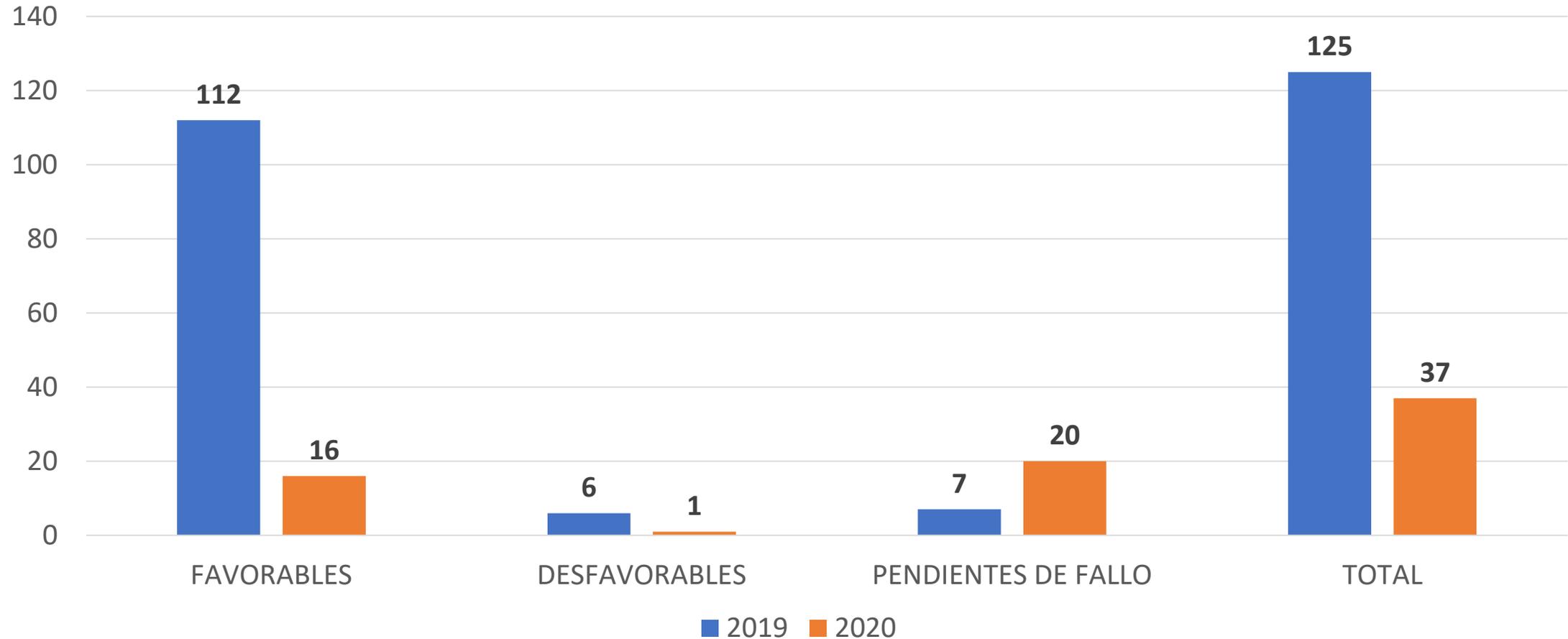


✓ Para el año 2018 se solicitaron 2.136 citas a través derecho de petición

5.7 Partes Interesadas Tutelas (OAJ)



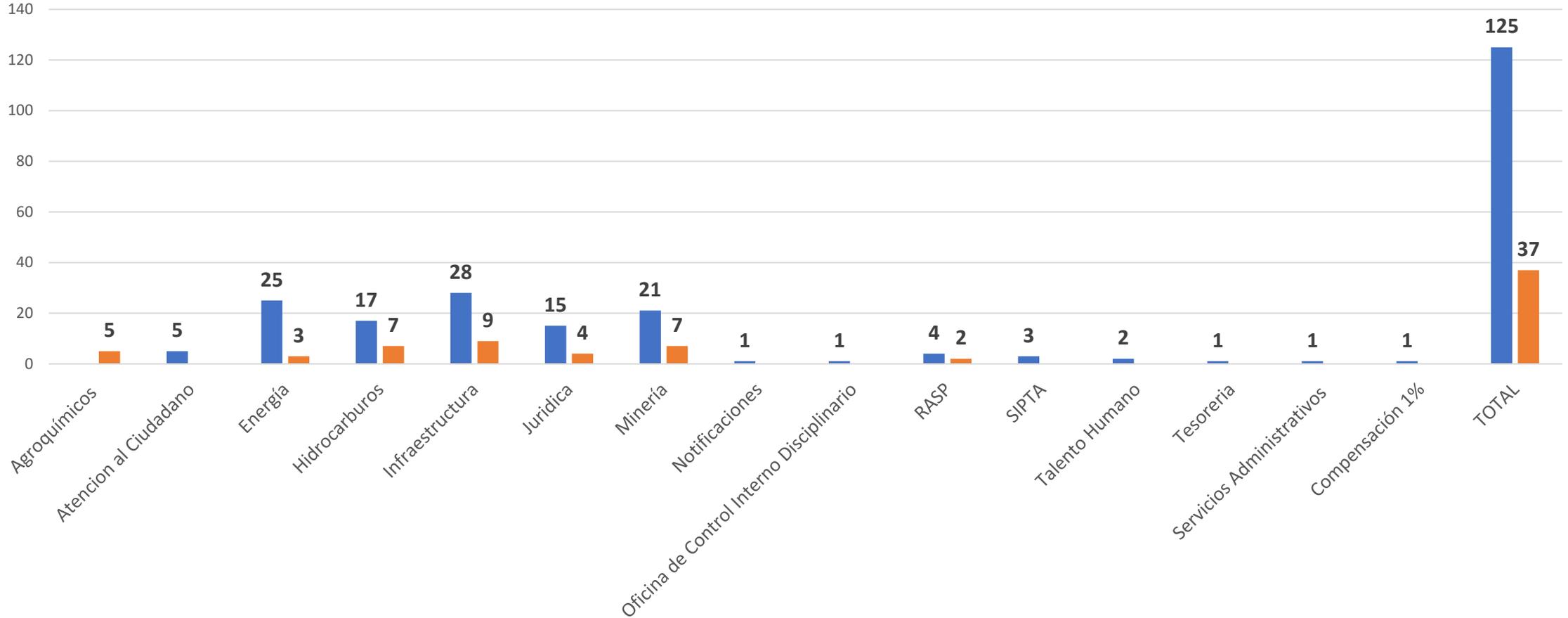
Acciones de tutela 2019 – 2020 (mayo)



5.7 Partes Interesadas Tutelas (OAJ)



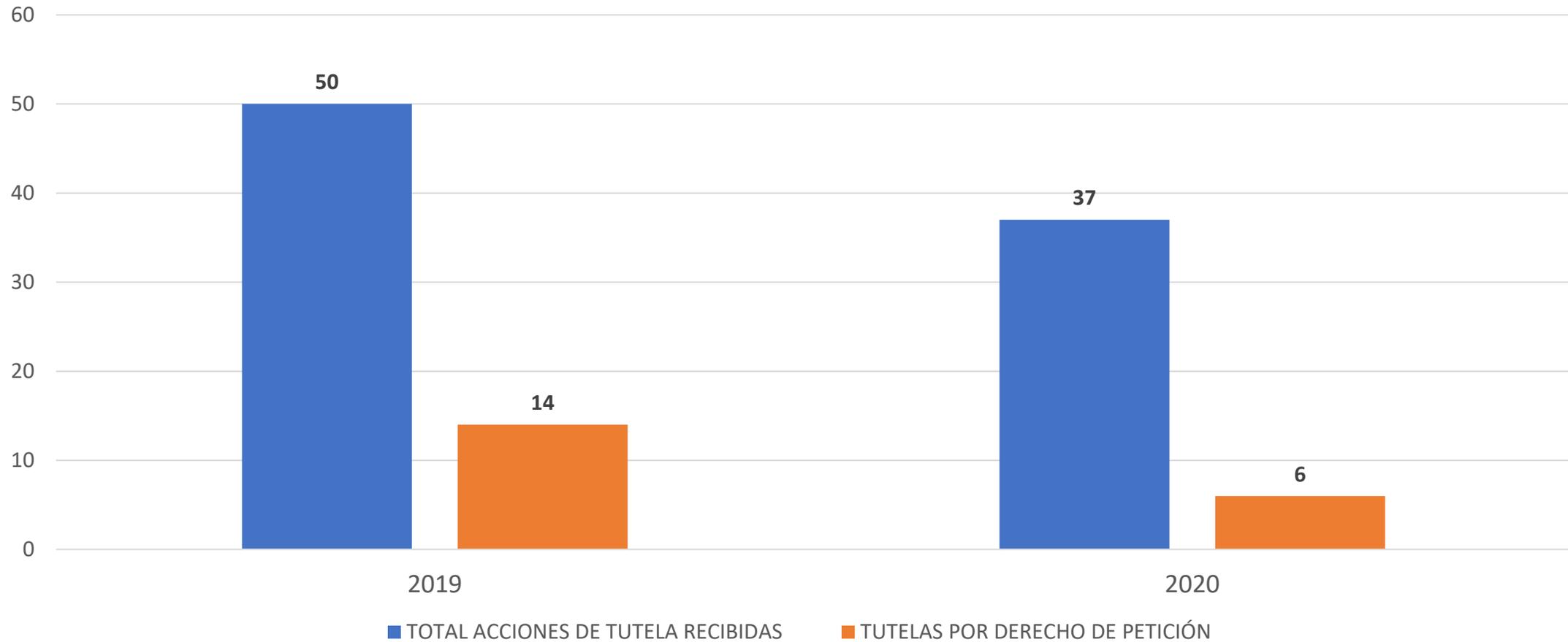
Tutelas por dependencia y sectores 2019 – 2020 (mayo)



5.7 Partes Interesadas Tutelas (OAJ)



Comparativo 2019 – 2020 (mayo) Indebida atención derechos de petición

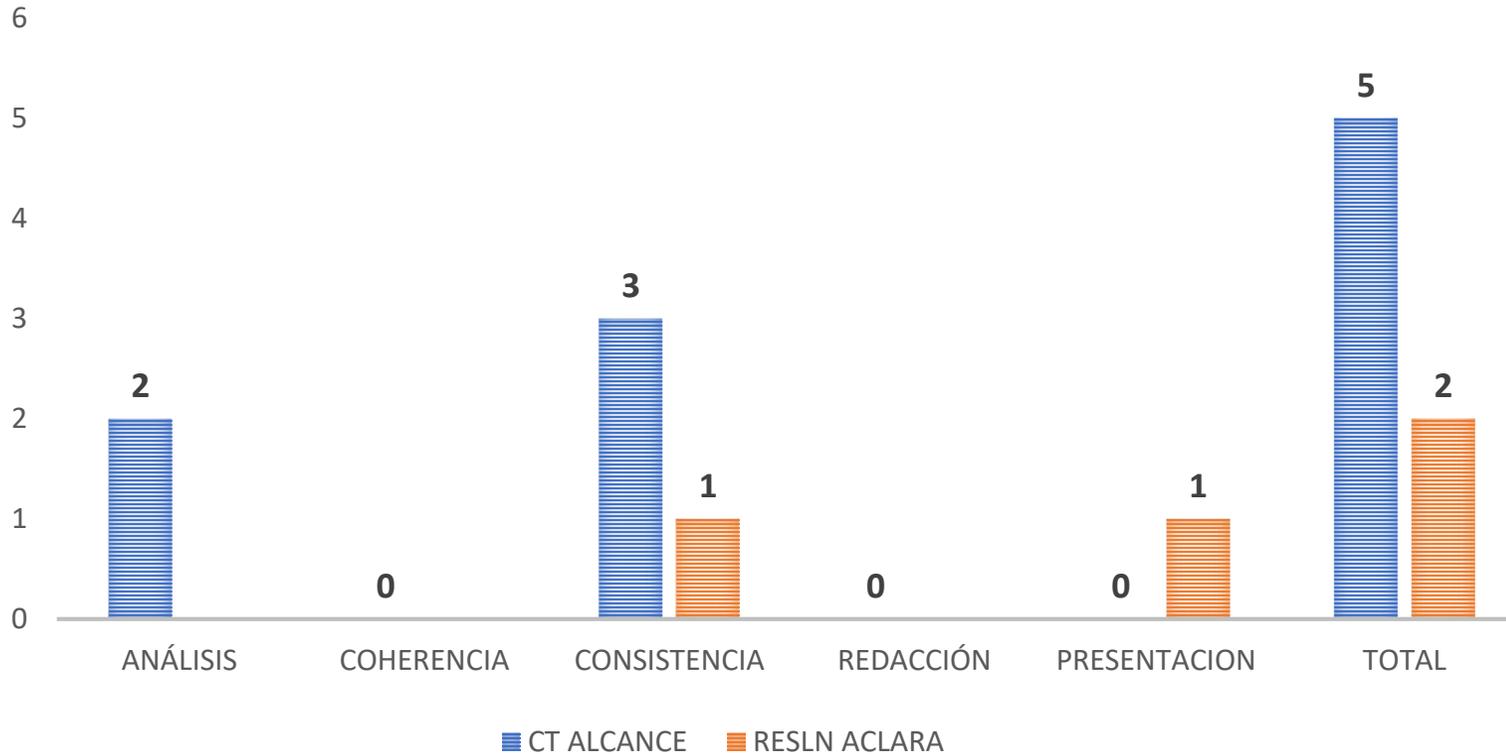


Agenda



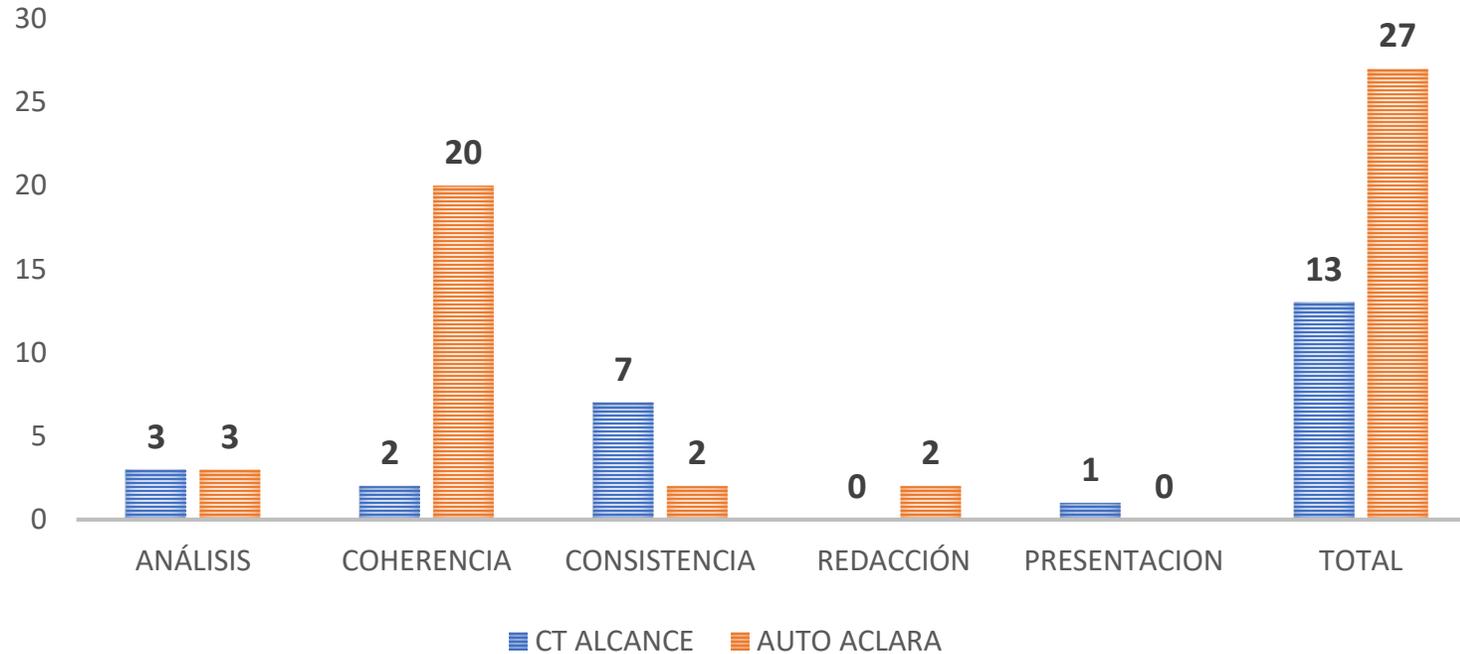
1. Compromisos anteriores (**OAP-SAF/GGH**)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Cumplimiento objetivos SGC y SGSST, Planes y programas (SST) - (**OAP – SAF/GGH**)
4. Desempeño de los procesos (SGC) (**OAP**)
5. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF- GPCAC- OAJ**)
6. Conformidad de productos y servicios (**SEL -SIPTA**).
7. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas – SGC y SST (**OCI**)
8. Eficacia riesgos (**OCI**) y Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (**SAF/GGH**)
9. Investigación de incidentes y accidentes de trabajo y ausentismo (**SAF/GGH**)
10. Desempeño proveedores internos y externos (**SAF-GC**)- (**SAF/GGH**)
11. Adecuación de los recursos (**OAP – SAF/GGH**)
12. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC y SST (**OAP – SAF/GGH**)
13. Resultados de la revisión por la Dirección (**OAP**)

6.1 Salidas no conformes licencias – Evaluación II Semestre 2019 (SES)



2019: para el segundo semestre, se emitieron 230 CT de los cuales **5 fueron no conformes (2,17%)**, y 280 A.A, de los cuales **2 fueron no conformes (0,71%)**.

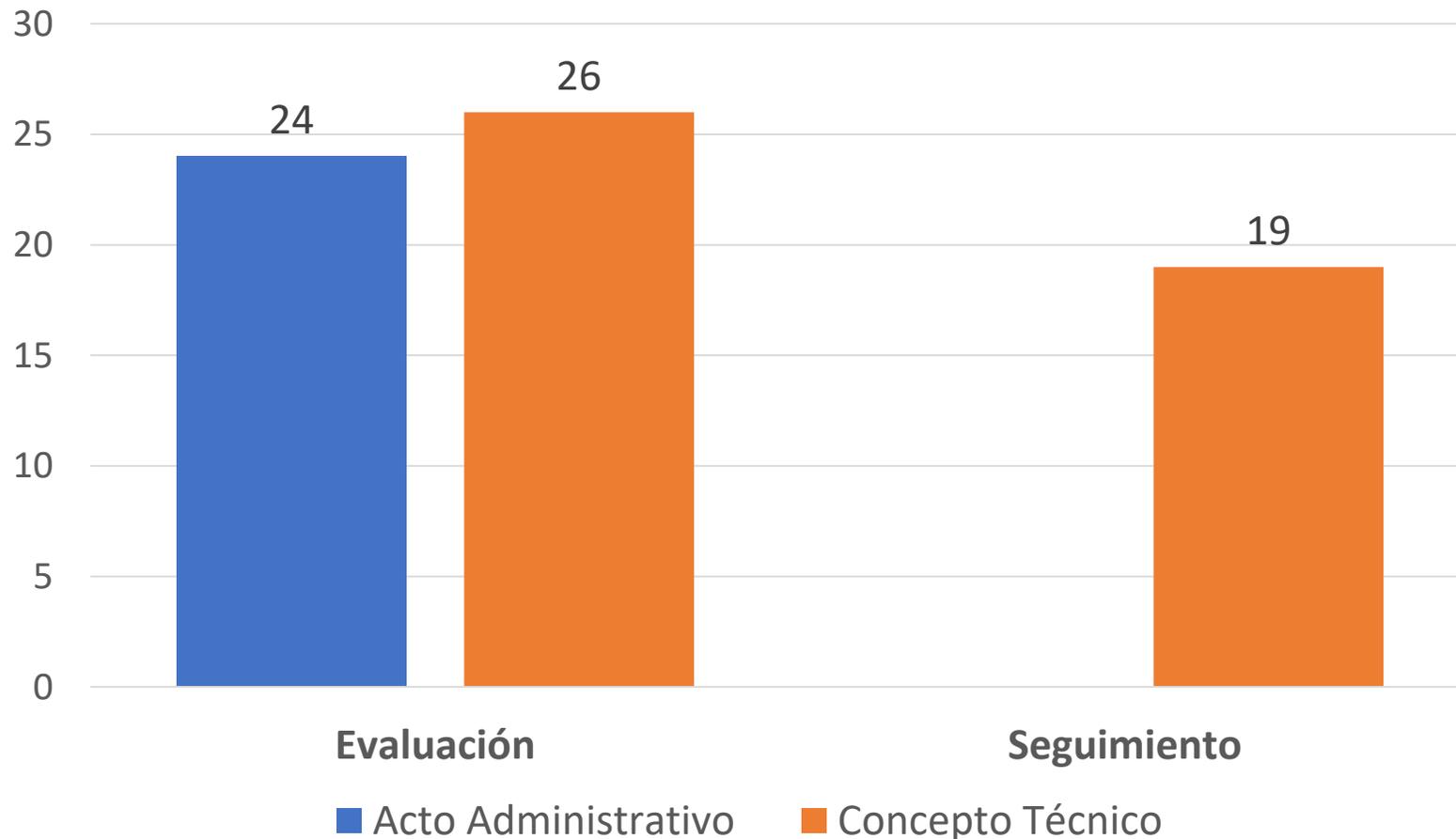
6.2 Salidas no conformes licencias – Seguimiento II Semestre 2019 (SES)



2019: para el segundo semestre, se emitieron 1240 CT de los cuales **13 fueron no conformes (1,05%)**, y 1126 A.A, de los cuales **27 fueron no conformes (2,39%)**

Proceso	Resultados salidas no conformes I semestre	Resultados salidas no conformes II semestre
Evaluación	6%	2,88%
Seguimiento	1%	3,44%

TOTAL SALIDAS NO CONFORMES – VIGENCIA 2019



Para la vigencia 2019 se emitieron en **Evaluación:**

- 2.729 Concepto Técnicos
- 2.606 Actos administrativos
- 18.385 VB VUCE

Se identificaron 50 Salidas no Conformes en Evaluación:

- 26 SNC – CT **(0,95%)**
- 11 SNC – AA **(0,42%)**
- 13 SNC – VUCE **(0,07%)**

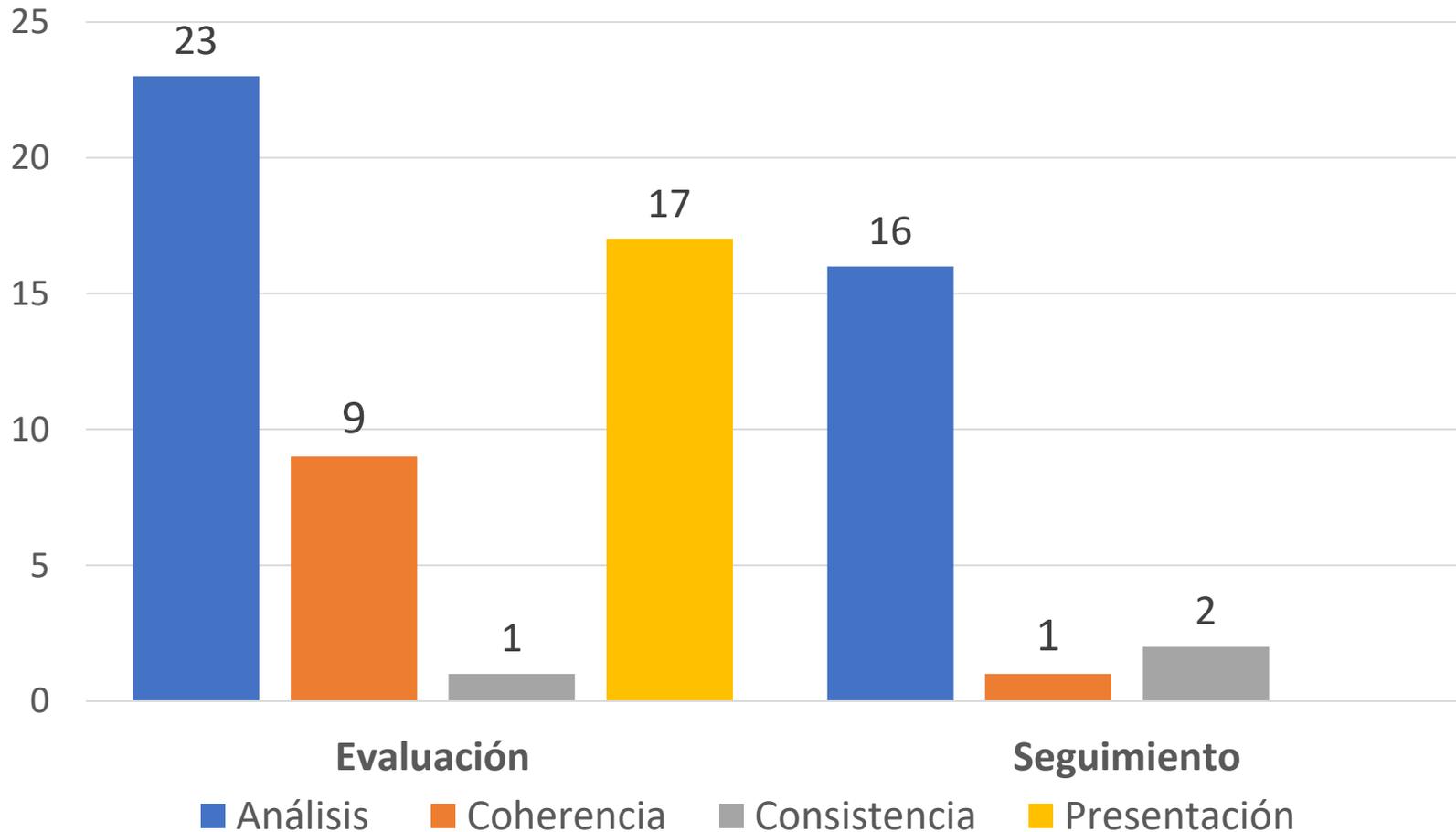
Para la vigencia 2019 se emitieron en **Seguimiento:**

- 670 Concepto Técnicos
- 710 Actos administrativos

Se identificaron 19 Salidas no Conformes en seguimiento:

- 19 SNC – CT **(2,84%)**
- 0 SNC – AA **(0,00%)**

REQUISITO QUE SE INCUMPLIÓ – SNC VIGENCIA 2019



Se identificaron 50 Salidas no Conformes en **Evaluación**:

- 23 SNC – Análisis (**46%**)
- 9 SNC – Coherencia (**18%**)
- 1 SNC – Consistencia (**2%**)
- 17 SNC – Presentación (**34%**)

Se identificaron 19 Salidas no Conformes en **Seguimiento**:

- 16 SNC – Análisis (**84,2%**)
- 1 SNC – Coherencia (**5,3%**)
- 2 SNC – Consistencia (**10,5%**)

Internas

Concepto técnico de Alcance* (SELA- SSLA-SIPTA-OAJ)

Para el caso de concepto técnico no es salida no conforme cuando:

1. Se entrega información adicional
2. Cambio normativo
3. Cambio en las directrices de la ANLA

CRITERIOS DE CONFORMIDAD

- Presentación
- Redacción
- Análisis
- Coherencia
- Consistencia

Externas

Baja incidencia – actos de trámite:

- Auto aclara/corriga Auto (SELA- SSLA-SIPTA-OAJ-SAF Financiera)
- Auto que resuelve recurso – aceptación parcial o total (SELA - OAJ-SAF Financiera)

Alta incidencia – actos de fondo:

- Aclara/corriga Resolución (SELA-SIPTA (VUCE) -OAJ-Dirección)
- Aceptación parcial o total del Recurso de reposición (Resolución) (SELA-SIPTA-OAJ-Dirección)
- Aceptación de Revocatoria (SELA-SIPTA-OAJ-Dirección)
- Concepto técnico de alcance (SIPTA)
- Resolución que aclara o revoca medida preventiva (Sancionatorios)

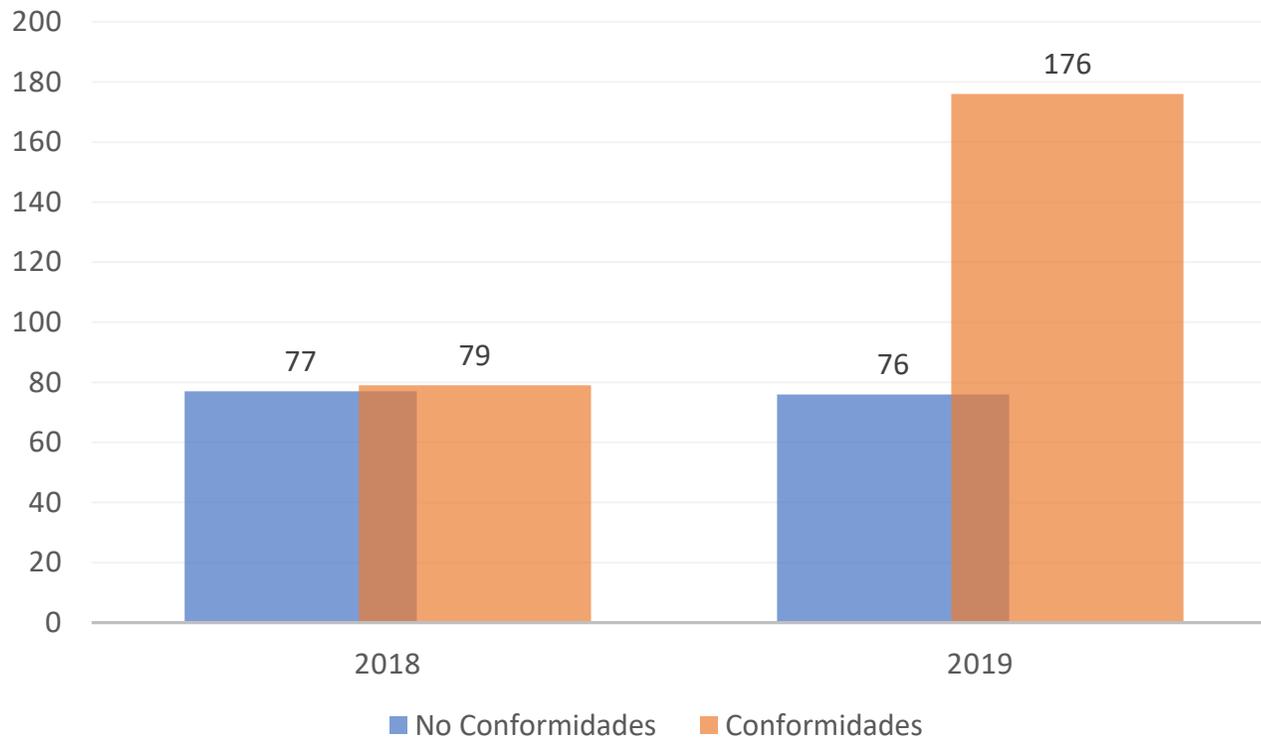
Para el caso de resolución modifica, no aplica salida no conforme en las modificaciones motivadas por el usuario o por cambios normativos

1. Compromisos anteriores (**OAP-SAF/GGH**)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Cumplimiento objetivos SGC y SGSST, Planes y programas (SST) - (**OAP – SAF/GGH**)
4. Desempeño de los procesos (SGC) (**OAP**)
5. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF- GPCAC- OAJ**)
6. Conformidad de productos y servicios (**SEL -SIPTA**).
7. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas – SGC y SST (**OCI**)
8. Eficacia riesgos (**OCI**) y Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (**SAF/GGH**)
9. Investigación de incidentes y accidentes de trabajo y ausentismo (**SAF/GGH**)
10. Desempeño proveedores internos y externos (**SAF-GC**)- (**SAF/GGH**)
11. Adecuación de los recursos (**OAP – SAF/GGH**)
12. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC y SST (**OAP – SAF/GGH**)
13. Resultados de la revisión por la Dirección (**OAP**)

7.1 Resultados de Auditorías 2018 – 2019 (OCI)



Comparación Resultados de Auditoría
2018-2019

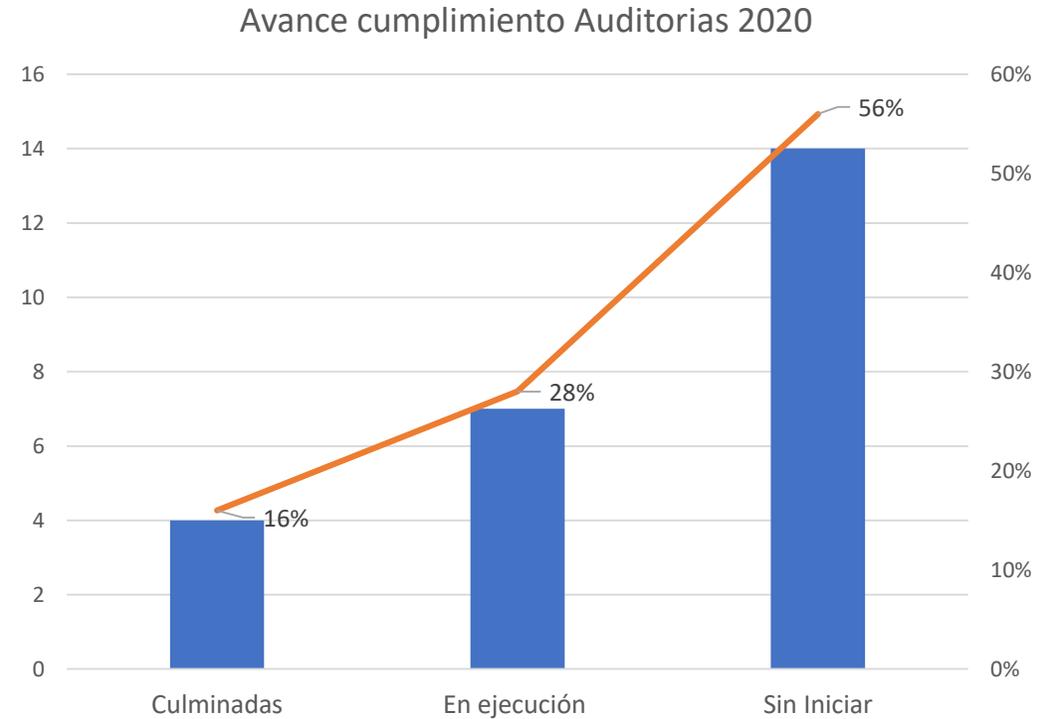


- Se cumplió el 100% del plan anual de auditoría aprobado.
- Se evidencia una **disminución del 1%** en la identificación de **No Conformidades**
- Se evidencia un **aumento del 55%** en la identificación de **Conformidades**

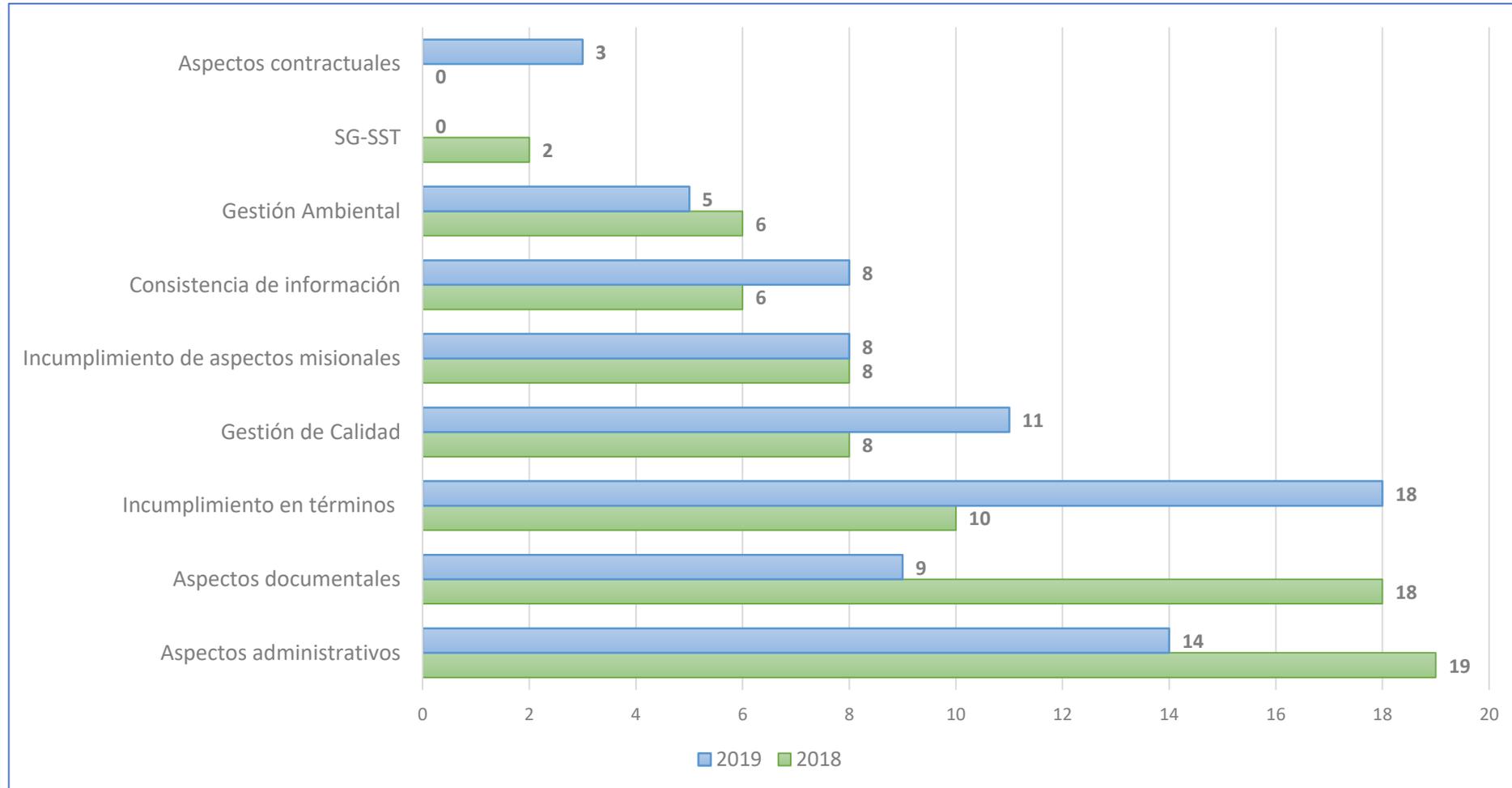
7.2 Avance plan de auditoría 2020 (OCI)



Terminadas	
No Conformidades	Conformidades
10	41



7.3 No Conformidades Reiterativas (temas) 2018 – 2019 (OCI)



7.4 Estado de Plan de Mejoramiento Interno 2020 – mayo (OCI)



Estado	No. de acciones
Vigentes	95
En evaluación de efectividad por parte de Control Interno	29

Año de detección	No. de acciones
2013	1 ⁽¹⁾
2016	9 ⁽²⁾
2017	7
2018	18
2019	58
2020	2
TOTAL VIGENTES	95

(1) Incumplimiento de los tiempos de legalización de las comisiones.

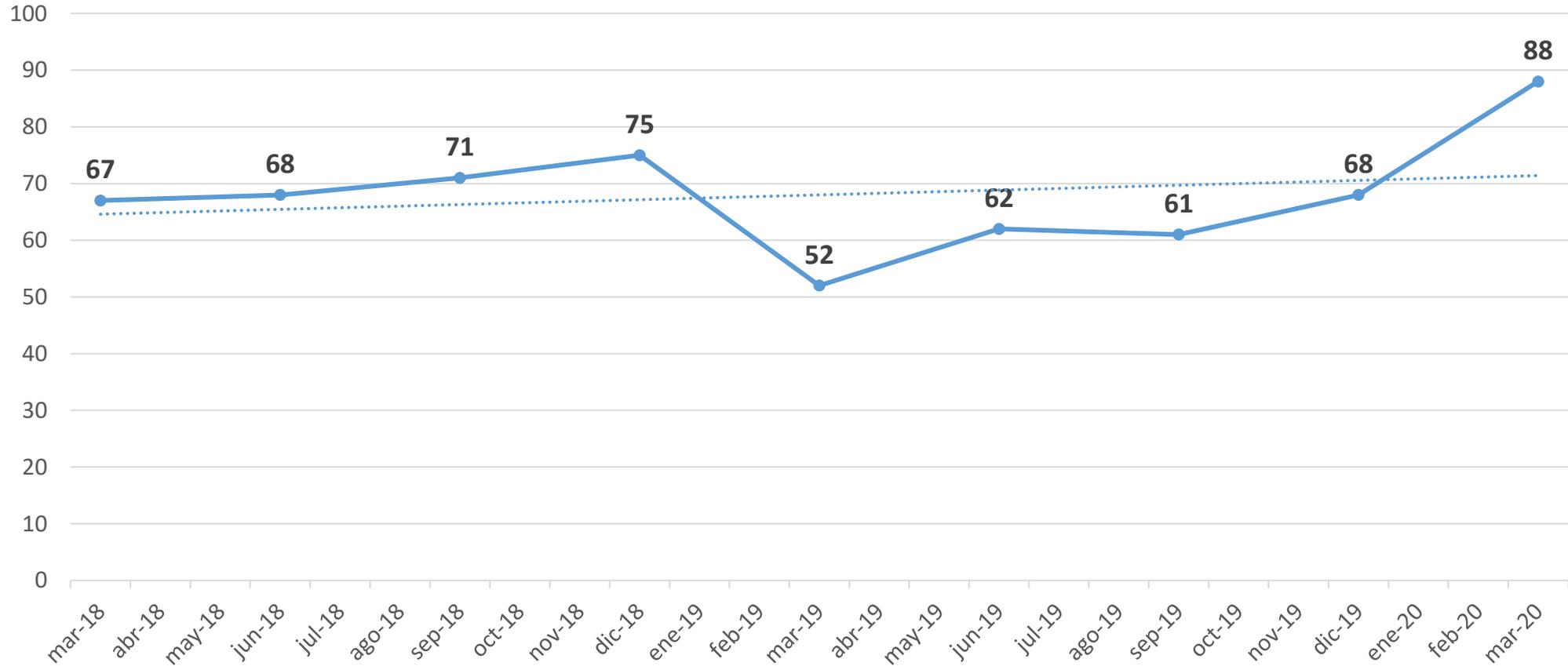
(2) Incumplimiento de los términos en permisos, NDA, DAA, CTM, COM e incumplimiento en la publicación de información en la página *web* de la entidad.

7.4 Estado de Plan de Mejoramiento Interno 2020 - mayo (OCI)



Estado	No. de acciones	Evaluación	No. Acciones	%
Cerradas en la vigencia 2020	69	Primera vez evaluada	59	85,5%
		Segunda vez evaluada	8	11,5%
		Tercera vez evaluada	2	3%
Cerradas en la vigencia 2019	42	Primera vez evaluada	31	73%
		Segunda vez evaluada	7	17%
		Tercera vez evaluada	4	10%

7.5 % Efectividad de las acciones - Trimestral (OCI)



Agenda



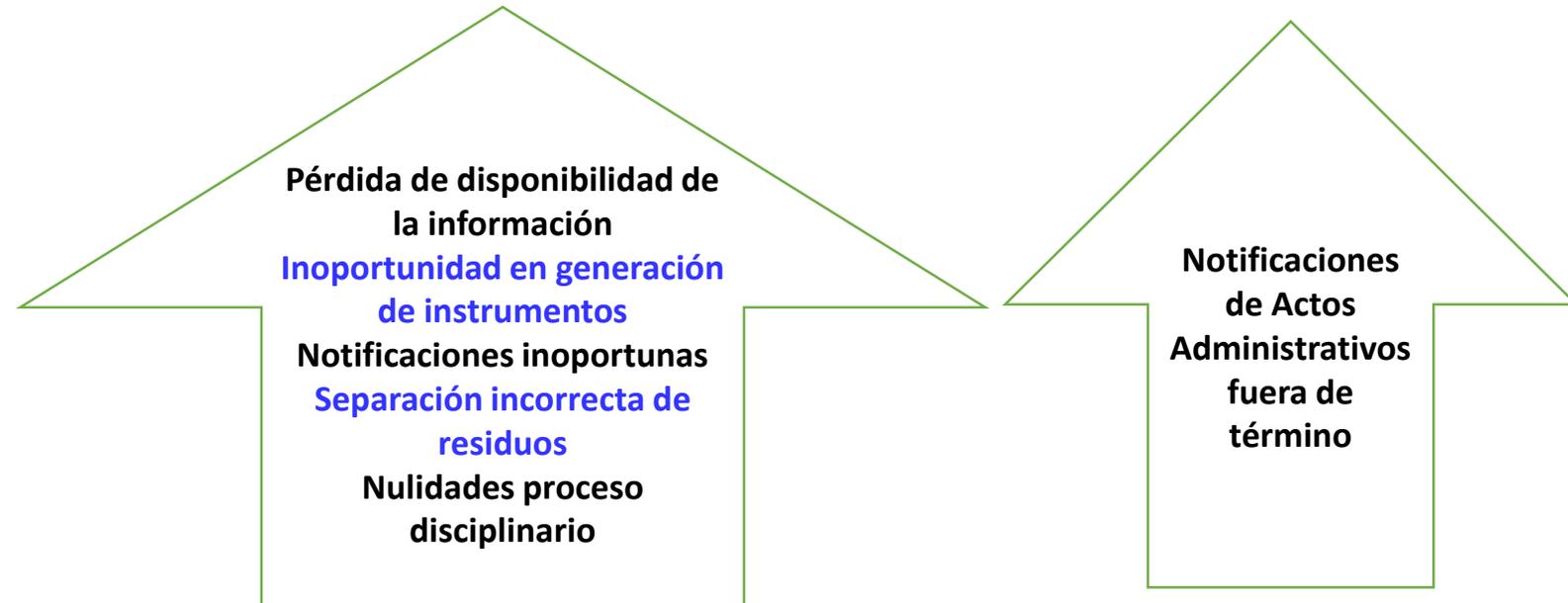
1. Compromisos anteriores (**OAP-SAF/GGH**)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Cumplimiento objetivos SGC y SGSST, Planes y programas (SST) - (**OAP – SAF/GGH**)
4. Desempeño de los procesos (SGC) (**OAP**)
5. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF- GPCAC- OAJ**)
6. Conformidad de productos y servicios (**SEL -SIPTA**).
7. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas – SGC y SST (OCI)
8. Eficacia riesgos (**OCI**) y Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (**SAF/GGH**)
9. Investigación de incidentes y accidentes de trabajo y ausentismo (**SAF/GGH**)
10. Desempeño proveedores internos y externos (**SAF-GC**)- (**SAF/GGH**)
11. Adecuación de los recursos (**OAP – SAF/GGH**)
12. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC y SST (**OAP – SAF/GGH**)
13. Resultados de la revisión por la Dirección (**OAP**)

8.1 Comparativo riesgos 2019 y 2020 (Abril)



Riesgos materializados (OCI)

Tipo de Riesgo	2019	2020
Corrupción	15	14
Gestión	51	48
Total de Riesgos	66	62
No. de riesgos materializados	5	1



8. 2 Riesgos significativos (OCI)



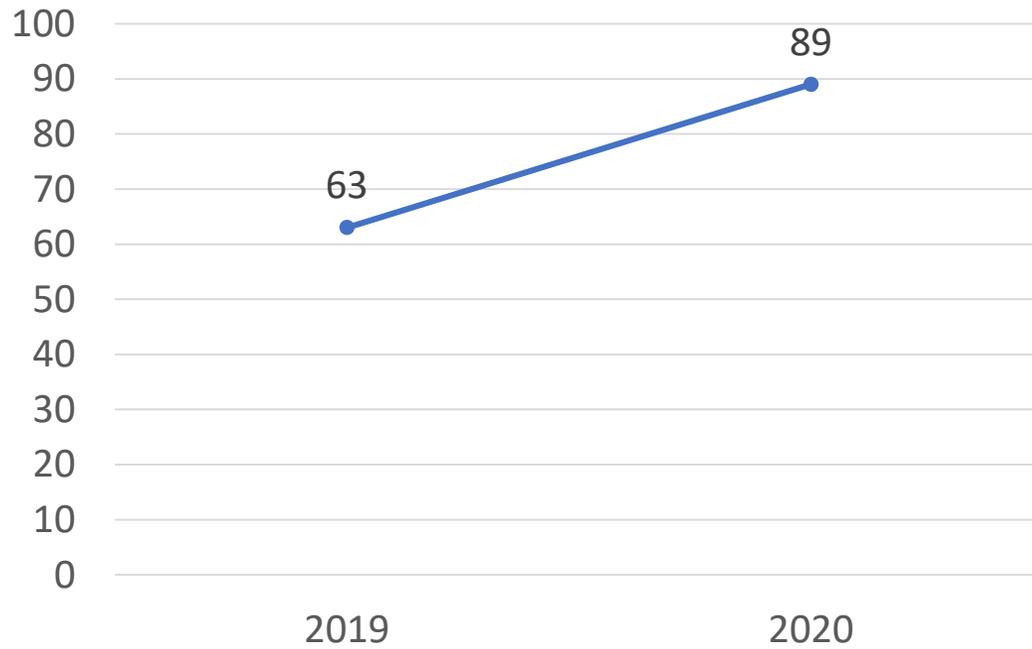
Proceso	Subproceso	Riesgo identificado	Nivel de riesgo residual
Gestión de tecnologías, comunicaciones y seguridad de la información	Gestión de tecnologías y seguridad de la información	Eliminación, modificación u ocultamiento de la información de la entidad que reposa en los servidores para beneficio propio o favorecer a un tercero	Extremo
Gestión de Permisos y Tramites Ambientales	Evaluación	Inoportunidad en los términos de evaluación de las solicitudes de los usuarios, relacionadas con los permisos y trámites ambientales dentro del marco de las políticas ambientales y la norma vigente	Extremo
Gestión de Permisos y Tramites Ambientales	Seguimiento	Inoportunidad en el seguimiento a los expedientes activos de permisos y trámites ambientales	Alto
Atención al ciudadano		Inoportunidad en la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias solicitadas por los grupos de interés	Alto

8.3 Resultados evaluación riesgos 2019 – 2020 (Abril)

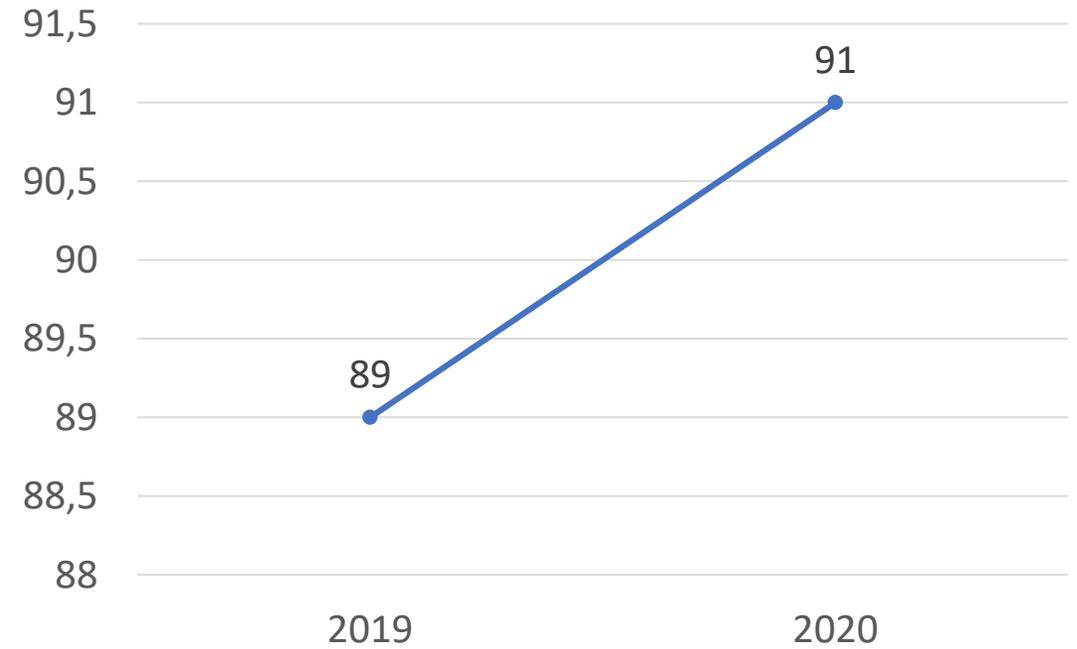


(OCI)

Efectividad en los controles %



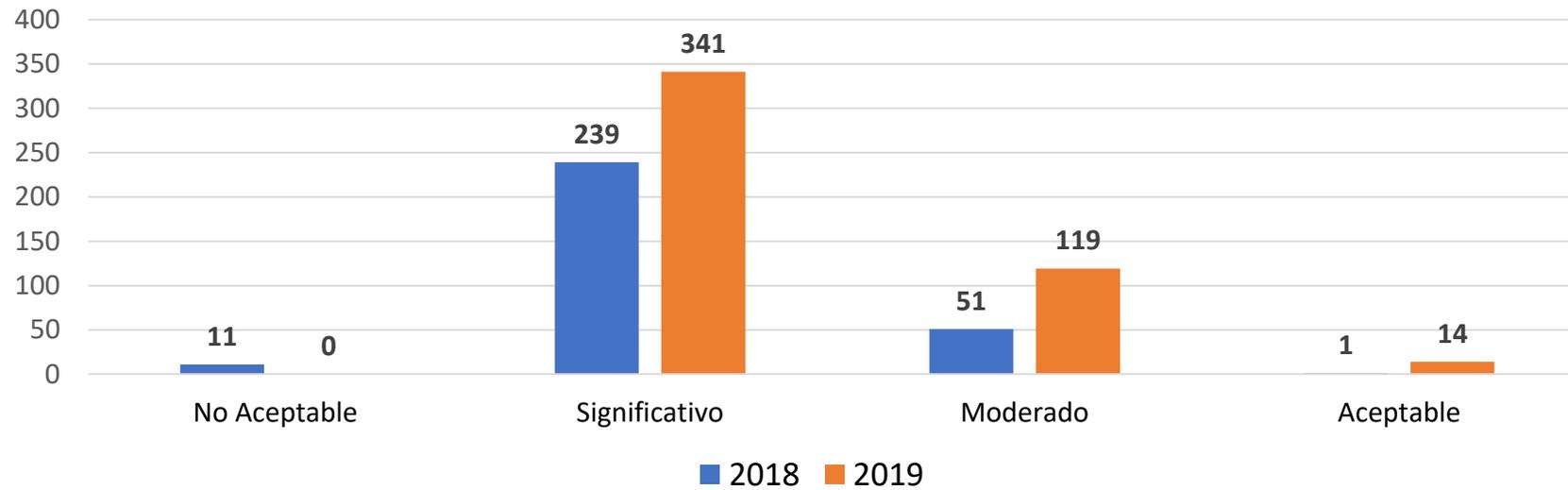
Seguimiento a las acciones %



8. 4 Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (SAF/GGH)



Peligros identificados por valoración de riesgos
2018 vs 2019

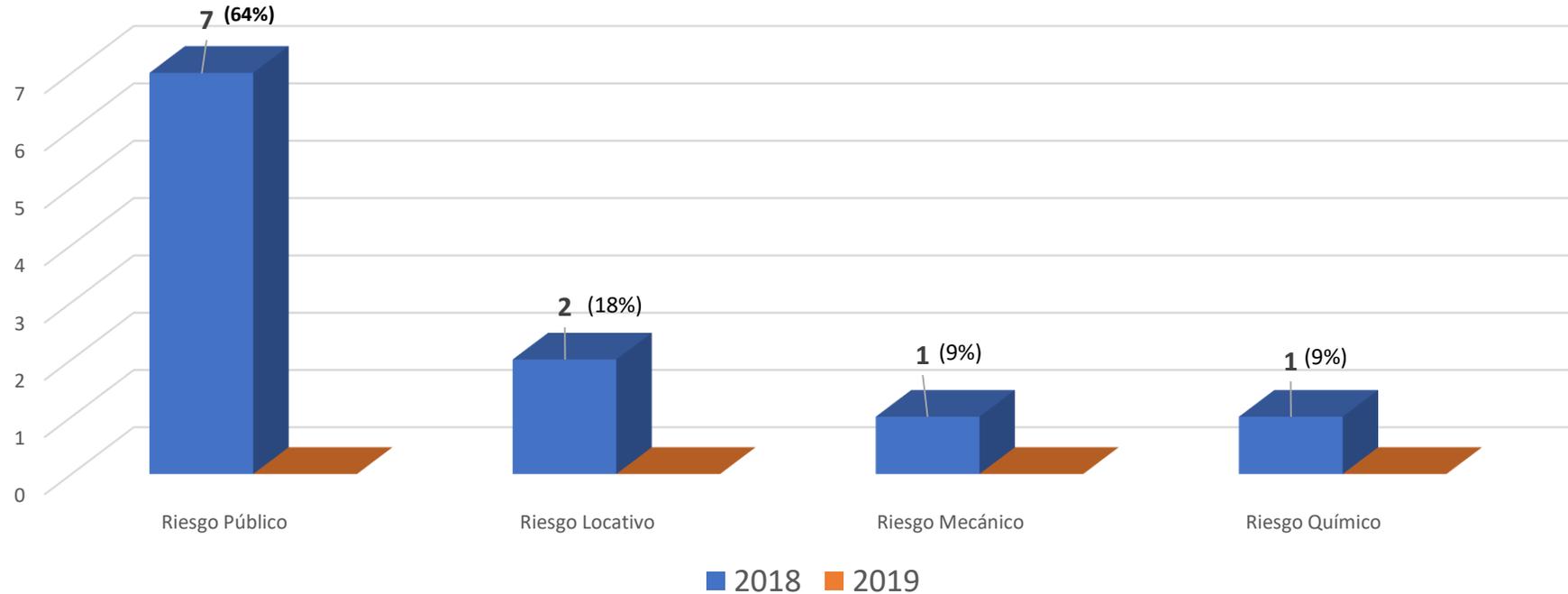


VALORACIÓN DEL RIESGO	2018		2019		Impacto
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
No Aceptable	11	4%	0	0%	-100%
Significativo	239	79%	341	72%	-9%
Moderado	51	17%	119	25%	49%
Aceptable	1	0%	14	3%	792%
	302		474		

8. 4 Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (SAF/GGH)



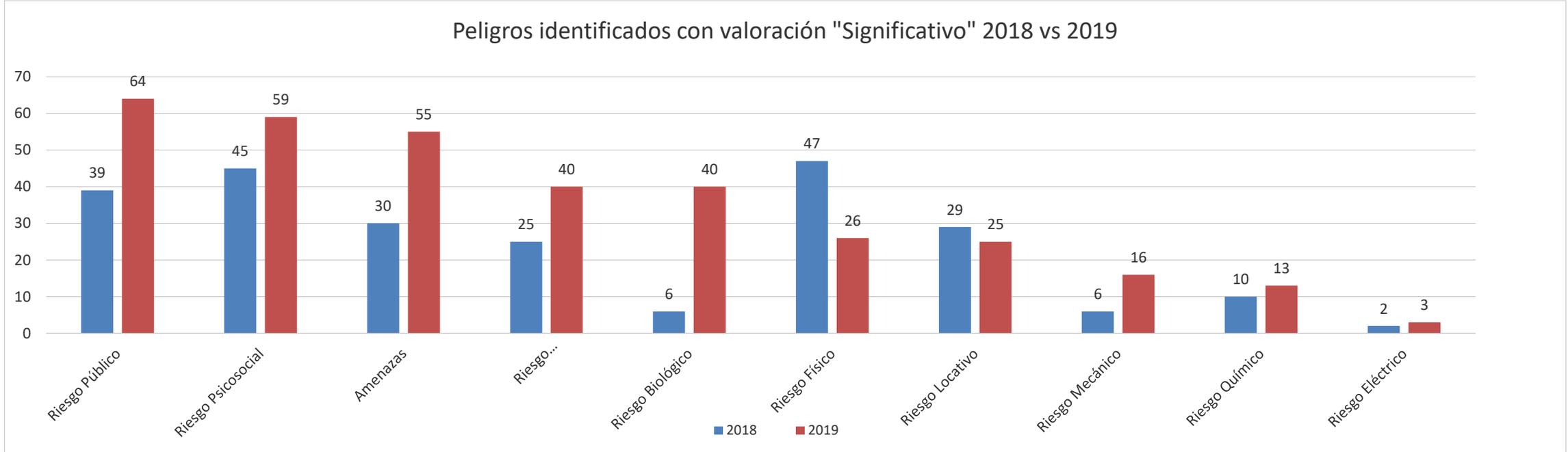
Peligros identificados con valoración "No aceptable" 2018 Vs 2019



EFFECTIVIDAD DE MEDIDAS DE INTERVENCIÓN:

- Se logró una reducción de los peligros con clasificación "No aceptable" en un 100%
- La reducción se debe a mayores controles en riesgo publico, a través de la implementación del MEDEVAC y retroalimentación postcomisión
- Se aumentó las capacitaciones sobre análisis de trabajo seguros ATS, riesgos locativos, mecánicos y químicos., seguimientos al uso de EPPs.

8.4 Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (SAF/GGH)



RIESGOS SIGNIFICATIVOS	2018		2019		Impacto
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Riesgo Público	39	16%	64	19%	15%
Riesgo Psicosocial	45	19%	59	17%	-8%
Amenazas	30	13%	55	16%	28%
Riesgo Biomecánico	25	10%	40	12%	12%
Riesgo Biológico	6	3%	40	12%	367%
Riesgo Físico	47	20%	26	8%	-61%
Riesgo Locativo	29	12%	25	7%	-40%
Riesgo Mecánico	6	3%	16	5%	87%
Riesgo Químico	10	4%	13	4%	-9%
Riesgo Eléctrico	2	1%	3	1%	5%
	239		341		

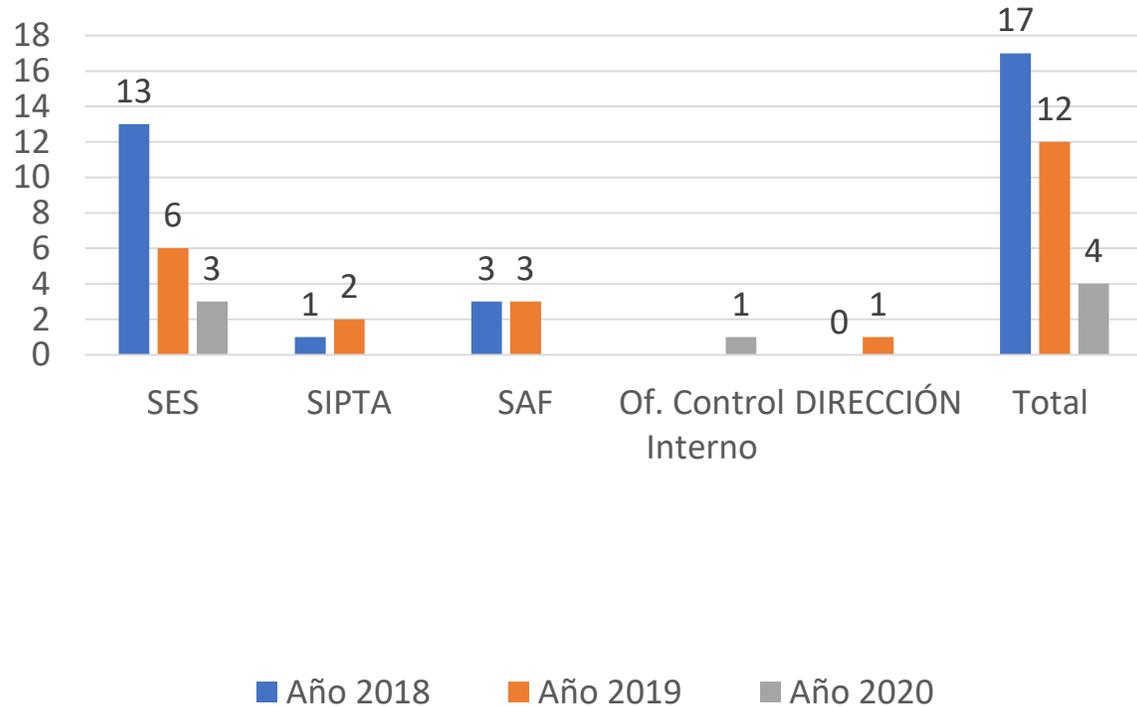
Agenda



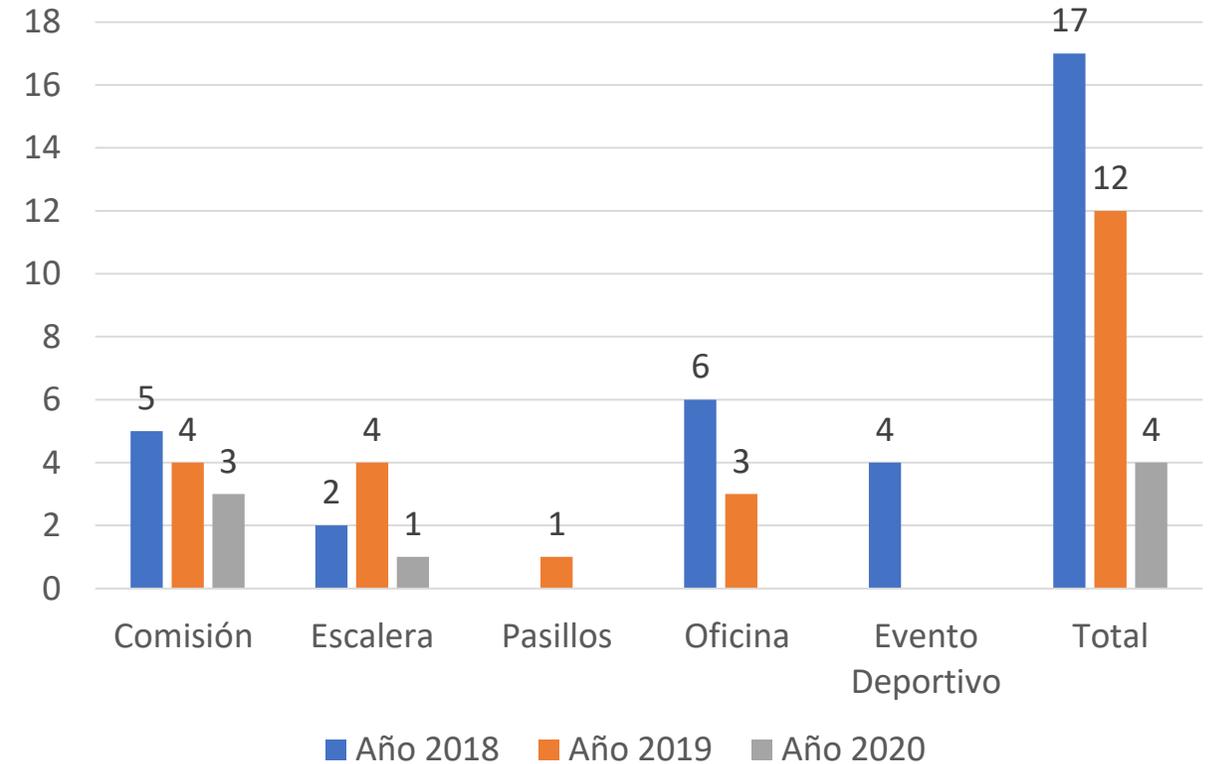
1. Compromisos anteriores (**OAP-SAF/GGH**)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Cumplimiento objetivos SGC y SGSST, Planes y programas (SST) - (**OAP – SAF/GGH**)
4. Desempeño de los procesos (SGC) (**OAP**)
5. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF- GPCAC - OAJ**)
6. Conformidad de productos y servicios (**SEL -SIPTA**).
7. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas – SGC y SST (**OCI**)
8. Eficacia riesgos (**OCI**) y Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (**SAF/GGH**)
9. Investigación de incidentes y accidentes de trabajo y ausentismo (**SAF/GGH**)
10. Desempeño proveedores internos y externos (**SAF-GC**)- (**SAF/GGH**)
11. Adecuación de los recursos (**OAP – SAF/GGH**)
12. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC y SST (**OAP – SAF/GGH**)
13. Resultados de la revisión por la Dirección (**OAP**)

Comparativo año 2018-2019-2020 (mayo)

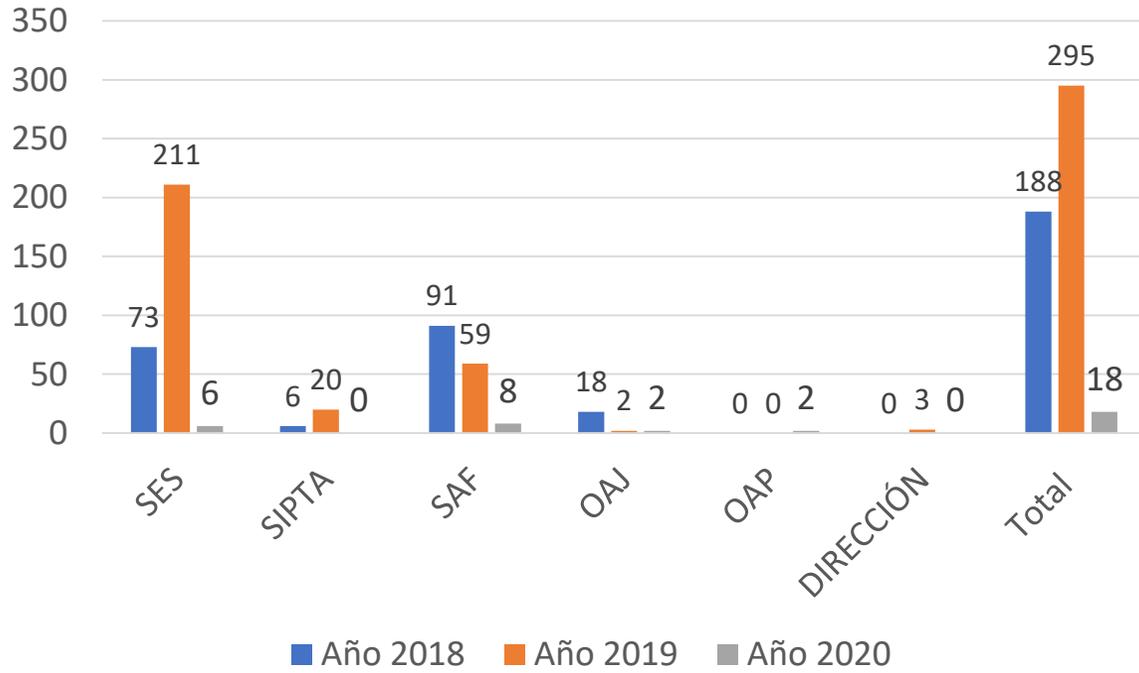
Accidentalidad por Subdirecciones



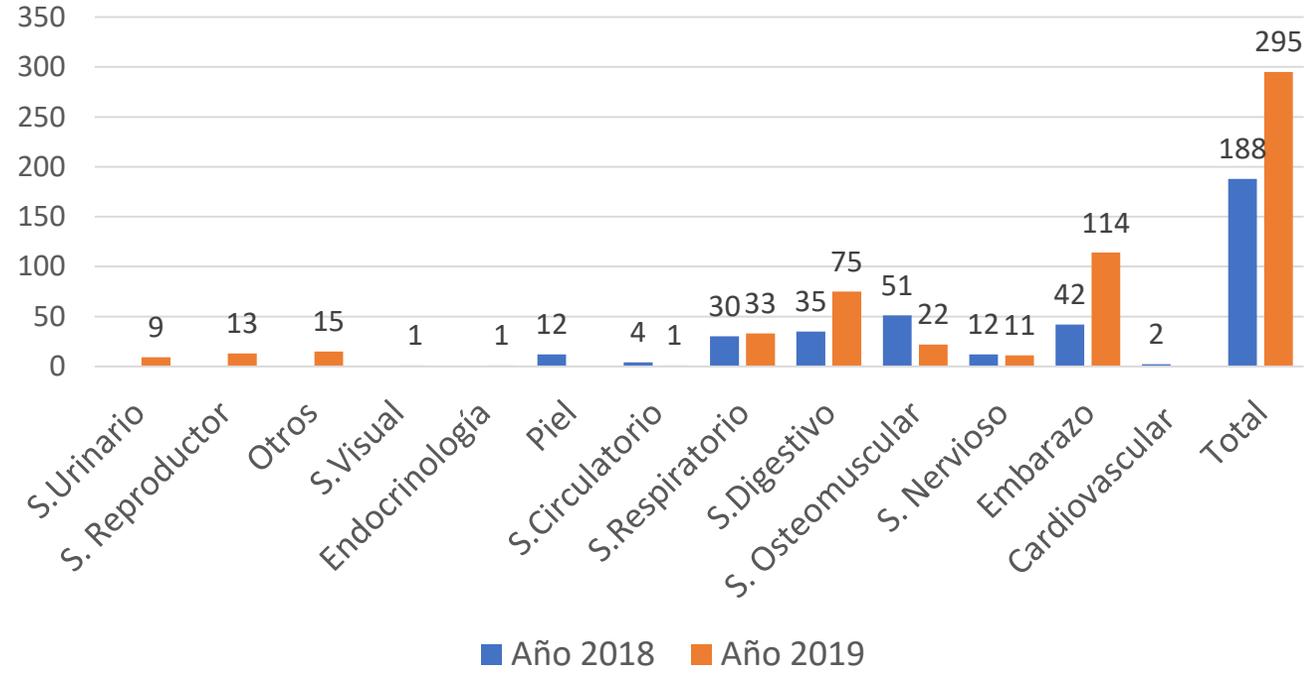
Sitio de accidentalidad



Ausentismo por Subdirecciones



Ausentismo por Diagnóstico



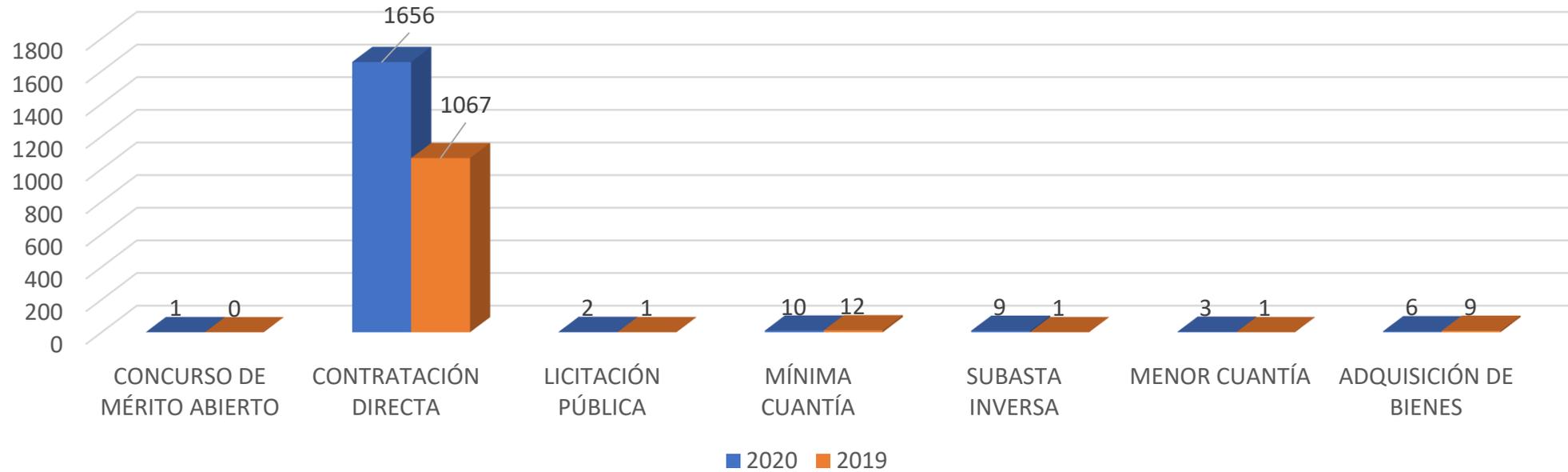
Para el año 2020 no se presento ausentismo debido a la emergencia del COVIC 19.

Agenda



1. Compromisos anteriores (**OAP-SAF/GGH**)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Cumplimiento objetivos SGC y SGSST, Planes y programas (SST) - (**OAP – SAF/GGH**)
4. Desempeño de los procesos (SGC) (**OAP**)
5. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF-GPCAC- OAJ**)
6. Conformidad de productos y servicios (**SEL -SIPTA**).
7. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas – SGC y SST (OCI)
8. Eficacia riesgos (OCI) y Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (**SAF/GGH**)
9. Investigación de incidentes y accidentes de trabajo y ausentismo (**SAF/GGH**)
10. Desempeño proveedores internos y externos (**SAF-GC**)- (**SAF/GGH**)
11. Adecuación de los recursos (**OAP – SAF/GGH**)
12. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC y SST (**OAP – SAF/GGH**)
13. Resultados de la revisión por la Dirección (**OAP**)

Contratación por modalidades – 2020 (Mayo)



La evaluación, selección y reevaluación de proveedores, se realiza conforme con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015 y a la Guía de Criterios en Seguridad Salud y Ambiente GC-G-1 de la entidad.

Durante las vigencias 2019 -2020, se declaró el incumplimiento de los siguientes contratos:

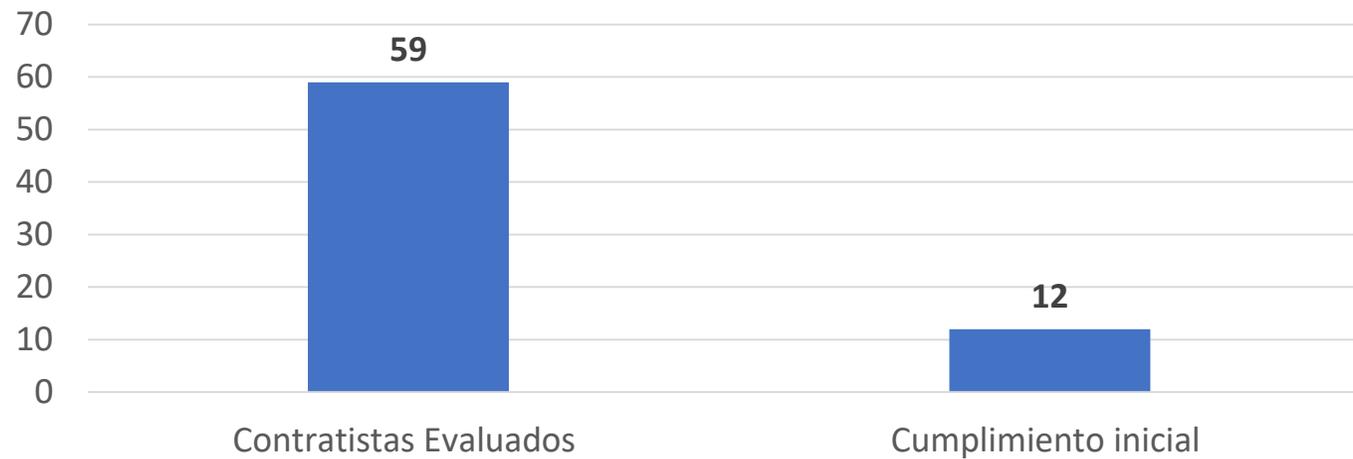
- El CPS No 503 de 2019 (SEL)
- El CPS 1407 de 2019 (SIPTA)
- Los CPS No- 952 de 2019 y 957 de 2019 (incumplimiento declarado en el 2020) (SIPTA)

10.2 Evaluación Contratistas (SAF/GGH)



La evaluación de Roles y Responsabilidades dentro del SG-SST de contratistas se inició en enero de 2020

Evaluación SST de Contratistas - Enero a Mayo 2020



Fue necesario realizar reinducción para que las personas que no habían cumplido pudieran cumplir este requisito

Agenda



1. Compromisos anteriores (**OAP-SAF/GGH**)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Cumplimiento objetivos SGC y SGSST, Planes y programas (SST) - (**OAP – SAF/GGH**)
4. Desempeño de los procesos (SGC) (**OAP**)
5. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF- GPCAC- OAJ**)
6. Conformidad de productos y servicios (**SEL -SIPTA**).
7. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas – SGC y SST (**OCI**)
8. Eficacia riesgos (**OCI**) y Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (**SAF/GGH**)
9. Investigación de incidentes y accidentes de trabajo y ausentismo (**SAF/GGH**)
10. Desempeño proveedores internos y externos (**SAF-GC**)- (**SAF/GGH**)
11. Adecuación de los recursos (**OAP – SAF/GGH**)
12. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC y SST (**OAP – SAF/GGH**)
13. Resultados de la revisión por la Dirección (**OAP**)

11.1 Recursos asignados OAP para el SGC



RECURSOS EJECUTADOS CALIDAD 2019		
DESCRIPCIÓN	VALOR ASIGNADO (Millones)	VALOR EJECUTADO (Millones)
PROFESIONALES OAP	\$ 167	\$ 167
ENLACES DE CALIDAD	\$ 944	\$ 944
AUDITORIA	\$ 50	No se ejecutó se devolvió al Ministerio de Hacienda
CAPACITACION*	\$ 15	\$ 15

RECURSOS ASIGNADOS CALIDAD 2020	
DESCRIPCION	VALOR ASIGNADO
PROFESIONALES OAP	\$ 182
ENLACES DE CALIDAD	\$ 1.272

Recurso humano SG-SST 2019:

- Tres (3) Profesionales Contratistas de la entidad: Honorarios por valor de \$184.072.152

Profesionales asignados por la ARL:

- Un (1) Médico Especialistas en SST.
- Una (1) Psicóloga Especialista en SST.
- Una (1) Fisioterapeuta Especialista en SST.
- Un (1) Profesional SST Especialista en Gerencia de Proyectos.
- Un (1) Ingeniero Especialista en Seguridad Vial.
- Dos (2) Practicantes de Seguridad y Salud en el Trabajo

Recurso humano SG-SST 2020:

- Tres (3) Profesionales Contratistas de la entidad: Honorarios por valor de \$190.660.152

Profesionales asignados por la ARL:

- Un (1) Médico Especialistas en SST.
- Una (1) Psicóloga Especialista en SST.
- Un (1) Profesional SST Especialista en Gerencia de Proyectos.
- Un (1) Ingeniero Especialista en Seguridad Vial.
- Una (1) Practicantes de Seguridad y Salud en el Trabajo durante tres meses

PRESUPUESTO SG-SST AÑO 2019

Concepto	Valor Asignado	Valor Utilizado
Exámenes Ocupacionales	\$151.113.226	\$121.527.000
Adquisición de elementos ergonómicos para Escuelas Terapéuticas	\$3.997.991	\$2.290.770
Área protegida	\$29.710.246,60	\$26.235.375
Elementos de Protección Personal	\$24.832.962	\$18.831.280
Total	\$209.654.426,60	\$168.884.425

PRESUPUESTO SG-SST AÑO 2020

Concepto	Valor Asignado
Exámenes Ocupacionales	\$173,783,860
Adquisición de elementos ergonómicos para Escuelas Terapéuticas	\$2.360.000
Área protegida	\$39.576.786,67
Elementos de Protección Personal	\$76.503.949,00
Total	\$292.224.596

Agenda



1. Compromisos anteriores (**OAP-SAF/GGH**)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Cumplimiento objetivos SGC y SGSST, Planes y programas (SST) - (**OAP – SAF/GGH**)
4. Desempeño de los procesos (SGC) (**OAP**)
5. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF- GPCAC- OAJ**)
6. Conformidad de productos y servicios (**SEL -SIPTA**).
7. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas – SGC y SST (**OCI**)
8. Eficacia riesgos (**OCI**) y Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (**SAF/GGH**)
9. Investigación de incidentes y accidentes de trabajo y ausentismo (**SAF/GGH**)
10. Desempeño proveedores internos y externos (**SAF-GC**)- (**SAF/GGH**)
11. Adecuación de los recursos (**OAP – SAF/GGH**)
12. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC y SST (**OAP – SAF/GGH**)
13. Resultados de la revisión por la Dirección (**OAP**)

12.1 Oportunidades de mejora (OAP)



TEMA	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Satisfacción cliente y retroalimentación partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir criterios de calificación en las encuestas. • Priorizar proyecto herramienta tecnológica para seguimiento PQRSD –ECOS. • Definir indicador oportunidad de la Entidad PQRSD – ECOS - Plan de acción GPCAC
Salidas no conformes	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar el uso de las herramientas tecnológicas para generar reportes de salidas no conformes (SILA) • Socializar la estandarización de la aplicabilidad de los requisitos internos para la conformidad de los productos.
Auditoria interna y formulación de acciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar curso virtual del DAFP relacionado con MIPG (7 dimensiones) durante la vigencia 2020. (Profesionales de OCI) • Fortalecer los conocimientos del grupo auditor en relación con la política de administración del riesgo y los mecanismos de evaluación de controles.
Administración de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar herramienta – Módulo riesgos • Actualizar riesgos conforme a lo establecido en la política de administración de riesgos de acuerdo a la guía del DAFP.
Control documental	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar las caracterizaciones de mapa de procesos (reestructuración). • Revisión actualización documentos procesos (reestructuración). • Diseñar herramienta - Módulo control de documentos.
Seguridad y salud en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar curso de primeros auxilios obligatorio para personal misional • Incluir párrafo en los oficios de comisiones para que las empresas que se visiten garanticen el cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 durante la permanencia de los profesionales de la ANLA. • Realizar acompañamiento aleatorio a proyectos en campo por parte de SST de ANLA para verificar cumplimiento de Análisis de trabajo seguro - ATS • Enviar informes postcomisión semanales por parte de los grupos a SST para poder realizar retroalimentación de uso de EPP

Cambios en el corto y mediano plazo:

- Protocolo y reglamento de bioseguridad (COVID - 19).
- Reestructuración ajuste mapa de procesos y actualización documentos.
- Estrategia de seguimiento y evaluación Licenciamiento Ambiental.
- Estrategia de sostenibilidad financiera.

Cambios en el largo plazo:

- Modelo de Licenciamiento Ambiental

1. Compromisos anteriores (**OAP-SAF/GGH**)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Cumplimiento objetivos SGC y SGSST, Planes y programas (SST) - (**OAP – SAF/GGH**)
4. Desempeño de los procesos (SGC) (**OAP**)
5. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF- GPCAC- OAJ**)
6. Conformidad de productos y servicios (**SEL -SIPTA**).
7. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas – SGC y SST (OCI)
8. Eficacia riesgos OCI) y Matriz de identificación de peligros (IPVRDC) (**SAF/GGH**)
9. Investigación de incidentes y accidentes de trabajo y ausentismo (**SAF/GGH**)
10. Desempeño proveedores internos y externos (**SAF-GC**)- (**SAF/GGH**)
11. Adecuación de los recursos (**OAP – SAF/GGH**)
12. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC y SST (OAP – SAF/GGH)
13. Resultados de la revisión por la Dirección (**OAP**)

¿El Subsistema de Gestión de la calidad ha sido conveniente?

Si hay sido conveniente:

- Articulación de la política y objetivos del SIG con las líneas y objetivos estratégicos.
- Alineación de los indicadores de los procesos con los indicadores del PAI.
- Alineación de los procesos con las políticas del MIPG.

¿El Subsistema de Gestión de la calidad ha sido adecuado?

Si ha sido adecuado:

- Se han realizado mejoras para cumplir los requisitos en cuanto a: PQRSD, salidas no conformes, efectividad en los planes de mejoramiento, indicadores, riesgos, documentación (cierre no conformidad 182 A), contexto de la organización, caracterización grupos de interés.

¿El Subsistema de Gestión de la calidad ha sido eficaz?

Se presentó debilidades en el cumplimiento del plan de trabajo para la certificación debido a:

- Transición numerales nuevos ISO 9001:2015
- Rezagos vigencias anteriores.
- Reestructuración.
- Conclusiones auditoría interna.

¿El Subsistema de Gestión de la calidad está alineado con la Dirección Estratégica?

- Está alineado con el PAI, con el PEI, con el PDS y PND

GRACIAS

- OFICINA ASESORA DE PLANEACION