

INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

**CONTROL
INTERNO**

**FERNANDO
IREGUI MEJÍA**

**PERIODO
EVALUADO**

**JULIO 2015 –
OCTUBRE 2015**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, la Autoridad de Licencias Ambientales - ANLA presenta el informe pormenorizado del estado interno de la ANLA, según los parámetros contemplados en la estructura y distribución del modelo estándar de Control interno MECI -2014.

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión
2. Módulo de Evaluación y Seguimiento
3. Aspectos a tener en cuenta para el Eje Transversal Información y Comunicación

MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 Componente Talento Humano

1.1.1 Acuerdos, compromisos y protocolos éticos

1. Documento con los principios y valores de la entidad

En el mes de septiembre de 2013 la ANLA realizó el lanzamiento del Código de Ética y Buen Gobierno de la entidad; este documento cuenta con una serie de principios y valores asociados que a continuación se relacionan:

Principios: transparencia, rigurosidad técnica, proporcionalidad.

Valores: Responsabilidad, Compromiso, Objetividad, Honestidad, Respeto, Calidad

El documento fue puesto a consideración de funcionarios y contratistas, quienes opinaron sobre el desarrollo de sus contenidos; posteriormente en un ejercicio de planeación, se ajustó de acuerdo con el pensamiento y visión del equipo directivo de la ANLA. En evento realizado el 27 de septiembre de 2013 se hizo lanzamiento del Código de Ética y Buen Gobierno a través de un ejercicio de divulgación participativo en el que cada funcionario y contratista asistente se comprometió al cumplimiento del mismo.

A partir de ese momento el Código ha sido presentado en las inducciones realizadas por la Entidad.

El documento puede ser consultado en intranet en el link:

<http://intranet.anla.gov.co:82/contenido/contenido.aspx?catID=1481&conID=8308>

2. Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad

Los principios y valores fueron adoptados a través del Acta de Comité de Dirección realizado el día 23 de agosto de 2014.

3. Estrategias de socialización permanente de los principios y valores de la entidad

El Grupo de Talento Humano realiza la socialización del Código de Ética dentro de los temas desarrolladas en la inducción para empleados nuevos de la Entidad, por otra parte el documento está en la Intranet para consulta permanente. En la vigencia 2015 el código de ética se ha socializado de la siguiente manera:

- En un evento realizado el 11 de marzo del 2015.
- En un evento realizado los días 11 y 12 de septiembre del 2015 al cual asistieron directivos, coordinadores y líderes de los sectores de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

1. Manual de Funciones y competencias laborales

Mediante la Resolución 0666 del 05 de junio de 2015 “**Por la cual se ajusta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA**”, está publicado en la intranet y se comunicó mediante memorando personalizado a cada funcionario y reposa copia en las historias laborales de cada uno de ellos.

Se puede consultar en el link:

[http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/9947_11. MANUAL 0666 2015 \(2\).pdf](http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/9947_11. MANUAL 0666 2015 (2).pdf)

2. Plan institucional de Formación y capacitación (Anual)

Mediante Resolución 0306 de 31 de marzo de 2014, se adoptó el Plan Institucional de Formación y Capacitación para el año 2014-2015, el cual incluye los aspectos relacionados con inducción y reinducción, cuyo objetivo general es: “Organizar bajo una misma línea de trabajo, las actividades que surjan a partir de las necesidades de formación y capacitación, previamente identificadas y priorizadas a través de un trabajo conjunto, entre el Grupo de Talento Humano, las Subdirecciones de la entidad y la Comisión de Personal”.

La resolución 0306 de 31 de marzo de 2014 puede ser consultada en el link:

<http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/9450 RES 0306 - 31 mar 2014.pdf>

El Institucional de Formación y Capacitación 2014-2015 puede ser consultado en el link:

<http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/9148 PIC 2014 - 2015.pdf>

Con corte al mes de octubre de 2015 el avance reportado por el Grupo de Talento Humano para la ejecución de las actividades correspondientes al año 2015 fue del 74%, cifra que el grupo reporta en el Plan de Acción Institucional.

Entre las capacitaciones realizadas podemos resaltar las relacionadas con los siguientes temas: compensación e inversión 1%, gestores humanos, materializando sueños, modelos abióticos, proceso de evaluación para uniones temporales, manejo de SILA, implementación del nuevo modelo de concepto técnico y capacitaciones en temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

3. Programa de inducción y reinducción

El objetivo de la inducción es dar la bienvenida a la entidad a los nuevos colaboradores y contextualizarlos sobre los principales temas inherentes a su desempeño; los temas tratados fueron: presentación institucional, código de ética, proceso de licencias y trámites ambientales, manejo del sistema de información SILA I, aspectos generales sobre atención al ciudadano y control interno disciplinario, lineamientos de archivo, trámite de cuentas de cobro y comisiones, salud y seguridad en el trabajo.

Para el 2015 se ha realizado una (1) inducción, llevada a cabo el 11 de marzo de 2015.

El programa de reinducción está dirigido a reorientar la integración del funcionario a la cultura organizacional, fortaleciendo su sentido de pertenencia e identidad frente a la ANLA. Para la vigencia 2015 se definió realizar procesos de reinducción en temas específicos; los días 19 y 22 de octubre se trató el tema de Derecho Disciplinario y los días 4 y 5 de noviembre

temas relacionados con el manejo del SILA, que es el Sistema de Información de Licencias Ambientales, esta reinducción fue de carácter obligatorio por lo que contó con la participación de 45 funcionarios y 491 contratistas de la Entidad.

4. Programa de Bienestar (Anual)

La ANLA cuenta con la Resolución 0374 del 30 de marzo de 2015 *“Por la cual se adopta el Plan de Bienestar Social Laboral, Incentivos y Estímulos para los servidores públicos de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales —ANLA, ajustado a los lineamientos del DAFP para el año 2015.”*

El Plan de Bienestar Social laboral, estímulos e incentivos, tiene como objetivo general “Poner a disposición de los servidores públicos de la entidad elementos que al incorporarse a su cotidianidad contribuyen a mejorar su calidad de vida”. El Plan está dirigido a todos los funcionarios de la ANLA, en cumplimiento a lo consagrado en el parágrafo 2 del artículo 70 del capítulo II del título V de la Ley 1227 de 2005.

El Plan de Bienestar Social laboral y la Resolución 0374 de 2015, pueden ser consultados en el Link:

<http://intranet.anla.gov.co:82/contenido/contenido.aspx?catID=1666&conID=9441>

Respecto a la ejecución del Plan de Bienestar, el reporte del avance a octubre de 2015 fue del 65% que equivale a la realización de 13 actividades de las 20 programadas.

En relación con el Programa de Salud Ocupacional el avance a octubre es del 87%, que comprende 26 actividades ejecutadas de un total de 30 actividades programadas.

En enero de 2015 se envió por correo a los 72 funcionarios de planta la “encuesta diagnóstica de necesidades de bienestar social laboral”, los resultados fueron parte del insumo para la formulación del Plan de Bienestar Social Laboral, Incentivos y Estímulos de la vigencia 2015.

Cultura organizacional

En el Plan de Bienestar Social está incluido como punto de intervención el área de calidad de vida laboral que incluye la identificación de cultura organizacional, que tiene como objetivo crear, mantener y optimizar en el ámbito de trabajo las condiciones que permitan el desarrollo personal, social y laboral del servidor público, permitiendo desarrollar niveles

más altos de participación, identificación con su trabajo y con el logro de la misión organizacional.

En la vigencia 2014 se realizó la medición del clima laboral a través de la caja de compensación CAFAM, mediante la aplicación de un instrumento compuesto por 63 preguntas en escala Likert, se evaluaron 293 colaboradores de los cuales el 23% eran funcionarios y el 77% restante eran contratistas. La información que arrojó la medición, fue utilizada para la construcción de los planes de bienestar, salud y seguridad en el trabajo y capacitación de la vigencia 2015.

Por otra parte, con el fin de fortalecer el conocimiento y apropiación del Plan Estratégico de la Entidad y las competencias comportamentales de los servidores, se diseñó para la vigencia 2015 un programa denominado “Yo Soy ANLA” en el cual se han tratado los siguientes temas:

| Nombre del Evento | Nivel |
|---|---|
| Taller "ANLA comprometida con Ética y Calidad" | Directivos, coordinadores y líderes |
| Planeación Estratégica | Directivos |
| Coaching Individual "Competencias Comportamentales" | Directivos |
| Taller "Competencias Comportamentales" | Profesionales, Técnicos y Asistenciales |
| Apropiación de Valores - Compromiso Ético | Todos |

Fuente: Grupo de Talento Humano

5. Plan de incentivos (Anual)

El Plan de incentivos se encuentra contemplado en “Plan de Bienestar Social laboral, estímulos e incentivos”, mediante Resolución 0374 de 2015.

6. Sistema de evaluación del desempeño

En relación con los procesos de selección definidos e implementados, la entidad cuenta con un procedimiento denominado TH-PR-6 - Gestión del Empleo V1 del 18 de febrero de 2014, en el cual se definen las actividades correspondientes al ingreso, permanencia y retiro de los empleados públicos de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA.

Complementario a esto se emite la Resolución 0084 del 31 de enero de 2014 "Por la cual se adopta el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral diseñado por la Comisión

Nacional del Servicio Civil y se establecen algunas disposiciones para la Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados de Carrera Administrativa y en Período de Prueba de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, mientras se adopta el sistema propio."

La evaluación se realiza semestralmente (agosto o febrero de cada año) o eventualmente cuando hayan pasado más de 30 días calendario y ocurra un cambio de evaluador, cambio definitivo de empleo del evaluado, cuando el servidor deba separarse temporalmente del ejercicio de las funciones del cargo por suspensión o por asumir por encargo las funciones de otro o con ocasión de licencias, comisiones o de vacaciones, en caso de que el término de duración de estas situaciones administrativas sea superior a treinta (30) días calendario. Estas evaluaciones deben realizarse dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha en que se produzca la situación que las origine.

La información recibida en el proceso de evaluación es utilizada para definir la permanencia en el servicio, otorgamiento de incentivos no pecuniarios y como insumo para la formulación del Plan Institucional de Capacitación cuando en la evaluación se refleja alguna necesidad o se plantea un plan de mejoramiento individual.

En el mes de febrero de 2015 se realizaron las concertaciones de compromisos laborales para el periodo 2015-2016; las evaluaciones de seguimiento para los 9 servidores públicos de carrera administrativa fueron realizadas en el mes de agosto de 2015.

La Resolución 0084 de 2014 puede ser consultada en la Intranet:

[http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/8839 Resolución 0084 31012014 EDL factor calificador CA.pdf](http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/8839%20Resoluci%20n%200084%2031012014%20EDL%20factor%20calificador%20CA.pdf)

En la entidad no se formuló Plan de Mejoramiento Individual, toda vez que esta herramienta se aplicará cuando un servidor público de carrera administrativa en su evaluación definitiva tenga calificación inferior a 97%. Para el período 2014-2015 la calificación más baja fue de 97%.

Dificultades

N/A

1.2 Componente Direccionamiento Estratégico

1.2.1. Planes Programas y proyectos

1. Planeación

El 23 de agosto de 2014 el comité Directivo aprobó bajo su marco estratégico, mediante Acta que reposa en la oficina de Planeación la misión y visión de la Entidad, posteriormente cuando se aprobó el Manual de Calidad se realizó un ajuste a la visión.

2. La misión y visión institucionales adoptados y divulgados

Misión

Garantizar que la evaluación, seguimiento y control de los proyectos, obras o actividades sujetos a licenciamiento, permisos o trámites ambientales de nuestra competencia se realicen de manera transparente, objetiva y oportuna, con altos estándares de calidad técnica y jurídica, para contribuir al equilibrio entre la protección del ambiente y el desarrollo del país en beneficio de la sociedad.

Visión

A 2025 ser un referente nacional e internacional como Autoridad Ambiental por la calidad en la evaluación, seguimiento y control a licencias, permisos y trámites de su competencia así como por el diseño y aplicación de instrumentos técnicos que nos permitan ser garantes del desarrollo sostenible en beneficio de las generaciones presentes y futuras, contando para ello con talento humano calificado y comprometido.

Los cuales se encuentran divulgados en la web de la entidad en el link:

<http://www.anla.gov.co/mision-y-vision>

3. Objetivos institucionales

Objetivo Estratégico

1. Fortalecer en la ANLA una cultura organizacional comprometida con la administración responsable de los recursos naturales y el desarrollo económico del país.
2. Desarrollar e implementar instrumentos técnicos y tecnológicos para optimizar los procesos misionales que permitan responder de manera oportuna los requerimientos de los usuarios.

4. Planes programas y proyectos

- a. **Plan Estratégico 2014-2018 “ANLA Avanza con Calidad”**. En este documento se establecen los objetivos, lineamientos, estrategias y retos institucionales que orientarán la gestión institucional para los próximos años, constituyéndose en una herramienta para la toma de decisiones, seguimiento y control del cumplimiento de los objetivos estratégicos. Puede ser consultado en el siguiente link:

http://www.anla.gov.co/sites/default/files/comunicaciones/Planeacion/cartilla_plan_e_strategicodef4.pdf

- b. **Planes de acción anuales que definen las metas a cumplir con respecto al Plan de Desarrollo**

Para la vigencia 2015 la ANLA formuló los siguientes planes institucionales que contienen metas, responsabilidades e indicadores de gestión:

- Plan de Acción Institucional generado al 30 de enero de 2015, aprobado mediante Acta de comité directivo del 23 de enero de 2015, puede ser consultado en el link:

http://www.anla.gov.co/documentos/institucional/Presentaci%C3%B3n%20PAI%202015_V30ene_VWeb.pdf

- Plan de Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2015, aprobado según Acta No. 1 del 23 de enero de 2015, del comité Institucional de desarrollo administrativo de acuerdo a las funciones dadas en la Resolución 1278 de 2013, puede ser consultado en el link:

<http://www.anla.gov.co/documentos/institucional/MIPG%202015%20PARA%20PUBLICAR%20segu.%20marz.pdf>

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, puede ser consultado en el link:

<http://www.anla.gov.co/documentos/institucional/Plan%20anticorrupti%C3%B3n%202015.pdf>

c. Planes anuales mensualizados de caja (PAC) que permiten conocer las metas planificadas por año para cumplir con los ingresos y gastos de la entidad.

El Grupo de Finanzas y Presupuesto vía correo electrónico define mensualmente el PAC en la entidad con todos los generadores de gasto, quienes informan las necesidades de recursos financieros y son la base de la Solicitud de Recursos ya sea a FONAM o al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Los recursos de la Nación son incorporados en el SIF Nación II, de acuerdo a las fechas y metodología del SIF.

d. Acuerdos de gestión donde se definen las responsabilidades y metas frecuentes por parte de los gerentes públicos.

Se expide la Resolución No.0091 del 3 de febrero de 2014 “Por la cual se adoptan los Acuerdos de Gestión de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA, como Sistema de Evaluación de Desempeño Laboral de los Gerentes Públicos”

La resolución define que los acuerdos de gestión se deben suscribir con una vigencia anual que debe coincidir con la planeación institucional, así mismo, define cuatro seguimientos en el año.

El grupo de talento Humano, solicitó concertación de acuerdos de gestión para el periodo 2015 – 2016, mediante el circular del Director General No. 2015005059-3 del 4 de febrero de 2015.

La Resolución No.0091 del 3 de febrero de 2014 puede ser consultada en la Intranet en el link:

http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/8862_res_0091_030214_Sistema_de_Evaluación_Gerentes_Públicos.pdf

Así mismo se cuenta con el procedimiento “Formalización, seguimiento, y evaluación a los acuerdos de gestión” con el código TH-PR-7 cuyo objeto es: “Dar los lineamientos para realizar la concertación, el seguimiento y la evaluación al cumplimiento de los acuerdos de gestión concertados con los Gerentes públicos de la ANLA”, el cual se puede consultar en el link:

http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/9922_TH_PR_7_ACUERDOS_GESTIÓN.pdf

e. Cronogramas de los diferentes comités de trabajo

- **Comité de calidad:** Resolución 959 del 23 de noviembre de 2012 *“Por la cual se adopta el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000 en la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales y se dictan otras Disposiciones”* Se conformó el comité de calidad y de coordinación del Modelo Estándar de Control Interno, el cual debe sesionar en forma ordinaria por lo menos dos (2) veces al año.

Para el 2015 se reunió 3 veces así: 22 de enero de 2015 (Acta 5), el 18 de junio de 2015 (Acta 6) y el día 30 de septiembre de 2015 se realiza la reunión de Revisión por la Dirección.

- **Comité institucional de desarrollo Administrativo de la ANLA:** Resolución 1278 del 13 de Diciembre de 2013 *“Por la cual se conforma el comité institucional de Desarrollo Administrativo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA”*, el comité realiza cuatro (4) reuniones ordinarias en el año, y para el 2015 se han realizado 3 reuniones el 23 de enero, 30 de marzo y 28 de mayo como consta en las actas de Comité que reposan en la Oficina Asesora de Planeación.
 - Así mismo, En el Artículo 4 de la Resolución 1278 del 13 de Diciembre de 2013 se crea el Subcomité Interno de Archivo de la ANLA. Para la vigencia 2015 se ha reunido los días 28 de mayo (Acta 1), 2 de junio (Acta 2), 9 de julio (Acta 3), 6 de agosto (Acta 4) y 25 de septiembre (Acta 5).
- **Comité Asesor de Contratación:** Resolución 007 de enero 4 de 2013 *“Por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación de la AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES —ANLA”* En el transcurso del año 2015 se han reunido nueve (9) veces así: Acta No. 1 el 10 de febrero, Acta No. 2 el 13 de febrero, Acta No. 3 el 20 de abril, Acta No. 4 el 22 de mayo, Acta No. 5 el 11 junio y Acta No. 6 el 18 de junio de 2015, Acta No. 7 del 3 de julio, Acta No. 8 del 7 de julio, Acta No. 9 del 21 de agosto.
- **Comité de Convivencia Laboral:** Resolución 0878 del 1 de agosto de 2014 *“Por la cual se conforma el Comité de Convivencia Laboral en la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales —ANLA- para una vigencia de dos años”*, según el artículo 5 el comité debe reunirse cada tres meses. Para la vigencia 2015 han sesionado los días 6 de mayo, 14 de mayo, 21 de mayo, 4 de septiembre y 9 de octubre

- **Comisión de Personal:** Resolución 383 del 23 de abril de 2014 “ *Por la cual se integra la Comisión de Personal en la Autoridad Nacional de licencias Ambientales -ANLA- para el período 2014 - 2016*” según el artículo 7 el comité debe reunirse por lo menos una vez al mes. Para la vigencia 2015 han sesionado los días 20 de febrero, 5 de marzo, 29 de abril, 14 de julio, 6 de agosto y 17 de septiembre.
- **Comité Paritario de Salud Ocupacional:** Talento Humano 0681 del 26 de junio de 2014 “ *Por la cual se conforma el Comité Paritario de Salud Ocupacional COPASO o COPASST en la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales —ANLA- para una vigencia de dos años*” las reuniones se deben efectuar por lo menos una vez al mes o cuando se presenten incidentes o accidentes, situaciones de emergencia y cuando el cronograma de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) así lo indique. Para la vigencia 2015 han sesionado los días 5 de febrero, 26 de marzo, 15 de abril, 21 de mayo, 4 de junio, 14 de julio, 28 de agosto y 28 de octubre de 2015.
- **Comité de Comunicaciones:** Comunicaciones Resolución 0933 del 10 de septiembre de 2013 “*Por el cual se crea el comité de comunicaciones de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales —ANLA*”, el cual realiza una reunión cada seis meses y para esta vigencia se reunió el 25 de junio de 2015 según el Acta No. 01 – 2015.

Las resoluciones de conformación de los comités pueden ser consultadas en el siguiente link:

<http://intranet.anla.gov.co:82/contenido/contenido.aspx?catID=1638&conID=9246>

f. Proyectos de Inversión

Para la vigencia 2015 la ANLA ejecutará cuatro proyectos con recursos de inversión los cuales permitirán financiar actividades de fortalecimiento institucional y de optimización del proceso de evaluación, seguimiento y control de Licencias, Permisos y Trámites Ambientales de competencia institucional, la descripción general y el monto de los proyectos puede ser consultada en el siguiente link:

<http://www.anla.gov.co/proyectos-inversion-institucional>

PROYECTO

Diseño, adquisición, implementación y/u operación de tecnologías de la información de la ANLA

Administración de recursos para la evaluación y seguimiento de licencias, permisos y trámites ambientales competencia de la ANLA

Fortalecimiento del trámite de procesos sancionatorios ambientales y de instrumentos de seguimiento ambiental de la ANLA

Fortalecimiento de la capacidad institucional de la ANLA para responder ante la demanda de solicitudes de permisos y trámites ambientales

Los indicadores se encuentran asociados a los productos y actividades definidas en el Plan de Acción institucional y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

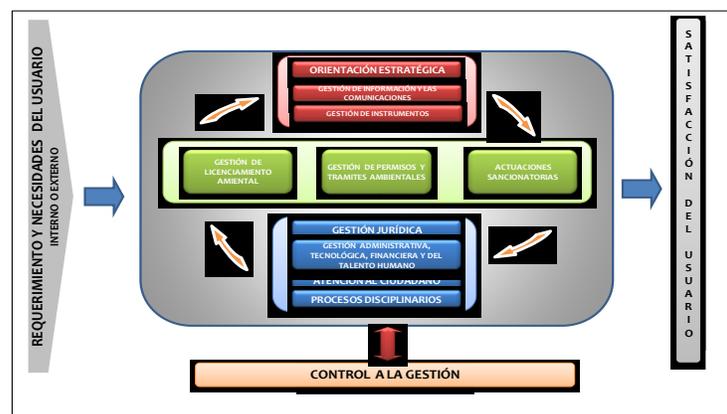
El avance de los proyectos en la vigencia 2015 puede ser consultado en el sistema para seguimiento a proyectos de inversión del Departamento Nacional de Planeación en el siguiente link:

https://spi.dnp.gov.co/Consultas/ResumenEjecutivoEntidad.aspx?id=img_Por%20Entidad

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

1. Mapa de procesos

A continuación se presenta el Mapa de Procesos aprobado por la Entidad el 30 de septiembre de 2015.



Puede ser consultado en el siguiente link:

<http://intranet.anla.gov.co:82/contenido/contenido.aspx?catID=1432&conID=9473>

2. Divulgación de los procedimientos

Se cuenta con la caracterización de los 23 procesos identificados para los procesos Estratégicos, de apoyo, misionales y de evaluación, las cuales pueden ser consultadas en el link:

<http://intranet.anla.gov.co:82/contenido/categoria.aspx?catID=1632>

Así mismo están documentados 122 procedimientos a Junio de 2015.

Los procedimientos se encuentran ubicados en el siguiente enlace:

<http://intranet.anla.gov.co:82/sgc-meci>

La ANLA cuenta con un Normograma que permite la consolidación de las normas de carácter legal y jurídico que son de aplicabilidad de la entidad, el cual es actualizado con los insumos proporcionados por cada líder de proceso. Su última actualización está al 13 de octubre de 2015.

El documento se encuentra ubicado en el siguiente link:

<http://intranet.anla.gov.co:82/sgc-meci>

3. Proceso de seguimiento y evaluación que incluya la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas

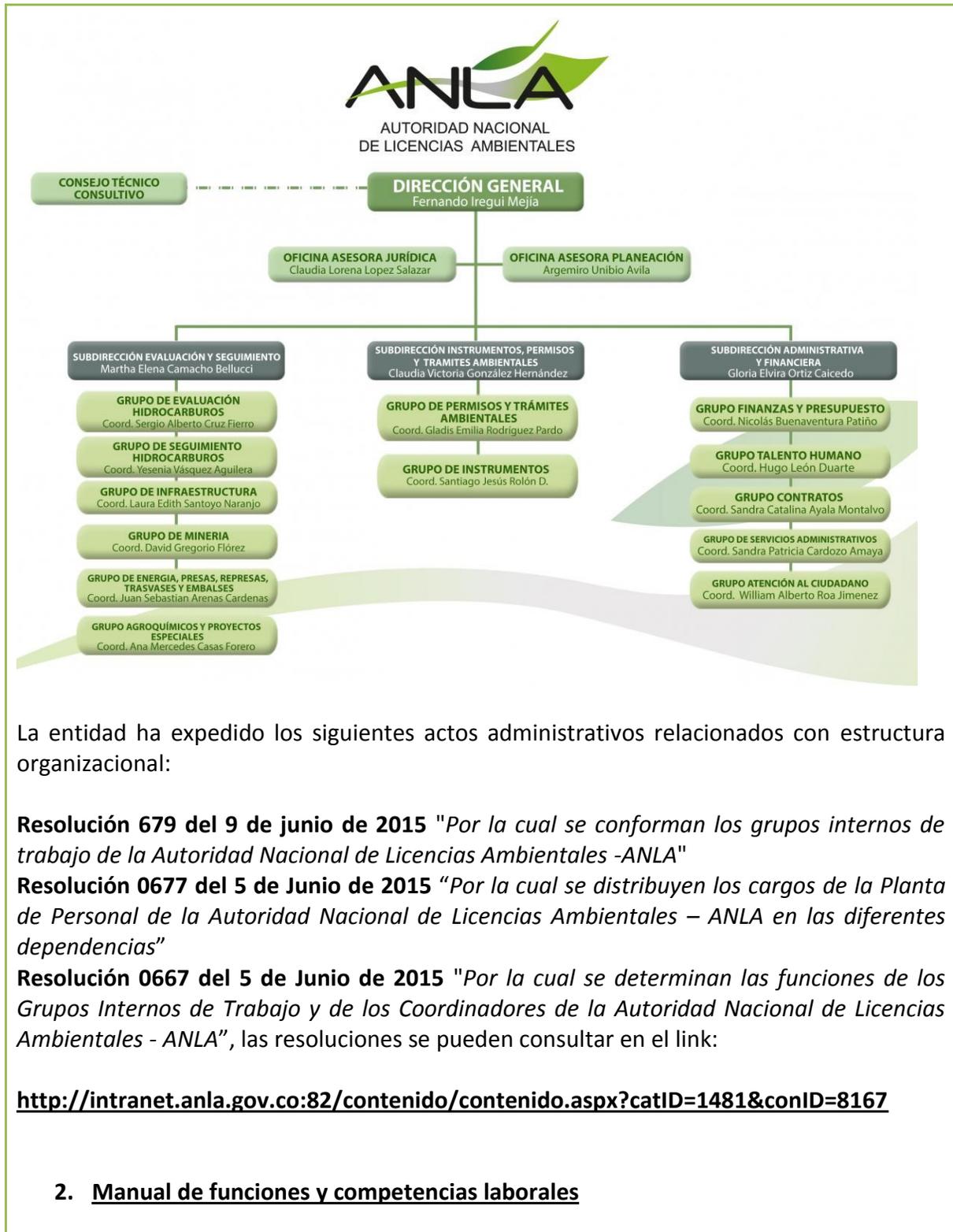
El área de atención al ciudadano definió como herramienta para la evaluación de la satisfacción del cliente, una encuesta virtual.

Para la vigencia 2015 la encuesta se aplicó en los meses de Julio y Agosto a 320 usuarios seleccionados de acuerdo a una formula estadística definida por la ANLA; se plantearon preguntas con el fin de evaluar temas relacionados con la facilidad para acceder a los trámites y servicios de la entidad, orientación, oportunidad y calidad técnica.

Los resultados fueron presentados en la reunión de Revisión por la Dirección realizada el 30 de septiembre de 2015, donde se formularon las acciones de mejora correspondientes.

1.2.3 Estructura organizacional

1. Estructura Organizacional que facilite la gestión por procesos



La ANLA realizó ajuste al Manual de Funciones mediante la Resolución 0666 del 5 de junio de 2015 "Por la cual se ajusta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA". El documento que puede ser consultado en el link:

[http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/9947_11. MANUAL 0666 2015 \(2\).pdf](http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/9947_11_MANUAL_0666_2015_(2).pdf)

Cada empleado tiene su Manual de Funciones actualizado y comunicado de acuerdo a los objetivos de la entidad.

SIGEP (Sistema de Información de Gestión del Empleo Público): El ingreso de información al SIGEP está estructurado en dos partes. Una relacionada con los cargos de la planta de personal con un 80% ponderado y la otra relacionada con las hojas de vida activas de los contratos vigentes con un ponderado del 20%.

Con corte a 30 de septiembre de 2015 y de acuerdo con el avance enviado por el DAFP el día 08 de octubre de 2015, la ANLA en lo relacionado con los cargos de la planta de personal se encuentra en un 80% ponderado. Con relación a los contratistas se encuentra en un 4,43% ponderado. El total de la entidad es de 84.43%.

1.2.4. Indicadores de gestión

1. Definición de indicadores de eficiencia y efectividad.

A través de la Oficina Asesora de Planeación, la ANLA gestiona los indicadores los cuales están clasificados según su fuente de información que son: Por el Sistema de Gestión de calidad SGC de la ANLA, Los Estratégicos – PND, y los indicadores internos de gestión que provienen del plan de Acción Institucional del Modelo Integrado de Gestión.

- a. **Estratégicos – PND:** Concentra dos (2) indicadores estratégicos que son verificados periódicamente por parte de la Dirección General y son tenidos en cuenta para la toma de decisiones, estos son reportados en el aplicativo SINERGIA y su ultimo corte fue a septiembre de 2015:
 - Porcentaje de las solicitudes de licencias ambientales y modificaciones a instrumentos competencia de la ANLA resueltas dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente
 - Porcentaje de visitas de seguimiento a proyectos con licencia ambiental en los sectores priorizados

- b. **Indicadores de proceso.** El SGC cuenta con 43 indicadores y 3 herramientas de medición que fueron presentados el 30 de septiembre de 2015 en la reunión de Revisión por la Dirección, están clasificados así:

| Tipo de Proceso / Proceso | Número de Indicadores | Herramientas de Medición |
|---------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Estratégico | 5 | 3 |
| Misional | 15 | 0 |
| Apoyo | 19 | 0 |
| Evaluación | 4 | 0 |
| Total general | 43 | 3 |

- c. **Indicadores de Gestión:** El Plan de Acción cuenta con 100 indicadores definidos por producto y 232 indicadores de gestión o por actividad, distribuidos para cada dependencia o grupo según la siguiente relación:

| Dependencia/Grupo | No. indicadores producto | No. Indicadores gestión |
|---|--------------------------|-------------------------|
| Comunicaciones | 3 | 8 |
| Control Interno | 4 | 9 |
| Oficina Asesora de Planeación | 11 | 29 |
| Oficina Asesora Jurídica | 5 | 22 |
| SAF - Administrativa | 4 | 7 |
| SAF - Atención al Ciudadano | 3 | 10 |
| SAF - Contratos | 5 | 1 |
| SAF - Finanzas y Presupuesto | 3 | 7 |
| SAF - Gestión Documental | 5 | 6 |
| SAF - Talento Humano | 3 | 13 |
| SAF - Tecnologías | 4 | 14 |
| SEyS - Agroquímicos | 8 | 12 |
| SEyS - Energía | 8 | 15 |
| SEyS - Hidrocarburos | 8 | 17 |
| SEyS - Infraestructura | 8 | 18 |
| SEyS - Minería | 8 | 15 |
| SIPTA - Instrumentos y Valoración Económica | 6 | 18 |
| SIPTA - Permisos | 4 | 11 |
| Total general | 100 | 232 |

2. Seguimiento de los indicadores

- En cuanto a los indicadores Estratégicos de la PND, estos cuentan con ficha del indicador de acuerdo a los compromisos del Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, los cuales se reportan en el aplicativo SINERGIA del Departamento Nacional de Planeación, su último seguimiento fue en septiembre de 2015.
- El seguimiento de los indicadores del Plan de Acción se realiza de manera mensual y su último seguimiento fue a corte del 31 de octubre de 2015.
- El seguimiento a los indicadores del Modelo Integrado de Planeación se hace de manera trimestral y el último reporte está con corte al 30 de septiembre de 2015.
- Los indicadores de proceso reportan periódicamente el seguimiento de acuerdo a lo indicado por cada uno de los responsables.

3. Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores

En el mes de septiembre y octubre de 2015 la Oficina Asesora de Planeación en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, realizó junto con los líderes y facilitadores de proceso una revisión de los indicadores inicialmente formulados, esta revisión dio como resultado la construcción de una batería de Indicadores del SGC, consolidando la totalidad de las fuentes y articulando los diferentes planes que tiene la entidad.

1.2.5 Políticas de operación

1. Establecimiento y divulgación de las políticas de operación

La ANLA ha venido generando Políticas de Operación que normalmente han sido difundidas a través de Circulares Internas. Como mecanismo de divulgación se definió la publicación de las mismas en la Intranet.

También se cuenta con las políticas definidas en los procedimientos del sistema de gestión de calidad para cada proceso.

Las políticas definidas son:

Política de Comunicaciones: En el documento CM-PO-1 del 11 de noviembre de 2015 se aprobó en el Sistema de Gestión de Calidad la Política de Comunicaciones de la Entidad, la cual reza:

“Diseñar, coordinar, ejecutar, divulgar y evaluar programas, acciones y estrategias de comunicación, para asegurar el posicionamiento y consolidación de los proyectos, obras y actividades sujetos de licenciamiento, permiso o trámite ambiental en materia de comunicaciones internas y externas, relaciones con los medios de comunicación e imagen corporativa.”

- **Política de Calidad:** Está definida junto con cuatro (4) objetivos de calidad y se puede consultar en el link:

<http://intranet.anla.gov.co:82/contenido/contenido.aspx?catID=1432&conID=9478>



- **Política de Administración de Riesgos,** la cual se encuentra dentro de la Guía de Administración de riesgos de la ANLA la cual puede ser consultada en el link:
http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/9856_SG_G_1_GUIA_ADMINISTRACION_RIESGO_ANLA.pdf

2. Manual de operaciones o su equivalente adoptado y divulgado

La ANLA cuenta con el Manual de Calidad, el cual fue revisado y la versión 3 de dicho documento fue aprobado el 30 de Noviembre de 2015, puede ser consultado en el siguiente link:

http://intranet.anla.gov.co:82/sites/default/files/Comunicaciones/sgc/sg_m_1_manual_calidad.pdf

Dificultades:

La entidad cuenta con una metodología para realizar la encuesta de percepción interna y externa, con la cual se ejecutó la medición de satisfacción de usuarios en 2015, sin embargo no ha definido el procedimiento que le permita evaluar permanentemente la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos por la Entidad y el seguimiento respectivo.

La información relacionada con los Comités de la ANLA se encuentra publicada en la Intranet de acuerdo con el instructivo de comunicaciones de la ANLA; se debe establecer un mecanismo que permita tener completa la información en la Intranet relacionada con los Comités de la entidad.

1.3 Componente Administración de Riesgo

1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo

1. Definición por parte de la alta dirección de políticas para el manejo de los riesgos

La ANLA definió la Política de Administración de Riesgos y de gestión del riesgo, la cual se encuentra dentro de la Guía de Administración de riesgos de la ANLA código SG-G-1 versión 2 la cual está vigente desde el 03 de Diciembre de 2015 según el documento “Formato solicitud de documentación” Código: SG-F -1, realizada y aprobada mediante el procedimiento de control de documentos del SGC de la ANLA.

La Guía puede ser consultada en el link:

http://intranet.anla.gov.co:82/sites/default/files/Comunicaciones/sgc/guia_para_la_administracion_de_riesgos_de_la_anla_v2.pdf

Política de gestión del riesgo

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, en concordancia con sus lineamientos estratégicos y a la normativa vigente de la gestión pública, se compromete a definir e implementar mecanismos de verificación y evaluación necesarios para el manejo y tratamiento de los riesgos, que permitan prevenir y minimizar sus impactos, a través de la consolidación de una cultura de administración del riesgo a su interior y por sus colaboradores, con el fin de controlar aquellos sucesos que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Políticas de administración de riesgos

Se debe tener en cuenta alguna de las siguientes opciones, las cuales pueden considerarse cada una de ellas independientemente, interrelacionadas o en conjunto. (Evitar el riesgo, Reducir el riesgo, Compartir o Transferir el riesgo, Asumir un riesgo)

2. Divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas

La Oficina Asesora de Planeación informó vía correo masivo de la Entidad el día 23 de abril de 2015, el establecimiento de la Guía para la administración del riesgo SG-G-1, que facilita la comprensión e implementación de sus fases partiendo desde la identificación, análisis, evaluación, valoración y seguimiento de los riesgos asociados a los procesos de la entidad. La cual se encuentra divulgada en el link:

<http://intranet.anla.gov.co:82/contenido/contenido.aspx?catID=1432&conID=9855>

1.3.2 Identificación del riesgo

1. Identificación de los factores internos y externos del riesgo

La identificación de los riesgos por proceso y la consolidación del mapa de riesgos por procesos fue elaborado con el apoyo de los responsables de cada proceso, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía de Administración del Riesgo de la ANLA.

El mapa de riesgos aprobado contiene el proceso, subproceso, denominación del riesgo, probabilidad de ocurrencia, impacto, zona de riesgo, controles definidos, opciones de manejo, acciones formuladas, fecha de las acciones y seguimiento de las mismas. En el proceso de elaboración se realizó el análisis de causas y efectos correspondientes.

2. Riesgos identificados por procesos que puedan afectar el cumplimiento de objetivos de la entidad

Los riesgos identificados en el Mapa son 67 distribuidos por procesos así: Misionales 19, estratégicos 12, de Apoyo 33 y de Evaluación 3 riesgos.

En total se formularon 74 acciones las cuales están siendo ejecutadas en el transcurso de la vigencia 2015.

1.3.3 Análisis y valoración del riesgo

Análisis del riesgo. El Análisis fue realizado conforme a lo establecido en la Guía definida por la entidad, dicha actividad dio como resultado la valoración de los riesgos, así:

| Procesos | Zona de Riesgo | | | |
|--------------|----------------|------|---------|----------|
| | Alta | Baja | Extrema | Moderada |
| Misionales | 7 | 1 | 10 | 1 |
| Estratégicos | 6 | | 2 | 4 |
| Apoyo | 14 | | 17 | 2 |
| Evaluación | 2 | | 1 | |
| Total | 29 | 1 | 30 | 7 |

Evaluación de controles existentes. Los parámetros para la calificación de los controles son:

- Estado del tipo de control. Se determina si el control es No identificado, correctivo, detectivo o preventivo.
- Efectividad del Control. Se define si la efectividad ha sido nula, baja, regular, buena, muy buena y excelente.
- Herramientas para ejercer el control. Se define si existe una herramienta, si es informal, si está documentada y si está implementada.
- Seguimiento a los controles. Se establece si hay seguimiento, si es manual, si están definidos los responsables y cuál es su periodicidad.

Teniendo la calificación del riesgo y dependiendo la calificación de los controles, los procesos definieron el tratamiento de los riesgos identificados, así mismo, se establecieron acciones a corto plazo, las cuales en su mayoría están con fecha de culminación a diciembre de 2015. Posterior a su culminación se realizará la evaluación de efectividad.

El documento mapa de riesgos institucional fue aprobado y actualmente reposa en el Oficina Asesora de Planeación y también puede ser consultado en el link:

http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/9862_MAPA_DE_RIESGOS_INSTITUCIONAL_2015_ii.pdf

Dificultades:

El mapa de riesgos Institucional de la entidad debe distinguirse del mapa de riesgos por proceso, teniendo en cuenta que en este se elevan todos los riesgos que afecten a la entidad en su conjunto y los riesgos identificados de los procesos misionales, así como también la inclusión de los riesgos de corrupción.

La guía establecida por la entidad para la administración de riesgos contempla los mecanismos de seguimiento, la cual cuenta con las directrices del DAFP. Se debe definir indicadores para la medición de las acciones formuladas en el Mapa de Riesgos.

MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 Componente de Autoevaluación Institucional

2.1.1 Autoevaluación del control y gestión

1. Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación - Herramientas de autoevaluación

Se realizó ejercicio de autoevaluación en febrero de 2014. Los resultados fueron consignados en el “Informe de Autoevaluación ANLA vigencia 2013” entregado a la Dirección General. Los soportes de dicho ejercicio pueden ser consultados en el link:

<http://www.anla.gov.co:81/autoevaluacion-2014>

Por otra parte, el área responsable del proceso contable en la ANLA llevó a cabo el proceso de autoevaluación contable para el año 2014, a través del diagnóstico, evaluación y seguimiento a la implementación de la Resolución 393 de 2007 “Por la cual se adopta el Manual para la Implementación del Modelo de Control Interno Contable MCICO 2007:1”

Dicha autoevaluación 2014 abarcó los tres subsistemas funcionales a saber: Subsistema de control estratégico, Subsistema de Control de Gestión y Subsistema de evaluación de Control, con sus respectivos Componentes y Elementos que lo conforman, mediante la aplicación del cuestionario: “Formulario para la elaboración del diagnóstico, evaluación y seguimiento a la implementación del MCICO” compuesto por 171 preguntas, contestadas por las personas que integran el área contable de la ANLA. Su aplicación permitió determinar la efectividad de los controles internos, y el logro de los resultados del proceso contable, en

términos de la eficacia, eficiencia, efectividad y buen desempeño de los servidores públicos que llevan a cabo la ejecución de las operaciones.

Así mismo, como un ejercicio de autoevaluación se desarrolló durante los meses de julio y agosto de 2015 una encuesta, con el fin de conocer el grado de satisfacción de los usuarios internos frente a los procesos de la ANLA, dicha encuesta fue aplicada de manera virtual al 52% de los funcionarios y contratistas. El resultado del informe fue presentado en la Revisión por la Dirección.

Por último, es importante mencionar que en el Plan de Acción de la Vigencia 2015, está programada la realización de una Campaña para sensibilizar a los funcionarios y contratistas sobre la “Autoevaluación” la cual se ejecutará en el mes de diciembre.

Autoevaluación de la Gestión

A través de la Oficina Asesora de Planeación la ANLA realiza seguimiento al comportamiento de los indicadores y toma acciones a partir del análisis de los mismos.

El 30 de septiembre de 2015, se llevó a cabo la Revisión por la Dirección en donde se presentó el desempeño por cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Dificultades

No se ha determinado la manera de realización de la autoevaluación de la gestión en la Entidad.

2.2 Componente de Auditoría Interna

2.1.1 Auditoría Interna

1. Procedimiento de Auditoría interna

Se cuenta con el procedimiento de Auditoría Interna CG-PR-2, ubicado en el siguiente link:
http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/9664_Procedimiento_Auditoría_Interna.pdf

2. Programan de auditorías – Plan de auditoria

El programa de auditoría para la vigencia 2015 fue aprobado por la Dirección General en el mes de marzo, este incluye la Auditoría al sistema de gestión de calidad – SGC.

El programa ha sido modificado para incluir auditorías extraordinarias requeridas por la Alta Dirección. Puede ser consultado en el siguiente link:

[http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/9838 Programa de auditoria 2015.pdf](http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/9838_Programa_de_auditoria_2015.pdf)

En lo corrido de la vigencia 2015 se han realizado las siguientes auditorias, según el programa vigente:

- Auditoria al Certificado de Emisiones por Prueba Dinámica (CEPD). (feb 2 al 17)
- Auditoria a permisos ambientales: Plan de Gestión de Devolución de Productos Post consumo de Baterías Usadas Plomo Ácido, Fármacos o Medicamentos Vencidos. Sistemas de recolección selectiva y gestión ambiental de residuos de bombillas, llantas usadas, pilas y/o acumuladores, computadoras. (Marzo 16 al 10 de Abril)
- Auditoria al esquema de Inspectores Regionales (Abril 13 al 24)
- Auditoria a permisos ambientales: Certificación de Exclusión del Impuesto de Valor Agregado (IVA). Certificación de Deducción de Renta. Sello Ambiental Colombiano. (Abril 27 a Mayo 8)
- Auditoria a permisos ambientales: Permiso de estudio para recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de elaboración de estudios ambientales. Permiso de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial. Permiso No CITES. (Mayo 11 al 22)
- Auditoria a permisos ambientales: Permiso de Ocupación de Cauce. Concesión de Aguas Subterráneas. (Prospección y exploración ó Concesión) Concesión de Aguas Superficiales. Permiso de Emisiones Atmosféricas. Permiso de Vertimientos. Permiso de Aprovechamiento Forestal. (Único ó Arboles Aislados) (Mayo 25 a Junio 5)
- Auditoria a permisos ambientales: permiso para ser autorizados como proveedores de elementos de marcaje del sistema nacional e identificación y registro para especímenes de la fauna silvestre en condiciones “EX.SITU” Movimiento transfronterizo de desechos peligrosos. (Junio 9 al 19)
- Auditoria a permisos ambientales:
 - VUCE para la importación de equipos de refrigeración, aires acondicionados y filtros de agua.
 - VUCE para la importación de sustancias agotadoras de la capa de ozono – SAOs.
 - VUCE para la exportación de sustancias agotadoras de la capa de ozono – SAOs.
 - VUCE para la importación de residuos no peligrosos.
 - VUCE para la importación de plaguicidas (Junio 22 al 3 de Julio)
- Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad (Agosto 3 al 21)

- Auditoría al proceso de Notificaciones (Julio 30 al 6 de Agosto)
- Auditoría Control Interno Contable y Presupuestal. (Septiembre 1 al 25)
- Auditoría al proceso de pagos en la ANLA (Octubre 26 al 13 de Noviembre)

Para la vigencia 2015 el programa de auditoría se ejecutó al 100%

3. Informe Ejecutivo anual de Control interno

Teniendo en cuenta los lineamientos emitidos por el DAFP, el 28 de febrero de 2015 se remitió el informe de evaluación del Sistema de Control Interno a través del aplicativo creado para tal fin. Como resultado del ejercicio de autoevaluación, la ANLA calificó el grado de implementación del sistema con un 42%, lo cual se traduce en la necesidad de fortalecer el sistema.

Para la vigencia 2014 el Departamento Administrativo de la Función Pública entregó los resultados del indicador de madurez del Sistema de Control Interno, en el cual la ANLA obtuvo un puntaje de 63 ubicándose en nivel intermedio.

Dificultades N/A

2.3 Componente Planes de Mejoramiento

2.3.1 Plan de mejoramiento

1. Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento

La entidad cuenta con el procedimiento documentado de Acciones Correctivas y Preventivas CG-PR-1 el cual puede ser consultado en el siguiente link:

[http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/9664_Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas.pdf](http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/9664_Procedimiento_Acciones_Correctivas_y_Preventivas.pdf)

2. Seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejoramiento

El seguimiento a las acciones definidas en el plan de mejoramiento institucional se realiza de manera semestral y se transmite por el sistema de la información de rendición de la cuenta e informes SIRECI de la Contraloría General de la República de manera semestral y el último reporte enviado fue el día 13 de julio de 2015 con corte a Junio de 2015.

Planes de Mejoramiento Institucional

La ANLA gestiona un Plan de Mejoramiento Institucional conformado por los hallazgos identificados por la Contraloría General de la República, en el marco de las siguientes auditorías:

1. Auditoria MADS – 2011
2. Actuación especial de fiscalización Cerro Matoso
3. Complejo Hidroeléctrica La Miel
4. Inversión forzosa 1%
5. Hidroeléctrica El Quimbo
6. Gestión sobre el Rio Bogotá
7. Actuación especial Lago de Tota
8. Auditoria ANLA Vigencia 2012
9. Actuación especial utilización (Master 720-SL)
10. Denuncia Vertimiento Caño Garrapato
11. Actuación Especial - Reasentamiento poblacional por minería de carbón en el Departamento del Cesar.
12. Actuación Especial – Incidente carbón puerto carbonífero de Ciénaga
13. Denuncia – Línea de transmisión Nueva Esperanza 230
14. Actuación especial a la explotación minera de carbón en el Departamento del Cesar
15. Actuación Especial Hidrocarburos ANLA – Cormacarena
16. Actuación Especial de Fiscalización Paz de Ariporo
17. Actuación Especial Campo QUIFA
18. Denuncia Refinería de Cartagena
19. Actuación Especial Hidroeléctricas
20. Auditoria vigencia 2013
21. Actuación Especial - Proyectos de Transmisión SIN
22. Actuación Especial - Derrame de hidrocarburos Golfo de Morrosquillo
23. Informe final aprovechamiento forestal bahía Solano.
24. Auditoria vigencia 2014

Los planes de mejoramiento correspondientes al desarrollo del Plan de Auditorías efectuadas por la Contraloría General de la República se pueden consultar en el siguiente link:

<http://www.anla.gov.co/documentos/institucional/Plan-de-Mejor-Junio-2015.pdf>

Planes de Mejoramiento por Procesos

La Entidad a partir del ejercicio auditor realizado al Sistema de Gestión de Calidad en el mes de agosto de 2015, identificó 44 No conformidades, las cuales recibieron el tratamiento indicado en el procedimiento de acciones correctivas para el análisis de causas y se formuló el plan de mejoramiento correspondiente.

Planes de Mejoramiento Individual

Según los resultados que se obtuvieron de la evaluación de desempeño del periodo 2014-2015 no generó ningún plan de mejoramiento individual.

Dificultades

N/A

EJE TRANSVERSAL - INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3. Eje transversal INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

3.1 Información y comunicación interna y externa

1. Identificación de las fuentes de información externa

- **Nuevo Centro de Contacto Ciudadano ANLA**

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, puso a disposición de todos los ciudadanos desde el martes 16 de junio de 2015 las líneas de atención en el Centro de Contacto Ciudadano ANLA, donde se puede obtener información de trámites y servicios. Está integrado por 6 personas (2 agentes presenciales, 2 agentes telefónicos, 1 agente para el chat, y 1 agente para el conmutador). Este centro se encuentra dentro del convenio marco de Compra Eficiente y se maneja a través de un outsourcing o tercerización del servicio.

Línea Nacional: 018000112998

Bogotá: 2540100

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

- **Trámites y servicios**

Se han definido mecanismos como el link PQR en la página WEB que permite la recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por

parte de los usuarios; periódicamente se realiza seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas por el área.

El Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias con corte a septiembre de 2015 puede encontrarse en el siguiente link, que se encuentra en la web de la entidad en la ruta Inicio / Trámites y Servicios / Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos:

http://www.anla.gov.co/sites/default/files/comunicaciones/AtencionCiu/info_qrs_iii_trimestre.pdf

En el Centro de Atención al Ciudadano reposa el informe con corte a diciembre de 2014.

- **Servicios de Información al ciudadano**

La ANLA ha dispuesto en su página web en la ruta Inicio / Atención al usuario / Servicios de información al ciudadano, los diferentes mecanismos para identificar la información externa como: Contacto, Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, preguntas frecuentes, correo y números telefónicos de la ANLA, seguimiento a trámites y servicios (VITAL, SILA), caracterización de usuarios, directorio entidades del sector ambiente y un portafolio de servicios.

- **Encuestas de Satisfacción**

Para la vigencia 2015 se aplicó una encuesta en los meses de Julio y Agosto a 320 usuarios seleccionados de acuerdo a una fórmula estadística definida por la ANLA; se plantearon preguntas con el fin de evaluar temas relacionados con la facilidad para acceder a los trámites y servicios de la entidad, orientación, oportunidad y calidad técnica.

Los resultados fueron presentados en la reunión de Revisión por la Dirección realizada el 30 de septiembre de 2015, donde se formularon las acciones de mejora correspondientes.

2. Fuentes internas de información sistematizada y de fácil acceso

- **Buzón Interno de PQR's de la ANLA**

A partir del 15 de agosto de 2014 se encuentra a disposición de los funcionarios y contratistas de la ANLA el **buzón de sugerencias interno** que permite registrar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Para diligenciar el formulario se puede ingresar en la página de inicio de la Intranet o al link:

http://intranet.anla.gov.co:82/procesos/procesos_formulario.aspx?proID=103

- **SILA y VITAL**

La entidad cuenta con dos sistemas de información que le permiten tener sistematizada y de fácil acceso una parte de la información interna, específicamente lo relacionado con actos administrativos generados en los procesos misionales; los sistemas son:

SILA: Sistema de Información de Licencias Ambientales

<http://sila.anla.gov.co:81/sila/>

VITAL: Ventanilla Integral de Tramites Ambientales en Línea

<http://vital.anla.gov.co/ventanillasilpa/>

La otra parte de la información de importancia para la entidad cómo manuales, actas, informes, entre otros está en proceso de implementación con el sistema de información denominado SILA II.

- **Intranet**

La ANLA cuenta con un sistema para la gestión y divulgación de información, desarrollado sobre Internet y de acceso limitado a terceros. Este portal les permite a los funcionarios y contratistas contar con la información oportuna y confiable que requieren para su trabajo, y al mismo tiempo conocer qué información generan las distintas dependencias dentro de la Entidad.

En ella se encuentra disponible la información que cada Subdirección considera fundamental para el desarrollo de las actividades diarias. Los contenidos que más se actualizan son los asociados al SGC/MECI, debido a la actualización de procesos, procedimientos y documentos de referencia. Seguido de la sección de noticias institucionales, los términos de referencia de la SIPTA y los apoyos jurídicos controlados por la Oficina Asesora Jurídica. Su link es:

<http://intranet.anla.gov.co:82/portal/default.aspx>

- **Carteleras**

El Centro de atención al ciudadano cuenta con tres carteleras distribuidas con la siguiente información:

- a. Publicaciones relacionadas con notificaciones e información financiera
- b. Carta del trato digno al ciudadano
- c. Información relacionada con préstamo de expedientes y servicio de copiado

- **Pantallas**

Como un medio de comunicación interno, se instalaron 6 pantallas de 47 pulgadas desde septiembre de 2015, estas pantallas permiten difundir distintos temas de relevancia en la institución y contribuyen a la campaña de Cero Papel. Se han divulgado temas como: Cero papel, autocontrol en la supervisión de contratos, fenómeno del Niño, campaña de la función pública (Preparémonos para la paz), spot de la ANLA, política de calidad, entre otros.

- **Listado maestro de documentos**

Se cuenta con el Listado Maestro de documentos Código: SG-F-2, actualizado al 27 de julio de 2015, el cual se puede consultar en el link:

http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/10037_LISTADO_MAESTRO_14_08_15.pdf

3. Rendición anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía

Se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2014 el 10 de abril de 2015 de 9:00 am a 11:00 am en el Estudio 5 de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, ubicado en la Av. El Dorado Cr. 45 # 26 – 33 de la ciudad de Bogotá, a través de la suscripción del Contrato Interadministrativo No 001 del 2015 entre ANLA y RTVC.

En la web se encuentra publicado el informe de gestión de la ANLA vigencia 2014, las presentaciones realizadas, las preguntas realizadas por los ciudadanos con sus respectivas respuestas, y el informe de evaluación realizado por control Interno.

<http://www.anla.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=1499&conID=15651>

4. Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad

En el subcomité de archivo del 28 de mayo de 2015 y el Acta del comité interno de desarrollo en el Acta No. 1, se aprobaron 20 tablas de retención documental, basados en la estructura orgánica según el decreto 3573 del 27 de septiembre de 2011.

Cabe aclarar que la entidad creó tres (3) tablas adicionales a las previstas según el decreto que establece las funciones de la entidad, para dar claridad del responsable frente a la documentación que produce en el ejercicio de sus funciones, tales son: Control interno, control interno disciplinario y tecnología.

El área responsable gestionará el envío de la correspondiente TRD al archivo General de la Nación para su correspondiente aprobación.

5. Política de comunicaciones

En el documento CM-PO-1 del 11 de noviembre de 2015 se aprobó en el Sistema de Gestión de Calidad la Política de Comunicaciones de la Entidad, la cual reza:

“Diseñar, coordinar, ejecutar, divulgar y evaluar programas, acciones y estrategias de comunicación, para asegurar el posicionamiento y consolidación de los proyectos, obras y actividades sujetos de licenciamiento, permiso o trámite ambiental en materia de comunicaciones internas y externas, relaciones con los medios de comunicación e imagen corporativa.”

También se cuenta con el protocolo para la atención de medios de comunicación nacional e internacional. Documento que puede ser consultado en la intranet el link:

[http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/8933 Protocolo Atencion a Medios .pdf](http://intranet.anla.gov.co:82/documentos/8933%20Protocolo%20Atencion%20a%20Medios.pdf)

Dificultades

El documento “Caracterización de los usuarios de la ANLA” no se encuentra dentro del proceso de gestión documental del sistema de gestión de calidad de la Entidad.

3.2 Sistemas de información y comunicación

1. Manejo organizado y sistematizado de la correspondencia

Para el manejo de correspondencia la entidad implementó mediante Resolución 922 del 13 de agosto de 2014 “Por la cual se adopta la plataforma tecnológica integrada denominada

SILA II” un sistema que incluye el manejo de la correspondencia a través del módulo GESTION DOCUMENTAL, el cual tiene los motores de búsqueda necesarios para encontrar la trazabilidad completa de cada una de las solicitudes externas, permite la actualización continua de la información sin importar el volumen de correspondencia que maneja en la Entidad. El sistema está diseñado para ejecutar acciones adicionales que se implementarán en forma paulatina.

El módulo de gestión Documental permite el ingreso escaneado de los documentos físicos, realizando la radicación de entrada y salida, también se realiza la radicación de documentos internos, esta radicación está conectada directamente al sistema SILA I, donde el usuario interno encuentra la información relacionada con la radicación, así mismo se reparte al expediente y grupo correspondiente de la Entidad.

El Grupo de servicios Administrativos en el área de correspondencia, está elaborando el Manual de Correspondencia y la Guía para el manejo del correo Institucional en la Entidad.

2. Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos

Los recursos físicos y humanos de la entidad cuentan con procesos y procedimientos donde se establecen el manejo de mismos, en el sistema de gestión de calidad.

Recursos financieros: Dentro del proceso de Gestión Administrativa, tecnológica y financiera, el Grupo de Finanzas y presupuesto cuenta con los siguientes 9 procedimientos:

- Autorizaciones de Viaje en Comisión COD. GF-PR-3
- Caja Menor de Gastos Generales COD. GF-PR-7
- Caja Menor para Viajes (Viáticos) COD. GF-PR-6
- Cartera Cobro y Recaudo COD. GF-PR-4
- Expedición de Certificados de Disponibilidad Presupuestal COD. GF-PR-5
- Traslados o Modificaciones Presupuestales COD. GF-PR-2
- Elaboración de Estados Financieros COD. GF-PR-1
- Gestión del PAC COD. GF-PR-8
- Orden de Pago COD. GF-PR-9

La entidad maneja el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación II: Sistema de Información Nacional por medio del cual se realiza el manejo de los recursos financieros, según el Decreto de SIIF 2789 del 31 de agosto de 2004.

La ANLA como unidad especial sin personería jurídica y por su naturaleza no está facultada para recaudar ningún tipo de ingreso, esta función le fue asignada a FONAM quien recauda

y reporta los ingresos que genera la ANLA, en su lugar la ANLA lleva un control de los recursos que genera y concilia la información con los Reportes que genera el FONAM, y lleva un control detallado de los ingresos a través de Bases de datos de Excel internas de Cartera.

Recursos tecnológicos: Dentro del proceso de Gestión Administrativa, tecnológica y financiera, el área de tecnología cuenta con 3 procedimientos a saber:

- **Administración de Servicios GT-PR-1**
- **Administración de Software GT-PR-2**
- **Administración de Solicitudes de Soporte GT-PR-3**

La Entidad está en proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la información el cual contiene y define las políticas y procedimientos de gestión tecnológica abarcando en su gran mayoría la gestión del Área de Tecnología al 31 de diciembre de 2015 bajo la norma 27001.

La gestión asociada a los recursos físicos tecnológicos asignados a los usuarios es realizada por el grupo de soporte con la herramienta “Mesa de ayuda” para ejecutar y controlar esta gestión, herramienta que es desarrollo interno de la Entidad y está disponible a nivel de la Intranet.

La ANLA cuenta con las siguientes herramientas que permiten el manejo de los recursos:

Recursos físicos: Dentro del proceso de Gestión Administrativa, tecnológica y financiera, el área de Almacén cuenta con dos procedimientos a saber:

- Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles AG-PR-6
- Manual de Inventario y Almacén **GA-MA-1**

El manejo de los bienes y de los recursos físicos de la Entidad se realizará de manera sistematizada en el sistema de información SIGANLA, a través del módulo de INVENTARIOS para elementos devolutivos y de consumo. En el momento se encuentra en validación de los resultados de depreciación de los activos. El sistema también cuenta con un módulo para todo lo relacionado con la contratación en la etapa precontractual y contractual de la entidad. Los dos módulos están en proceso de implementación.

El último inventario físico fue realizado el 25 de febrero de 2015, por el área de Almacén de la Subdirección Administrativa y Financiera.

Recursos Humanos: Se manejan a través del Grupo de talento humano y cuenta con seis (6) procedimientos así:

- Planeación del TH COD. TH-PR-1
- Generación Nomina COD. TH-PR-2
- Gestión del Desarrollo COD. TH-PR-4
- Gestión de las Relaciones Sociales y Humanas COD. TH-PR-5
- Gestión del Empleo COD. TH-PR-6
- Acuerdos de Gestión COD. TH-PR-7

La ANLA cuenta con el sistema HOMINIS: Sistema de información adquirido por la ANLA para el manejo de la nómina y las prestaciones sociales.

3. Mecanismo de consulta con los distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio

Caracterización de Usuarios

Es un documento que permite tener un nivel de conocimiento de los usuarios de la ANLA en diferentes aspectos demográficos, de localización, temas de interés, entre otros. Dicho documento se encuentra ubicado en el siguiente link, en la ruta Inicio / Atención al usuario / Servicios de información al ciudadano, de la web de la Entidad:

http://www.anla.gov.co/documentos/atencion_ciudadano/CARACTERIZACION_USUARIOS.PDF

4. Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad

Canales de información

La ANLA de acuerdo con el Protocolo de Atención al Ciudadano- COD. AC-PT-1 en donde está el procedimiento de Atención al ciudadano pone a disposición de los usuarios los diferentes medios de acceso a la información, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual.

Canales:

- Presencial, en la oficina de Atención al ciudadano
- Canal telefónico PBX 2540111, centro de contacto 2540100, línea gratuita nacional 018000112998, fax 2540119
- Canal virtual: correo electrónico licencias@anla.gov.co, sitio web www.anla.gov.co, chat institucional y el canal de PQR'S de la ANLA.

A través de su página WEB, la ANLA informa respecto a los diferentes mecanismos de participación ciudadana entre los que se encuentran:

- Link a la formulación de denuncias ambientales

- Link de peticiones, quejas y reclamaciones
- Link a trámites y servicios
- Link a audiencias públicas ambientales
- Link a audiencias públicas de rendición de cuentas
- Link a consultas públicas para la formulación de documentos (Términos de referencia).
- Link al portal único de contratación
- Link al aplicativo RADAR (dejó de funcionar desde la vigencia del Decreto 2041, a la fecha sirve para revisar la información de ICA e informes de cumplimiento ambiental)
- Link al aplicativo VITAL

- **Magazín Con licencia TV**

El Equipo de Comunicaciones de la ANLA publicó la Tercera emisión del Magazín Interno Con Licencia TV, un espacio para conocer un tanto más a los colaboradores y a la Entidad, este video se puede consultar en la intranet en el link:

<http://intranet.anla.gov.co:82/contenido/contenido.aspx?catID=1677&conID=9958>

- **Boletín del Noticiero Oficial**

Es el Nuevo Servicio para los Colaboradores de la ANLA quienes reciben en su correo electrónico institucional un boletín informativo en forma periódica de la compilación normativa, jurisprudencial y doctrinal oficial.

- **Emisión de Video Institucional**

Se realizó la gestión para la emisión del Video Institucional de la ANLA en los canales **SEÑAL COLOMBIA, INSTITUCIONAL, CANAL UNO, REGIONALES Y LOCALES**, dicha emisión fue aprobada por la Autoridad Nacional de Televisión y realizada los días 15, 16, 17, 18, 19 y 21 de agosto de 2015.

- **Revista Contacto ANLA**

Se publicó la primera edición de la **Revista Electrónica** de la ANLA, que puede ser consultada en el link:

http://issuu.com/contactoanla/docs/revista_contacto_anla_-_primera_edi/1

También se cuenta con el video institucional de la ANLA publicado en el siguiente link:
<https://www.youtube.com/watch?v=yZKu7-DaVzE>

- **Redes sociales**

La entidad tiene presencia en las redes sociales como Twitter, Youtube, Google+ y LinkedIn, donde se publica información de interés para los actores externos, se publican videos institucionales y de rendición de cuentas.

Con periodicidad diaria se publican mensajes en Twitter alusivos a la Entidad, esta labor está coordinada con el Equipo de Tarea Digital de Urna de Cristal del Ministerio de las TICs, de esta manera la entidad está conectada por esta red social con todo el equipo de trabajo de los Ministerios y demás Entidades del Estado.

Se realiza monitoreo y análisis de lo que sucede en redes, como menciones, inquietudes, mensajes, réplicas de información y calificación de “me gusta” por parte de la Oficina de Comunicaciones, así como la programación de los contenidos.

Dificultades

Demora en la implementación de los Módulos adquiridos en el sistema denominado SILA II

Fecha de elaboración: 18 de noviembre de 2015