

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha	12-01-2021
		Versión	9
		Código	DP-MN-01

Índice

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Definiciones
5. Normatividad
6. Desarrollo
 - 6.1 Alcance del Sistema
 - 6.2 Exclusiones
 - 6.3 Contexto de la entidad
 - 6.4 Direccionamiento Estratégico
 - 6.5 Grupos de Interés
 - 6.6. Líneas de defensa
 - 6.7 Estructura del Sistema Integrado de Gestión
 - 6.8 Mapa de Procesos
 - 6.9 Roles y Responsabilidades líderes de los procesos
 - 6.10 Política del Sistema Integrado
 - 6.11 Objetivos del Sistema Integrado
 - 6.12 Responsabilidad y Autoridad
 - 6.13 Administración de riesgos y oportunidades
 - 6.14 Planificación de cambios
 - 6.15 Comunicación
 - 6.16 Información documentada
 - 6.17 Medición, resultados y mejora
 - 6.17.1 Indicadores
 - 6.17.2 Satisfacción de los usuarios y atención de PQRSD
 - 6.17.3 Salidas no conformes
 - 6.17.4 Auditoría Interna
 - 6.17.5 Acciones correctivas, preventivas y de mejora
 - 6.17.6 Revisión por la Dirección

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha	12-01-2021
		Versión	9
		Código	DP-MN-01

1. Introducción

De acuerdo con la resolución 603 del 30/04/2018, "Por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión bajo las Normas ISO9001, ISO 14001, ISO 27001, y el Decreto 1072 de 2015: Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6 en la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales y se dictan otras disposiciones", la Autoridad Nacional de Licencias Ambiental - ANLA, ha estructurado el Manual del Sistema Integrado de Gestión, que contempla actividades transversales para la planeación, implementación y mejora de los procesos, con el fin satisfacer necesidades y expectativas de las partes interesadas.

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

2. Objetivo

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

3. Alcance

Inicia con la descripción de los procesos, roles y responsabilidades, y finaliza con la relación y aplicabilidad de los principales requisitos de los Subsistemas implementados por la entidad. Aplica para todos los procesos.

4. Definiciones

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

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

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

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

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Normativa

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha	12-01-2021
		Versión	9
		Código	DP-MN-01

Tipo	Número	Fecha	Epígrafe	Artículos
Decreto	1072	26-05-2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.	Capítulo 6. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
Decreto	1499	11-09-2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en la relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.	Todos los artículos
Resolución	603	30-04-2018	Por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión bajo las Normas ISO9001, ISO 14001, ISO 27001, y el Decreto 1072 de 2015: Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6 en la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales y se dictan otras disposiciones”	Todos los artículos.
Decreto	376	11-03-2020	Por el cual se modifica la estructura de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA”	Todos los artículos

6. Desarrollo

6.1 Alcance del Sistema

Aplica para todos los procesos de la entidad para la evaluación y el seguimiento de las licencias, permisos y trámites ambientales

6.2 Exclusiones

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

De igual manera se excluye el numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, toda vez que la entidad no tiene equipos de medición que afecten la provisión de los productos o servicios proporcionados. Es importante aclarar que los GPS no son equipos de medición y no requieren calibración ni verificación.

6.3 Contexto de la entidad

Para el desarrollo de la planeación estratégica de la entidad y la administración de riesgos, se tiene en cuenta el contexto interno y externo, con el fin de analizar aquellos factores que de manera positiva o negativa afectan el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas institucionales, así como los objetivos de los procesos.

Tabla No. 1 Factores Internos y Externos

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha	12-01-2021
		Versión	9
		Código	DP-MN-01

INTERNOS		EXTERNOS	
Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Nueva estructura organizacional (incorporación funcionarios 2021) Cambio de sede Arquitectura empresarial Trajo en casa y no presencial (COVID 19) 	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> Interoperabilidad con otras entidades GOVCO Entrega VITAL a I-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 CAPS – 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 2020 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"> Estrategia de sostenibilidad financiera 	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 Estrategia de evaluación y seguimiento 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)

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

6.4 Direccionamiento Estratégico

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

1. Misión

Contribuimos al desarrollo sostenible del país, con excelencia en la evaluación y el seguimiento de las licencias, permisos y trámites ambientales.

2. Visión

Ser referente como autoridad ambiental moderna de alto nivel técnico, cercana a los colombianos y caracterizada por la efectividad de sus resultados.

3. Líneas Estratégicas

Se definieron cuatro (4) líneas estratégicas para este plan, las cuales se proyectaron con el propósito de establecer el direccionamiento de la entidad en el logro del cumplimiento de las funciones misionales en un horizonte proyectado de 11 años. A continuación, se relaciona las líneas estratégicas:

- Incrementar la credibilidad en la entidad por parte de sus grupos de interés
- Contribuir al desarrollo sostenible ambiental a partir de un efectivo proceso de evaluación y seguimiento
- Gestionar el conocimiento y la innovación en los procesos de evaluación y seguimiento de las licencias, permisos y trámites ambientales con transparencia
- Contribuir a la implementación de un modelo de gestión pública efectivo, orientado a resultados y a la satisfacción de sus grupos de interés

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

6.5 Grupos de Interés

Durante la vigencia de 2019 la entidad elaboró la Metodología para la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés de la ANLA, la cual, en armonía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establece los lineamientos para llevar a cabo la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés de la entidad. La caracterización adelantada en el marco de la nueva metodología arrojó que actualmente la entidad cuenta con siete (7) grupos de interés y/o valor, que a su vez pueden presentar subgrupos:

Figura 1. Grupos de interés



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

1. **Usuarios:** usuarios a los que se dirige la misionalidad de la entidad, los cuales han solicitado trámites o servicios de la entidad.
2. **Ciudadanía:** propietarios de predios, Habitantes de zonas de influencia de proyectos, comunidades campesinas, tercer interviniente.
3. **Entidades Públicas:** Presidencia, Gobernaciones, Alcaldías, Ministerios, Secretarías, Entidades Adscritas, Autoridades Ambientales, Empresas de Servicios Públicos, Rama Judicial, Fuerza Pública.
4. **Entidades de Control:** Contraloría General de la República, Fiscalía general de la Nación, Procuraduría General de la Nación.
5. **Medios de Comunicación:** medios de prensa, radio o televisión.
6. **Sociedad Civil:** Organizaciones No Gubernamentales, veedurías ciudadanas, colectivos, ambientalistas de opinión, universidades, movimientos sociales.
7. **Usuarios Internos:** áreas de apoyo, misionales, estratégicas, organizacionales y de control interno.

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

6.6 Líneas de Defensa

Para la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, es de gran importancia tener definido el esquema de líneas de defensa, con el fin de proporcionar de manera simple y efectiva el aseguramiento del éxito continuo de las iniciativas de gestión del riesgo, por lo anterior a continuación se detallan los roles y las responsabilidades de cada una de las cuatro líneas de defensa definidas a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP

1. **Línea Estratégica:** Al ser una instancia decisoria, está conformada por la Alta Dirección y el Comité Institucional de Coordinación del Control Interno, su rol principal es analizar los riesgos y amenazas institucionales, que puedan afectar el cumplimiento de los planes estratégicos, así como definir el marco general para la gestión del riesgo (política de administración del riesgo) y el cumplimiento de los planes de la entidad.

Responsabilidades:

- Mantener fortalecido el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno incrementando su periodicidad para las reuniones.
 - Evaluar periódicamente la forma como funciona el Esquema de Líneas de Defensa, incluyendo la línea estratégica.
 - Definir las líneas de reporte (canales de comunicación) en temas clave para la toma de decisiones, atendiendo el Esquema de Líneas de Defensa.
 - Definir y evaluar la Política de Administración del Riesgo.
2. **Primera Línea de Defensa:** Esta línea está bajo la responsabilidad, principalmente, de los líderes de programas, procesos y proyectos y de sus equipos de trabajo (en general servidores públicos en todos los niveles de la organización); su rol principal es el mantenimiento efectivo de controles internos, la ejecución de gestión de riesgos y controles en el día a día. Para ello, identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos a través del "Autocontrol".

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha	12-01-2021
		Versión	9
		Código	DP-MN-01

Responsabilidades:

- Contar con el conocimiento y apropiación de las políticas, procedimientos, manuales, protocolos y otras herramientas que permitan tomar acciones para el autocontrol en los puestos de trabajo.
 - Identificar los riesgos y establecer los controles, así como su seguimiento, acorde con el diseño de dichos controles, evitando la materialización de los riesgos.
 - Realizar el seguimiento a los indicadores de gestión de los procesos, según corresponda.
 - Formular los planes de mejoramiento, su aplicación y seguimiento para resolver los hallazgos presentados.
 - Coordinar con sus equipos de trabajo, las acciones establecidas en la planeación institucional a fin de contar con información clave para el seguimiento o autoevaluación aplicada por parte de la 2ª línea de defensa.
3. **Segunda Línea de Defensa:** Esta línea está bajo la responsabilidad, principalmente, del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o quienes hagan sus veces, coordinadores de equipos de trabajo, comité de contratación, áreas financieras, de TIC, entre otros que respondan de manera directa por el aseguramiento de la operación; su rol principal es asegurar que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa sean apropiados y funcionen correctamente, desde esta línea de defensa se supervisa la implementación de prácticas de gestión de riesgo eficaces.

Responsabilidades:

- Asegurar que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa sean apropiados y funcionen correctamente.
 - Supervisar la implementación de prácticas de gestión de riesgo eficaces.
 - Consolidar y analizar la información sobre temas claves para la entidad, que son base para la toma de decisiones y de las acciones preventivas necesarias para evitar materializaciones de riesgos.
 - Trabajar de manera coordinada con las oficinas de control interno en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.
 - Asesorar a la 1ª línea de defensa en temas clave para el Sistema de Control Interno: i) riesgos y controles; ii) planes de mejoramiento; iii) indicadores de gestión; iv) procesos y procedimientos.
 - Establecer los mecanismos para la autoevaluación requerida.
4. **Tercera Línea de Defensa:** esta línea está bajo la responsabilidad del jefe de la Oficina de Control Interno su rol principal es tener el liderazgo estratégico, contar con enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, relación con entes externos de control y el de evaluación y seguimiento.

Responsabilidades:

- Realizar la asesoría, orientación técnica y recomendaciones frente a la administración del riesgo en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación.
- Realizar el monitoreo para determinar la exposición de la organización al riesgo y realizar recomendaciones con alcance preventivo.
- Realizar la asesoría proactiva y estratégica a la Alta Dirección y los líderes de proceso, en materia de control interno y sobre las responsabilidades en materia de riesgos.
- Formar a la alta dirección y a todos los niveles de la entidad sobre las responsabilidades en materia de riesgos.
- Informar los hallazgos y proporcionar recomendaciones de forma independiente.

6.7 Estructura del Sistema Integrado de Gestión

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

Figura No. 2 Estructura Sistema Integrado de Gestión



6.8 Mapa de procesos

Conforme al Decreto 376 del 21 de marzo del 2020, por el cual se modifica la estructura de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA, se ajusta el mapa de procesos incorporando nuevos procesos como son Gestión del Conocimiento y la Innovación, y Participación Ciudadana.

En total se cuenta con 18 procesos, de acuerdo a la siguiente descripción:

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

Mapa de Procesos



	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha	12-01-2021
		Versión	9
		Código	DP-MN-01

Descripción de los procesos

PROCESOS ESTRATÉGICOS	
PROCESO	OBJETIVO
DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN	Establecer las directrices estratégicas a corto, mediano y largo plazo, priorizando las acciones y los logros que debe alcanzar la entidad a través de la definición, seguimiento y evaluación de las metas y actividades que se desarrollan para el cumplimiento de las funciones asignadas, las orientaciones de la Alta Dirección y los retos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, para facilitar la toma de decisiones, mejorar el desempeño Institucional y la satisfacción de los grupos de interés.
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	Consolidar el conocimiento en la entidad, promoviendo su generación, difusión y uso, desarrollando acciones que permitan aumentar la certidumbre en la toma de decisiones, eviten la fuga de información, generen y mejoren los productos y servicios a través de la innovación, para satisfacer nuestros grupos de interés, mediante la articulación de las temáticas de comunicaciones, tecnologías y gestión del Cambio
INSTRUMENTOS Y REGIONALIZACIÓN	Generar, actualizar, optimizar y/o implementar instrumentos Técnicos, herramientas, estrategias e insumos que permitan orientar las decisiones en la evaluación y el seguimiento de proyectos, obras o actividades sujetas a licenciamiento, permisos o trámites ambientales por parte de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Gestionar las solicitudes recibidas de los diferentes mecanismos de participación ciudadana identificados; formular e implementar la política de participación ciudadana en la gestión pública y las estrategias que se deriven de esta; promover, liderar y acompañar la implementación de mecanismos de participación ciudadana aplicables a licencias, permisos y trámites ambientales de conformidad con la normatividad vigente para satisfacer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés de ANLA; así como diseñar e implementar estrategias de prevención y transformación positiva de conflictos en territorio y la definición de lineamientos en materia del medio socioeconómico a ser considerados en los procesos de evaluación y seguimiento
PROCESOS MISIONALES	
PROCESO	OBJETIVO
EVALUACIÓN DE LICENCIAMIENTO AMBIENTAL	Realizar la evaluación técnica y jurídica de solicitudes de licenciamiento ambiental conforme a lo establecido en el marco legal aplicable para contribuir al desarrollo sostenible ambiental del país
SEGUIMIENTO DE LICENCIAMIENTO AMBIENTAL	Realizar el seguimiento a los proyectos, obras o actividades sujetos a licenciamiento ambiental, Planes de Manejo Ambiental y otros instrumentos de control ambiental, conforme a los procedimientos establecidos para contribuir al desarrollo sostenible ambiental del país
EVALUACIÓN DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	Atender las solicitudes de los usuarios relacionadas con los permisos y trámites ambientales competencia de la entidad, conforme a las políticas y normas ambientales vigentes, bajo criterios técnicos y jurídicos para contribuir al desarrollo sostenible del país
SEGUIMIENTO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	Verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la entidad para los diferentes permisos y trámites ambientales otorgados, en el marco de las políticas ambientales y la normativa vigente, bajo criterios técnicos y jurídicos que contribuyan al desarrollo sostenible ambiental del país
ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	Adelantar y culminar el procedimiento de investigación, preventivo y sancionatorio en materia ambiental, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1333 de 2009 o la norma que la modifique o sustituya, en procura de garantizar el desarrollo sostenible en relación con los proyectos, obras o actividades de competencia de la entidad
PROCESOS DE APOYO	
PROCESO	OBJETIVO
	Administrar y gestionar el desarrollo de la Gestión Humana de la ANLA, a través de la ejecución de políticas, planes, programas y procedimientos que

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	contribuyan a la optimización de las competencias y el continuo mejoramiento de la calidad de vida de los servidores públicos.
PROCESOS DISCIPLINARIOS	Dar trámite a una queja, informe, de oficio o anónimo, indagando, investigando, juzgando y/o fallando sobre presuntas conductas, a fin de determinar la existencia o no de responsabilidad disciplinaria de servidores y ex servidores públicos, según lo establecido en el procedimiento disciplinario y normativa vigente, así como contribuir al fortalecimiento y protección de los principios de la función pública.
GESTIÓN FINANCIERA	Programar, registrar, ejecutar y controlar los recursos financieros de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA, según en el marco de la normatividad vigente, con el propósito de garantizar calidad y oportunidad en la información financiera de tal manera que refleje la realidad económica de la entidad.
GESTIÓN CONTRACTUAL	Planificar, dirigir y coordinar los procesos de contratación y suscripción de convenios que requiera el organismo, de acuerdo con la normatividad vigente y con los principios de la contratación estatal, en términos de oportunidad y calidad, garantizando el cubrimiento de las necesidades de la entidad.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Administrar, mantener y controlar eficientemente los recursos necesarios para garantizar la prestación de los servicios de apoyo, optimizando la oportunidad en la adquisición y el mantenimiento adecuado de los bienes muebles e inmuebles de la Entidad. De igual manera, realizar la gestión y control oportuno en el proceso de publicidad de los actos administrativos emitidos por la Entidad de conformidad con la normatividad vigente y los lineamientos institucionales; así como el establecimiento de actividades y programas de gestión ambiental, para prevenir y controlar los impactos ambientales inherentes a las actividades desarrolladas, buscando el cumplimiento eficaz de la misión institucional y las necesidades de los grupos de Interés
GESTIÓN DOCUMENTAL	Administrar los recursos y servicios de información de acuerdo con el Programa de Gestión Documental y la normatividad aplicable, para que su desarrollo y aplicación permitan la custodia, acceso y consulta, soportando la toma de decisiones y el mejoramiento de los procesos, productos y/o servicios de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA. Proceso en el cual se ejecutan actividades como: radicación y entrega de las comunicaciones oficiales, reparto a las diferentes áreas de la entidad, la conformación de los expedientes de acuerdo con las Tablas de Retención Documental y demás actividades administrativas y técnicas que permitan un eficiente, eficaz y efectivo manejo de la documentación producida.
GESTIÓN JURIDICA	Asesorar, orientar, prestar apoyo jurídico, ejercer la representación judicial y la jurisdicción coactiva requeridos por la ANLA, a través de la proyección de respuestas a peticiones tanto internas como externas, revisión de proyectos de actos administrativos, proyectos de ley y conceptos jurídicos, la ejecución de los procesos administrativos de cobro coactivo y la defensa efectiva de los intereses litigiosos de la Entidad para la consecución de los objetivos institucionales.
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Gestionar (trámite y seguimiento) los derechos de petición, quejas, reclamos sugerencias y denuncias en lenguaje claro, con eficiencia, transparencia, calidad y oportunidad en el servicio; caracterizar los grupos de interés con el fin de enfocar la gestión de la entidad de acuerdo a sus necesidades y expectativas y medir la satisfacción de los mismos, con el fin de identificar oportunidades de mejora y potenciar las fortalezas; de conformidad con la normatividad vigente y los lineamientos institucionales con el fin de generar valor público.
PROCESO DE EVALUACIÓN	
PROCESO	OBJETIVO
CONTROL, EVALUACIÓN Y MEJORA	Evaluar en forma permanente e independiente el desempeño de los procesos, el nivel de ejecución de los planes y programas, la administración de los recursos y la información, con el fin de generar recomendaciones que orienten el mejoramiento del Sistema de Control Interno.

La interrelación de los procesos se encuentra documentada en la CARACTERIZACIÓN, la cual describe de manera general las actividades que se ejecutan en los procesos de acuerdo al PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), los insumos necesarios para realizar estas actividades los cuales los provee a nivel interno los procesos y a nivel externo los grupos de interés, como parte de la transformación de estos insumos se tienen los productos los cuales son salidas que se convierten en entradas para otros procesos o para grupos de interés externos. Además, se establece los recursos humanos, financieros, físicos y tecnológicos necesarios para el desarrollo de las actividades del proceso.

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

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha	12-01-2021
		Versión	9
		Código	DP-MN-01

La entidad cuenta con Sistemas de Información como son: Gestión de Procesos – GESPRO, Gestión de Riesgos – GESRIESGOS, y el Sistema de Planeación y Gestión Institucional – SPGI, mediante los cuales se visualiza los documentos, riesgos e indicadores que hacen parte de cada uno de los procesos.

6.9 Roles y responsabilidades Líderes de los Procesos

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

1. Liderar y gestionar con las dependencias involucradas el cumplimiento del objetivo del proceso.
2. Coadyuvar a la ejecución de las actividades de acuerdo al ciclo PHVA y su interacción con otros procesos.
3. Apoyar a los procesos para que las salidas o el producto final cumplan con los requisitos.
4. Implementar las políticas del MIPG.
5. Administrar y socializar la documentación del proceso que lidera.
6. Gestionar la disponibilidad de recursos para la ejecución de las actividades.
7. Definir y hacer seguimiento a los indicadores.
8. Administrar los riesgos asociados al proceso.
9. Formular y ejecutar las acciones de los planes de mejoramiento.

6.10 Política del Sistema Integrado de Gestión

En la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, nos comprometemos con el bienestar, desarrollo del talento humano, la seguridad y salud en el trabajo, el uso eficiente de los recursos naturales y la protección del medio ambiente, la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información, la gestión de los riesgos, promoviendo la mejora continua del desempeño institucional, actuando en cumplimiento de los requisitos legales, con el fin de asegurar un proceso efectivo de evaluación y seguimiento de licencias, permisos y trámites ambientales, contribuyendo al desarrollo sostenible del país y a la satisfacción de nuestros grupos de interés

6.11 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

1. Proteger la seguridad y salud de todos los colaboradores, mediante la identificación, valoración y control de los peligros en todas las sedes de trabajo.
2. Promover el uso eficiente del agua y la energía, dar buen manejo y disposición de los residuos
3. Promover la protección de los activos de información críticos de los riesgos que puedan afectar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información de la ANLA.
4. Fomentar la participación de nuestros grupos de interés en la toma de decisiones de la entidad
5. Incorporar las necesidades y expectativas de los grupos de interés en la gestión de la entidad.
6. Aumentar la objetividad, calidad y oportunidad de los procesos de evaluación y seguimiento de la entidad
7. Exigir la corrección y compensación del impacto de los proyectos viabilizados ambientalmente por la entidad.
8. Aumentar la certidumbre en la toma de decisiones a través de la generación, difusión y uso del conocimiento y la innovación.
9. Optimizar el recurso físico, humano, financiero, tecnológico y de los procesos de la entidad, para materializar la gestión institucional.
10. Promover la mejora continua a través del seguimiento y la evaluación del desempeño institucional.

6.12 Responsabilidad y Autoridad

Las responsabilidades y autoridades que tiene cada uno de los cargos que hace parte de la estructura organizacional de ANLA han sido estipuladas en el Manual de Funciones, en el que se hace una descripción de acuerdo con el nivel jerárquico de las funciones para cada cargo. Para el caso del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, los roles y responsabilidades se encuentran definidas en el documento *Matriz de roles y responsabilidades del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*.

6.13 Administración de riesgos y oportunidades

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

Las oportunidades teniendo en cuenta el contexto de la entidad, se abordan y gestionan desde la planeación estratégica y hacen partes de objetivos y metas institucionales, su seguimiento se hace a través del Plan de Acción Institucional.

6.14 Planificación de cambios

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha	12-01-2021
		Versión	9
		Código	DP-MN-01

Se cuenta con el procedimiento de *planificación de cambios y el manual de gestión del cambio*, los cuales establecen los lineamientos para identificar, priorizar y analizar la necesidad de implementar cambios, que puedan afectar la integridad del Sistema Integrado de Gestión.

6.15 Comunicación

Se tiene establecida la *matriz de comunicación interna y externa*, donde los procesos registran la información a comunicar, la frecuencia, a quién comunicar, el medio y quién se comunica.

6.16 Información Documentada

La creación, modificación y eliminación de la información documentada (caracterización, procedimiento, manual, política, protocolo, instructivo, programa, plan y formatos), se administran y controlan a través del Sistema de Información Gestión de Procesos - GESPRO, y teniendo en cuenta *el procedimiento y el instructivo de información documentada*.

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

6.17 Medición, resultados y mejora

6.17.1 Indicadores

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

6.17.2 Satisfacción de los usuarios y atención de PQRS

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

Igualmente, se atienden y gestión las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales de comunicación.

6.17.3 Salidas no conformes

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

6.17.4 Auditoría Interna

El proceso de Control, Evaluación y Mejora, liderado por la Oficina de Control Interno, planifica, ejecuta y hace seguimiento a las auditorías basadas en los riesgos, conforme a lo establecido en el *procedimiento de Auditoría Interna*.

6.17.5 Acciones Correctivas, preventivas y de mejora

La Entidad cuenta con el procedimiento de *Acciones correctivas, preventivas y de mejora*, el cual define los parámetros y se describen las actividades que permiten la formulación de acciones para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales y para la identificación de las acciones de mejora, con el fin de contribuir a la mejora continua de la gestión en la ANLA.

6.17.6 Revisión por la Dirección

Como compromiso de la Alta Dirección, anualmente se realiza revisión por la dirección en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de los subsistemas implementados, con el fin de asegurar, su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la entidad y la toma de decisiones para la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

7. Referencias bibliográficas

- **AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES ANLA**, Resolución 603 Por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión (2018)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Nombre	Nombre
Astrid Lorena Guevara Trujillo Elsa Yurany Parrado Montaña	Nohora Isabel Velasquez Ubaque	Erika Johanna Cortes Ospina
Cargo	Cargo	Cargo
Contratista Profesional Especializado	Contratista	Jefe de Oficina Asesora de Planeación
Fecha	Fecha	Fecha
31-12-2020	31-12-2020	31-12-2020