

Revisión por la Dirección - Subsistema de Gestión de la Calidad, numeral 9.3 de la NTC ISO 9001:2015, 2018 y 2019 (mayo)

## **Comité Institucional de Gestión y Desempeño Institucional**

Fecha: 12/05/2019

## Objetivo

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

# Agenda

1. Compromisos anteriores (**OAP**)
2. Cambios internos y externos SGC - (**OAP**)
3. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF-GAC, DG, OAJ**)
4. Cumplimiento objetivos de calidad y desempeño de los procesos (**OAP**)
5. Conformidad de productos y servicios (**SES, SIPTA**)
6. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas (**CI**)
7. Eficacia, riesgos y oportunidades (**CI**)
8. Desempeño proveedores externos (**SAF-GC**)
9. Adecuación de los recursos (**OAP**)
10. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC (**Todos los procesos**)
11. Resultados Revisión por la Dirección – Certificación SGC NTC ISO 9001:2015 (**OAP**)

## Comité Institucional de Gestión y Desempeño - Acta No. 2 de junio 2018

COMPROMISOS	RESPONSABLE	ESTADO
Enviar para aprobación de la Dirección, la política y los objetivos de calidad	OAP	FINALIZADO

# Agenda

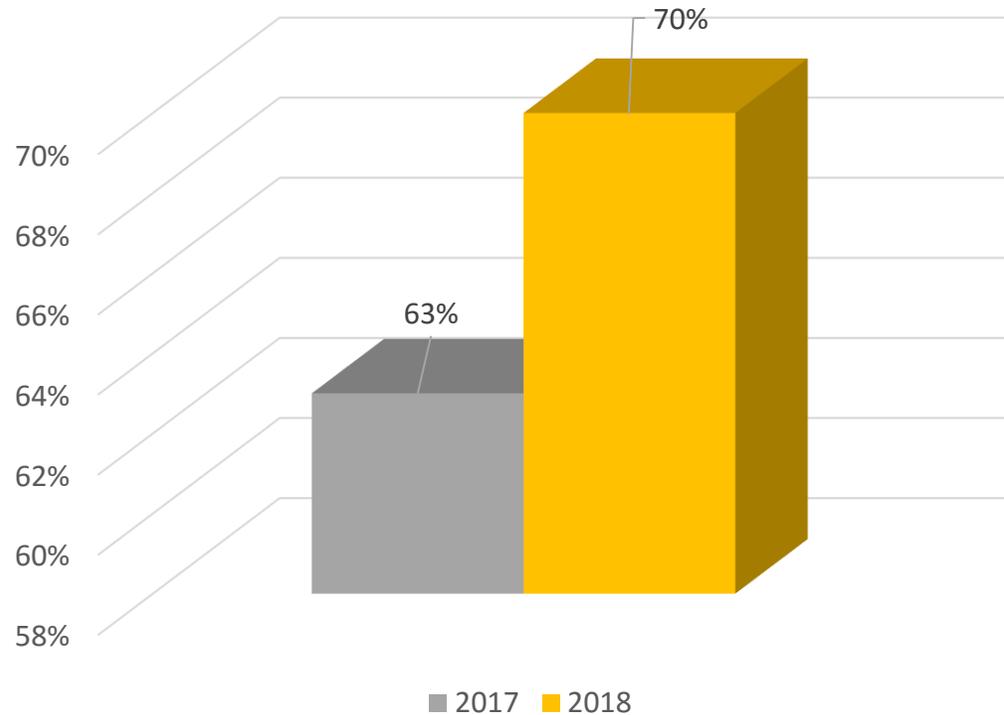
1. Compromisos anteriores (OAP)
2. Cambios internos y externos SGC - **(OAP)**
3. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF-GAC, DG, OAJ**)
4. Cumplimiento objetivos de calidad y desempeño de los procesos **(OAP)**
5. Conformidad de productos y servicios (**SES, SIPTA**)
6. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas **(CI)**
7. Eficacia, riesgos y oportunidades **(CI)**
8. Desempeño proveedores externos (**SAF-GC**)
9. Adecuación de los recursos **(OAP)**
10. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC **(Todos los procesos)**
11. Resultados Revisión por la Dirección **(OAP)**

<b>INTERNOS</b>		<b>EXTERNOS</b>	
<b>Organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste estructura organizacional</li> <li>• Cambio de sede</li> <li>• Arquitectura empresarial</li> </ul>	<b>Tecnológico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interoperabilidad con otras entidades</li> <li>• Integración VITAL - GOV.CO</li> </ul>
<b>Tecnológico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interoperabilidad de los sistemas de información</li> <li>• Herramientas satelitales para mejorar el seguimiento y la evaluación</li> <li>• Trámites en línea (VITAL)</li> <li>• Herramientas para el seguimiento a metas</li> <li>• Usabilidad, accesibilidad, visualización y lenguaje claro página web</li> </ul>	<b>Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionamiento con grupos de interés</li> <li>• Participación ciudadana</li> </ul>
<b>Estratégico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación estratégica 2030</li> <li>• Agendas con grupos de interés y articulación entidades SINA</li> <li>• Presencia ANLA en las regiones</li> <li>• Índice de desempeño ambiental</li> </ul>	<b>Político</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022</li> <li>• Artículo 321 (1%)</li> <li>• Misión de Licenciamiento Ambiental</li> <li>• Infraestructura de turismo</li> </ul>
<b>Financiero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de sostenibilidad financiera</li> </ul>	<b>Económico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Economía nacional - sectores</li> </ul>
<b>Procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión y ajuste de documentos del SIG</li> <li>• Articulación MIPG - SIG</li> <li>• Estrategia de evaluación y seguimiento</li> <li>• Estrategia de gestión del conocimiento y la innovación</li> <li>• Estrategia gestión del conflicto</li> <li>• Estrategia de participación ciudadana</li> </ul>	<b>Financiero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de cobros</li> <li>• Excedentes financieros</li> <li>• Asignación de gasto</li> </ul>

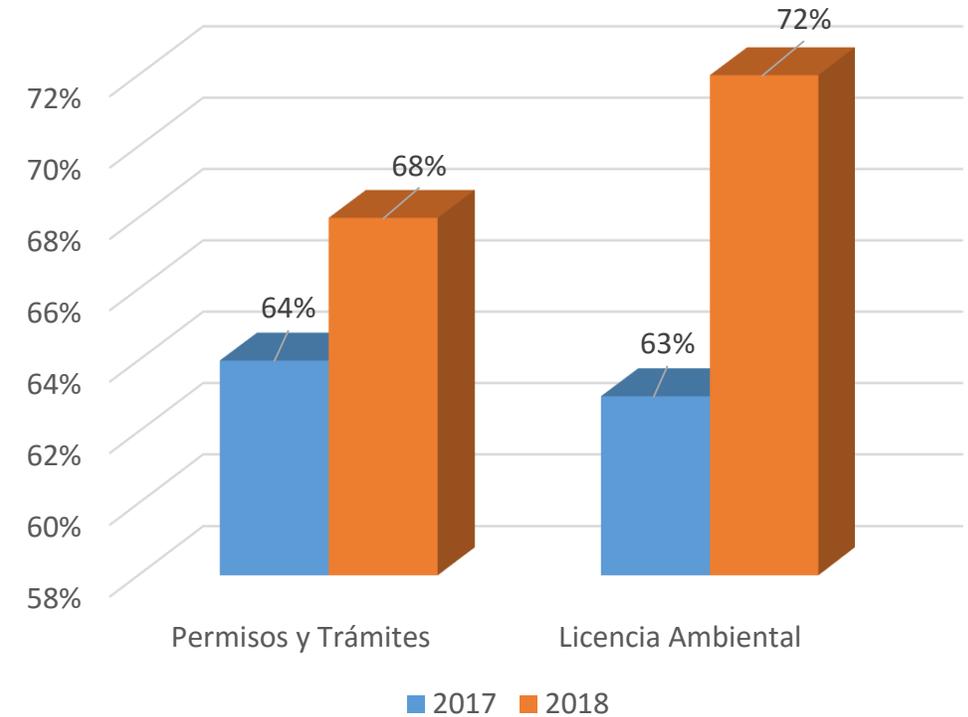
# Agenda

1. Compromisos anteriores (OAP)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Satisfacción del cliente y partes interesadas (**SAF-GAC, DG, OAJ**)
4. Cumplimiento objetivos de calidad y desempeño de los procesos (**OAP**)
5. Conformidad de productos y servicios (**SES, SIPTA**)
6. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas (**CI**)
7. Eficacia, riesgos y oportunidades (**CI**)
8. Desempeño proveedores externos (**SAF-GC**)
9. Adecuación de los recursos (**OAP**)
10. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC (**Todos los procesos**)
11. Resultados Revisión por la Dirección – Certificación SGC NTC ISO 9001:2015 (**OAP**)

% de Satisfacción de Usuarios



% de Satisfacción

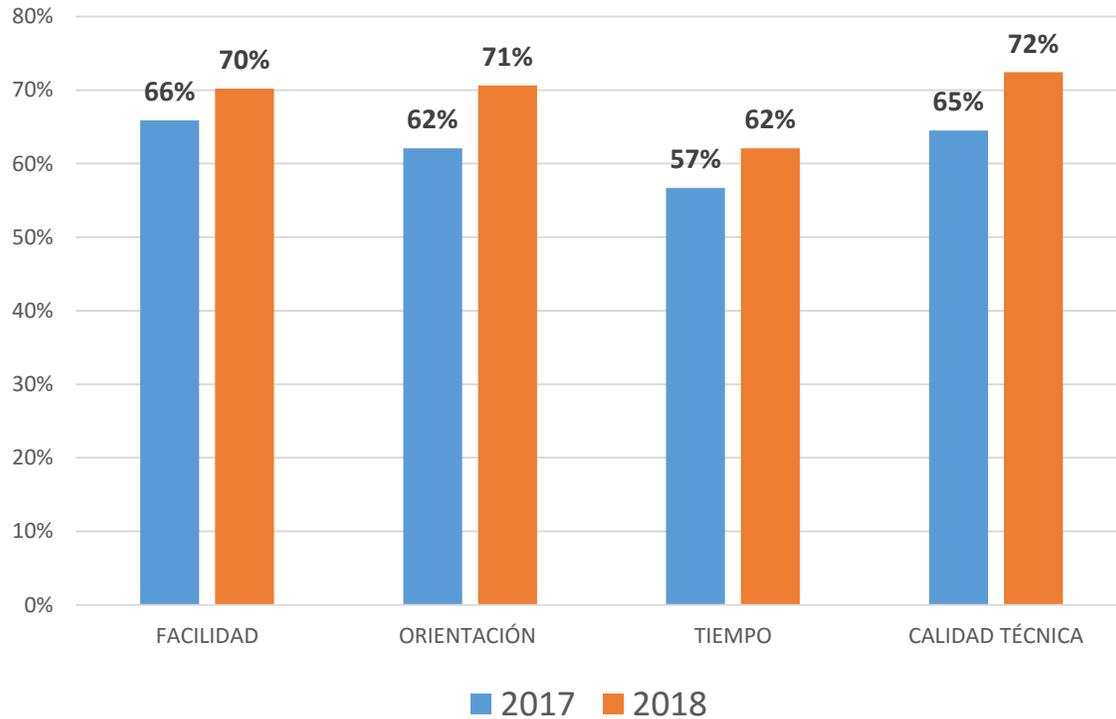


Población: 1.594

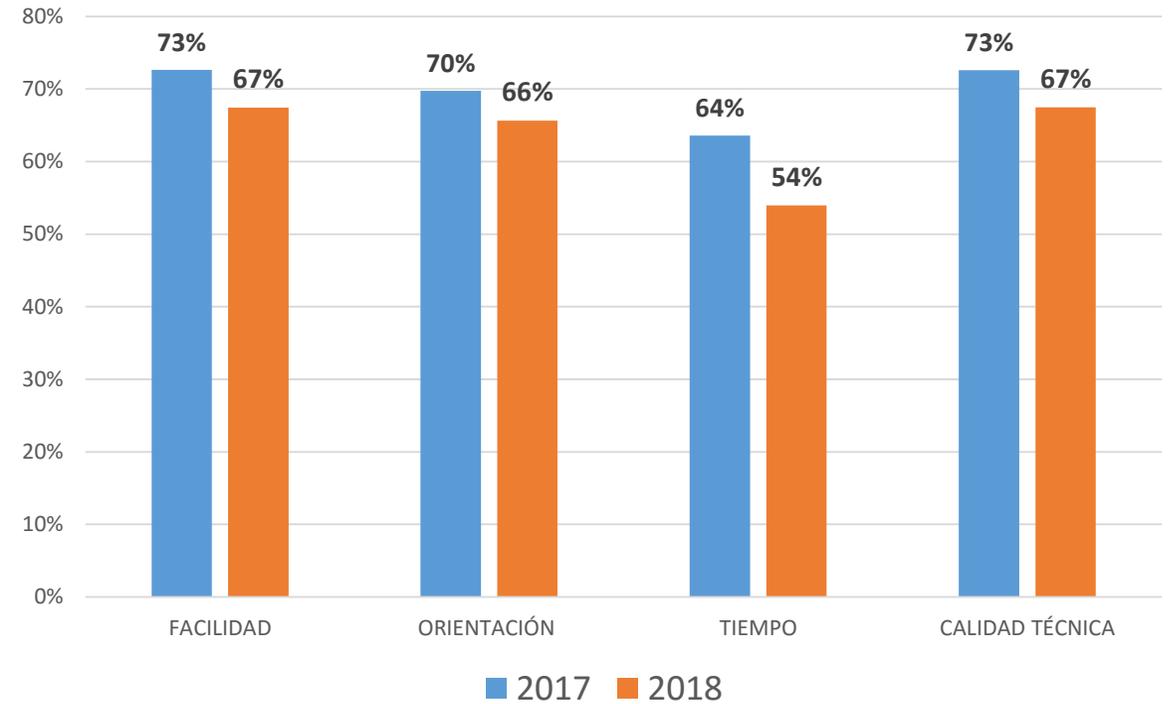
Tamaño muestra representativa : 310

Encuestados: 409

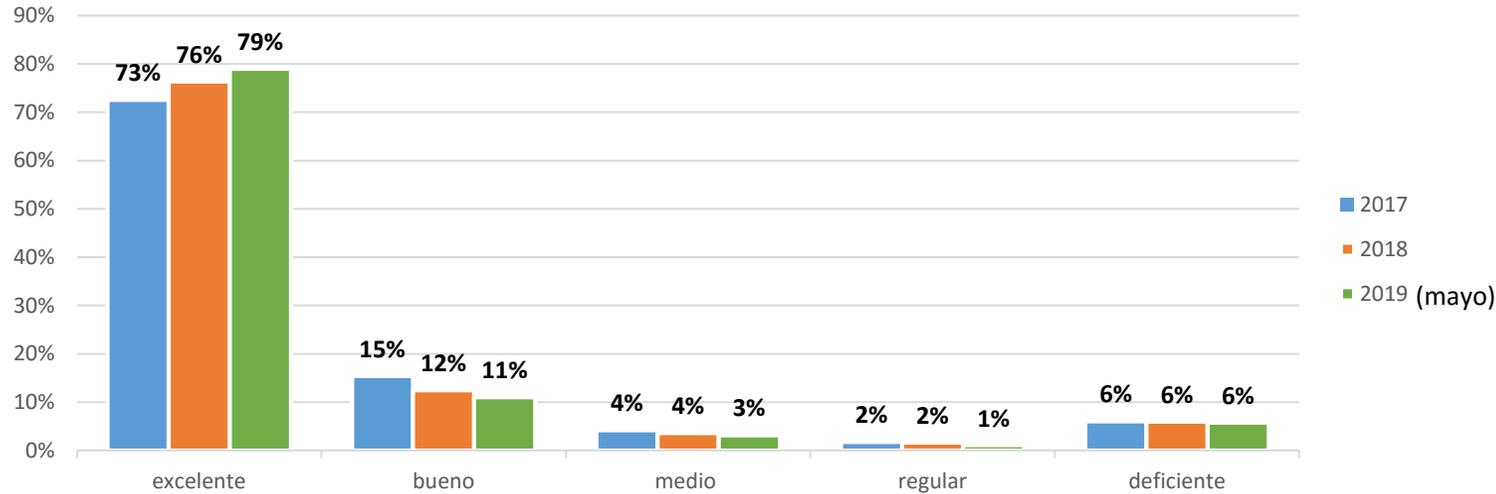
Licencia Ambiental



Permisos y Trámites Ambientales



## Telefónico



### 2017

Llamadas atendidas:  
14.648  
Llamadas calificadas:  
5.328 (36%)

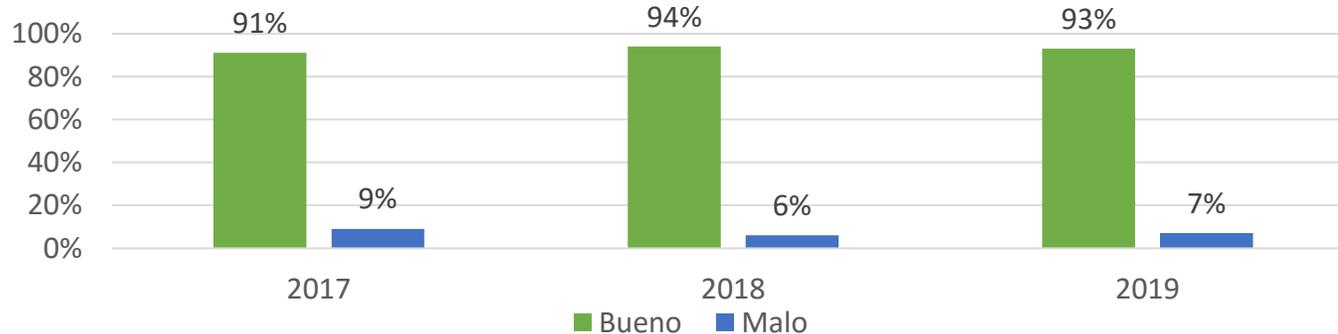
### 2018

Llamadas atendidas:  
12.362  
Llamadas calificadas:  
5.871 (47%)

### 2019

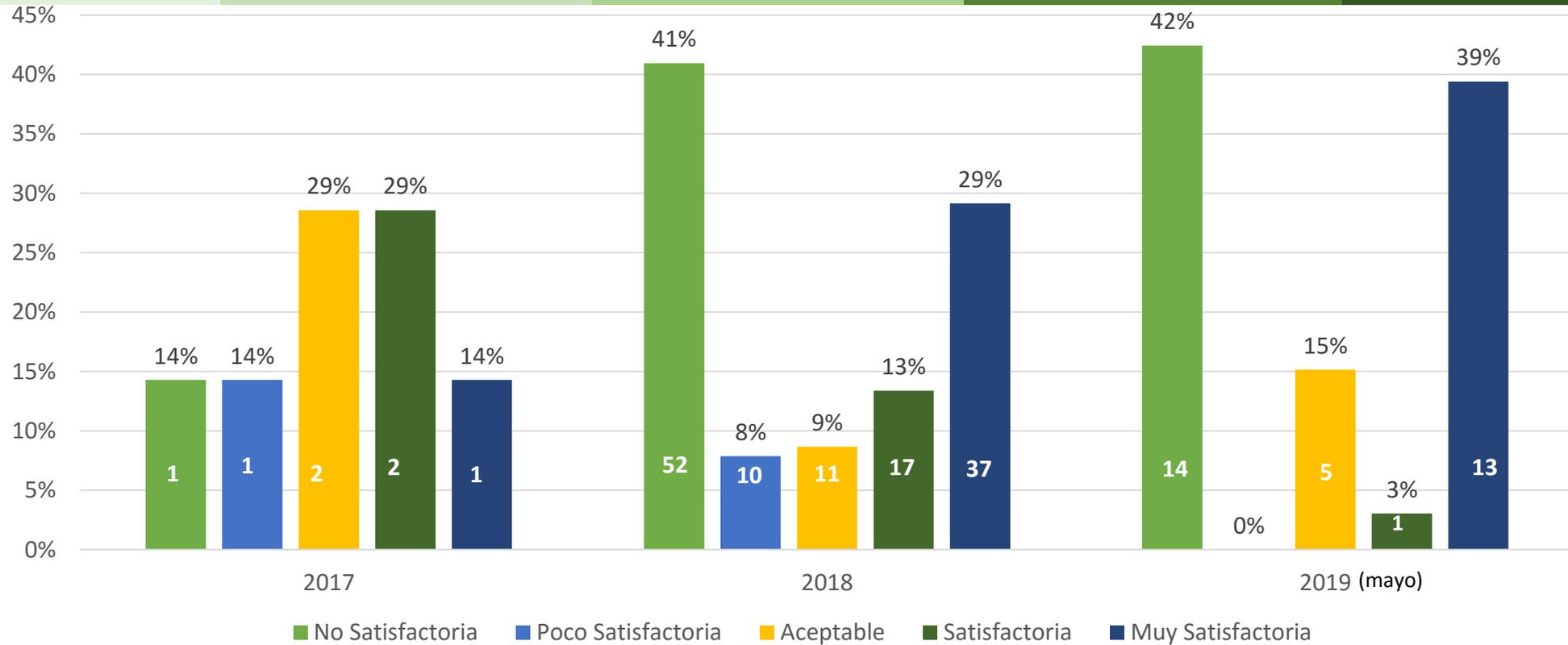
Llamadas atendidas:  
4.426  
Llamadas calificadas:  
1.937 (44%)

## Chat



2017: Chat atendidos 10.360 y calificados 4.151 (40%)  
2018: Chat atendidos 8.312 y calificados 4.580 (55%)  
2019: Chat atendidos 3.509 y chat calificados 1.850 (53%)

¿Cómo califica su experiencia en VITAL?



### Actividades 2018

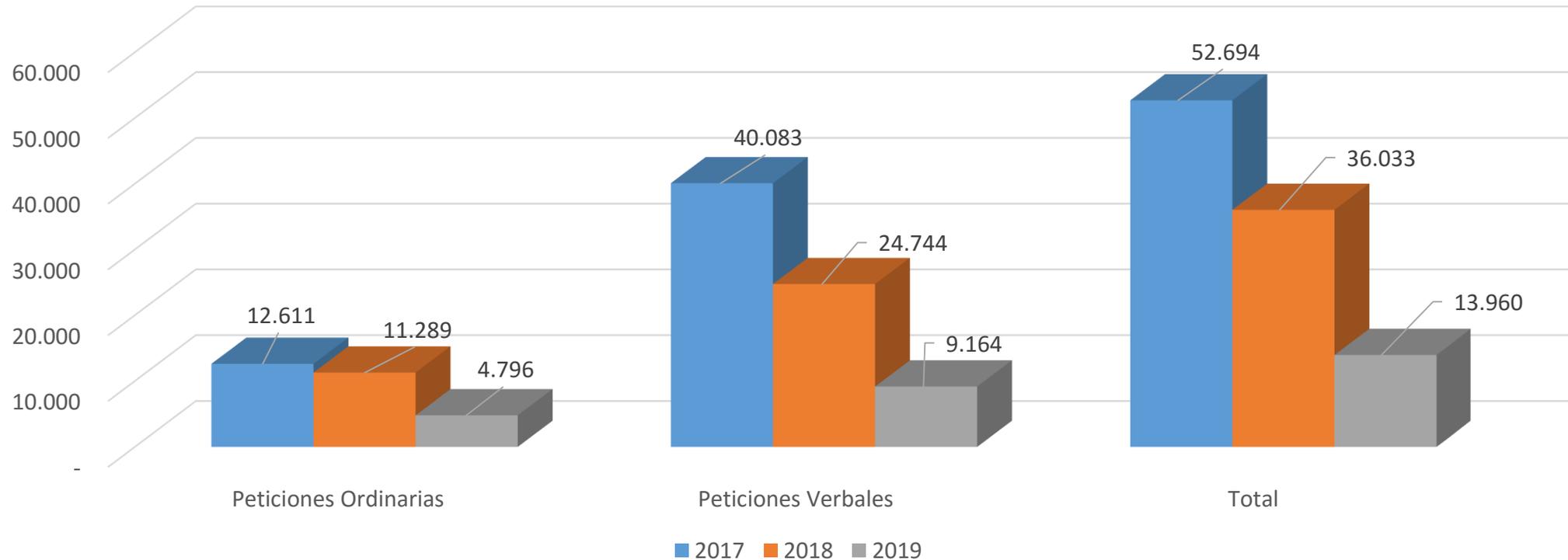
- Capacitación a 6 Autoridades Ambientales
- Campaña en redes sociales #EsVITALParaTi
- Certificación de Sello de Excelencia de MinTIC
- Desarrollos de Software (Salvoconducto, buscador especializado, autoliquidación)
- Botón de Pago PSE



### Actividades 2019

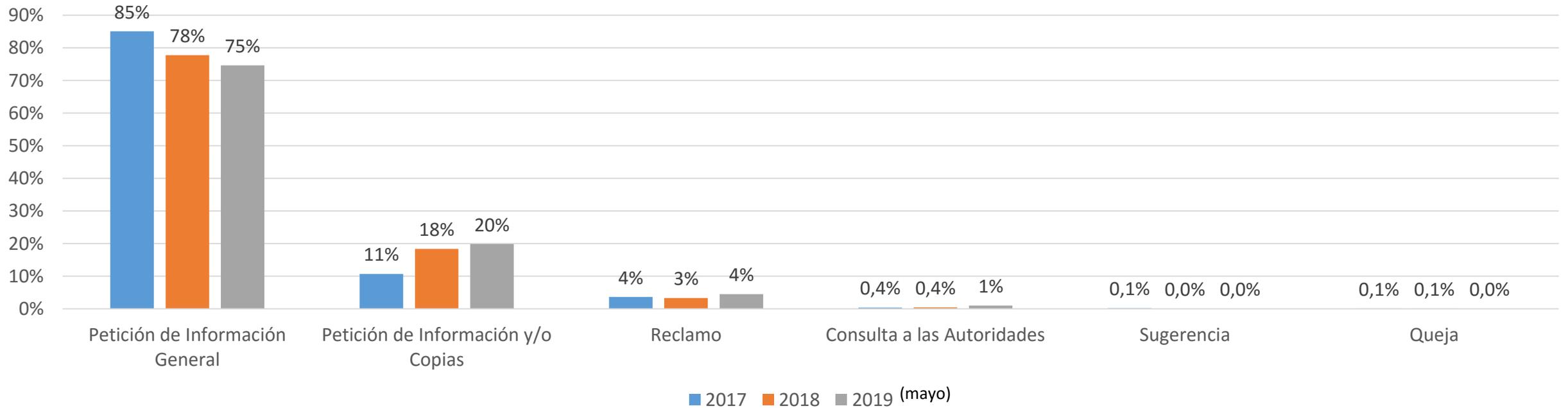
- Capacitación a CORALINA), y se tiene programado CORPOCESAR, CORPONARIÑO, CDA y CARDIQUE
- Notificación Electrónica y radicación Automática
- Base Única de Clientes
- Mejoras en Integración SILA y VITAL
- Integración con otras entidades del sector (UPME, IDEAM, PARQUES)

PQRS recibidos

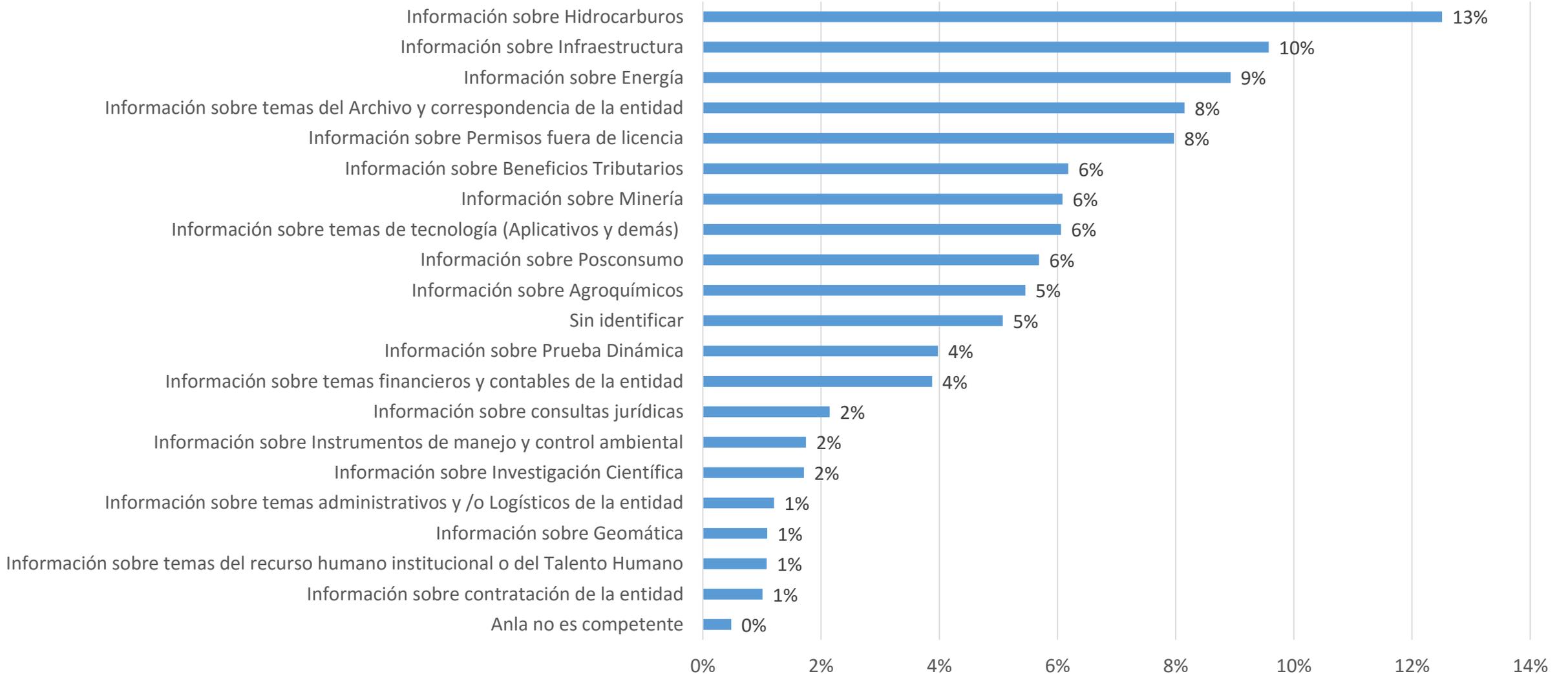


En la vigencia 2018 se recibieron 6 felicitaciones y en el 2019 con corte a 31 de mayo se ha recibido 1 felicitación

## Clasificación PQRS

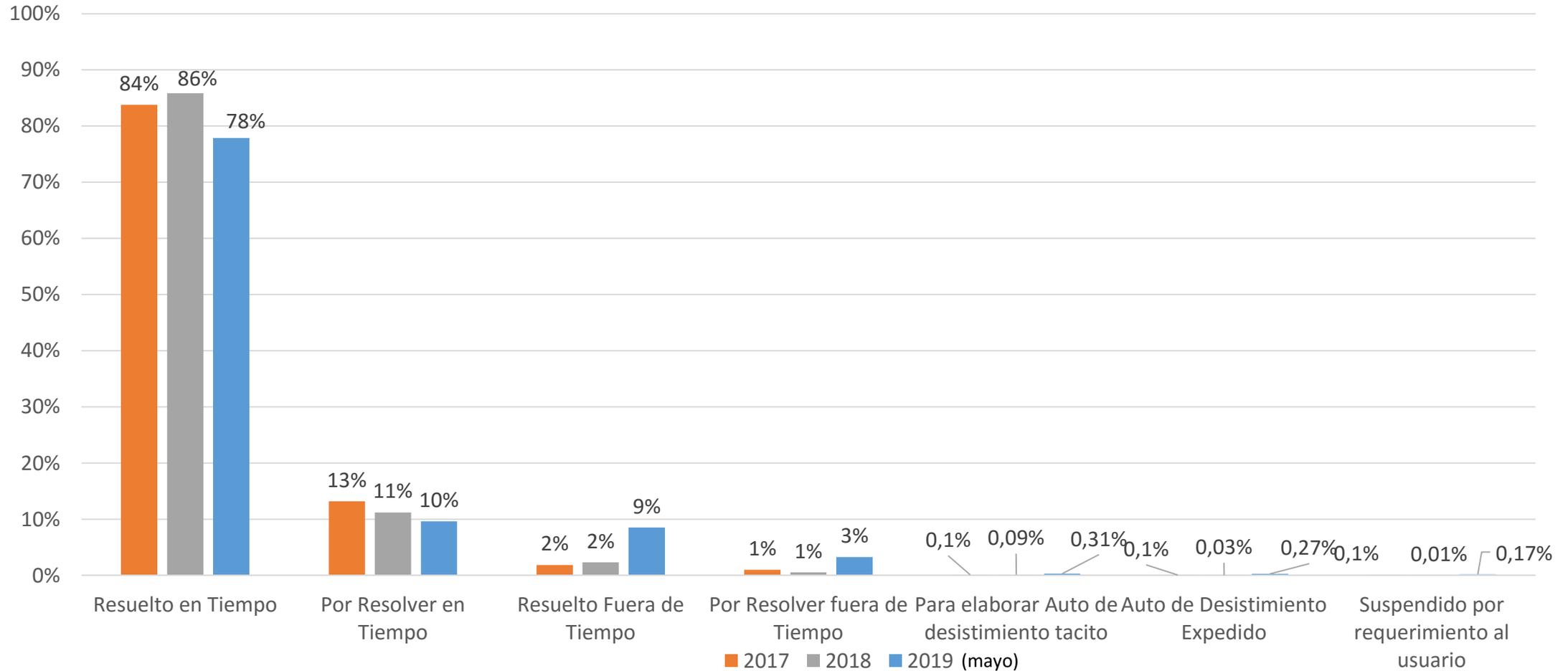


## 3.4 Partes interesadas PQRS - 2018

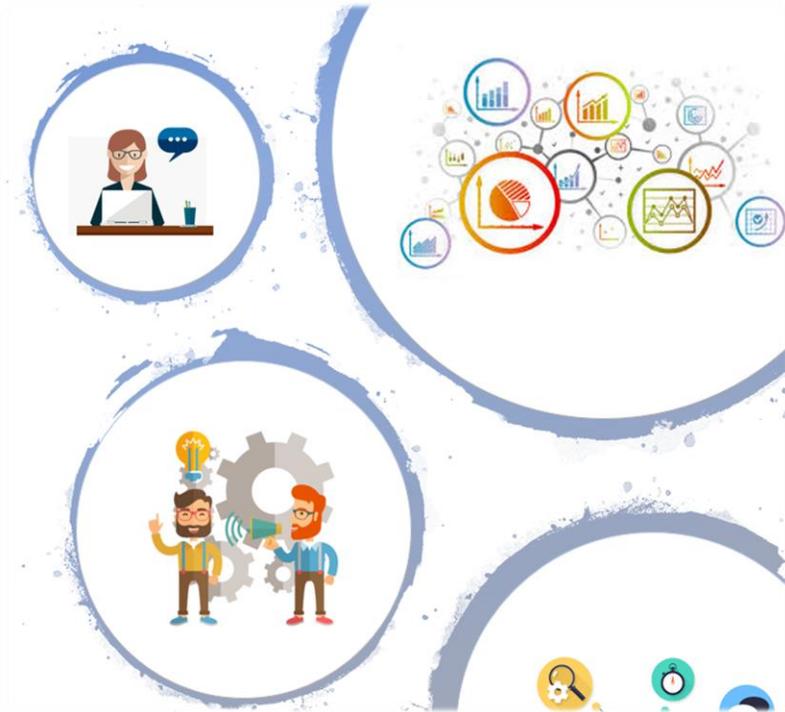




## Oportunidad de respuesta PQRS

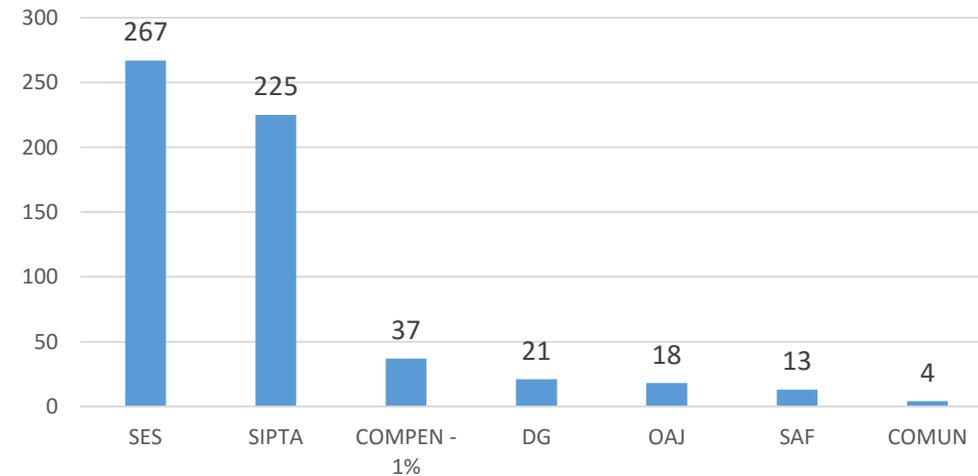


Se atendieron los requerimientos realizados por los ciudadanos y usuarios, recibidos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad:



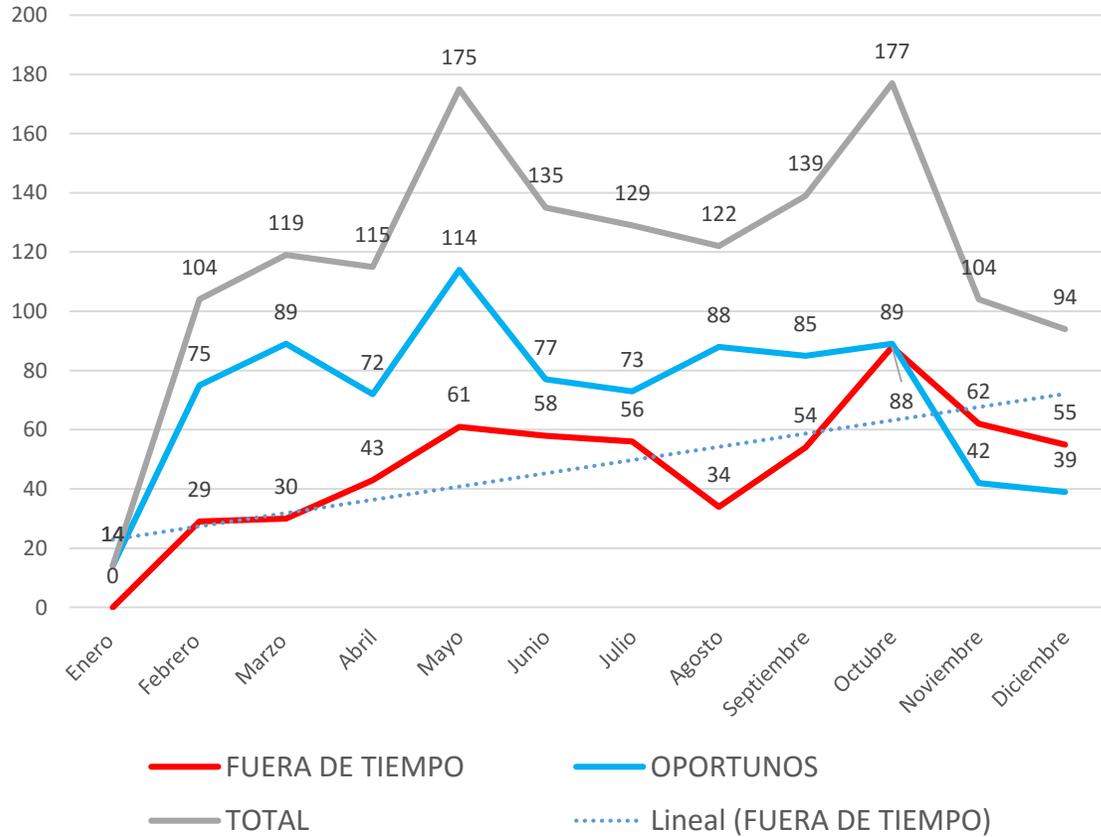
- ✓ Para el año 2018 se solicitaron 2.136 citas a través derecho de petición
- ✓ Del 1° de enero al 31 de mayo de 2019 se solicitaron 606, de las cuales se atendieron 585 y se negaron 21

**CITAS ATENDIDAS 2019**

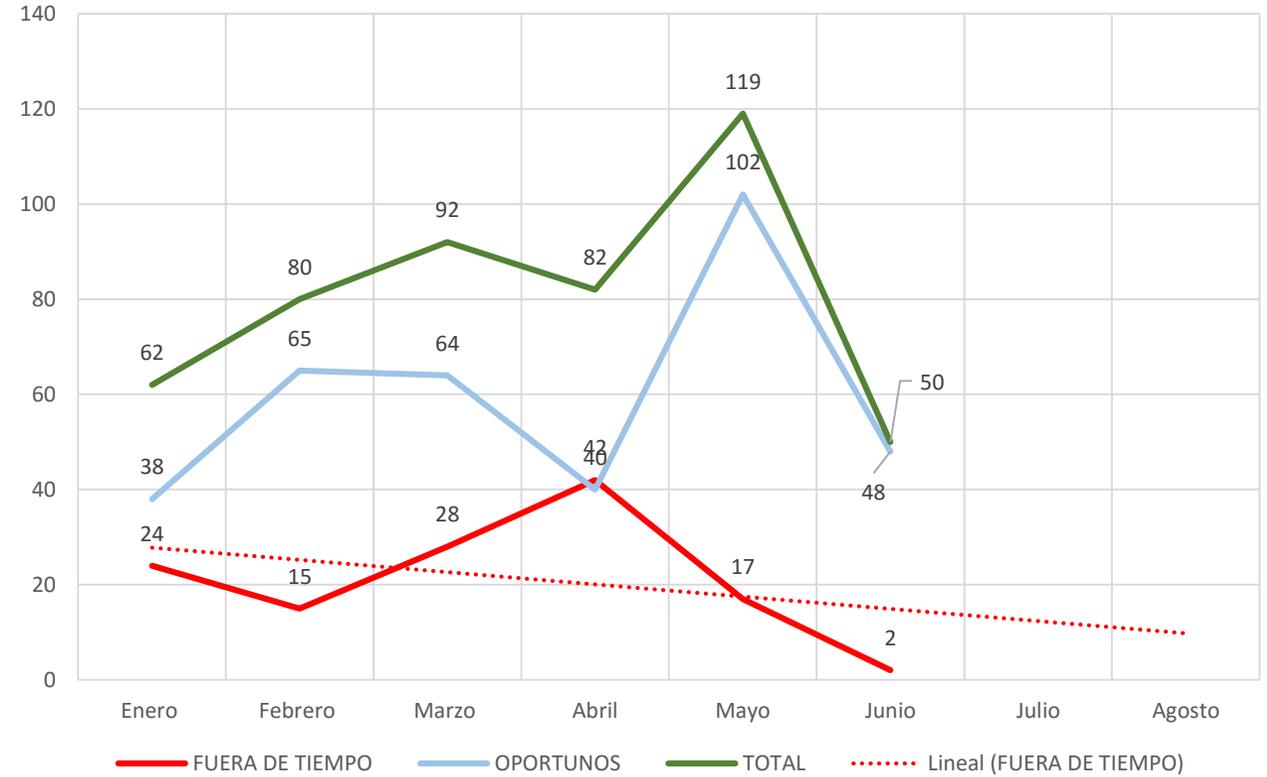


# 3.6 Partes interesadas ECO

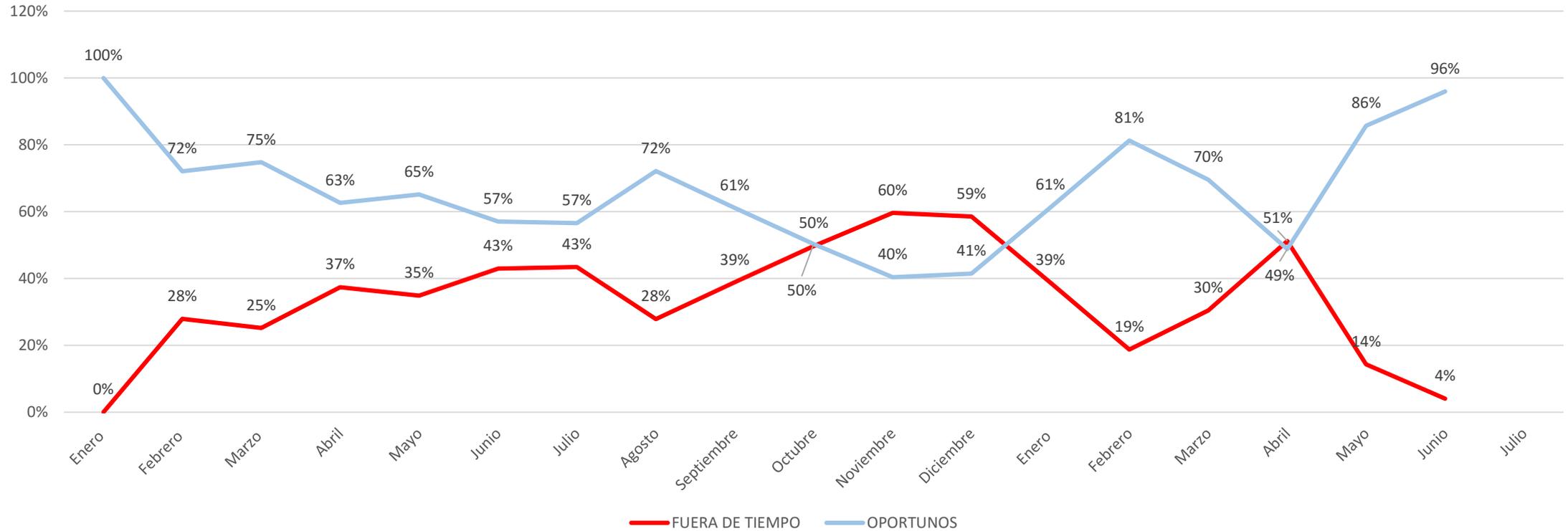
2018

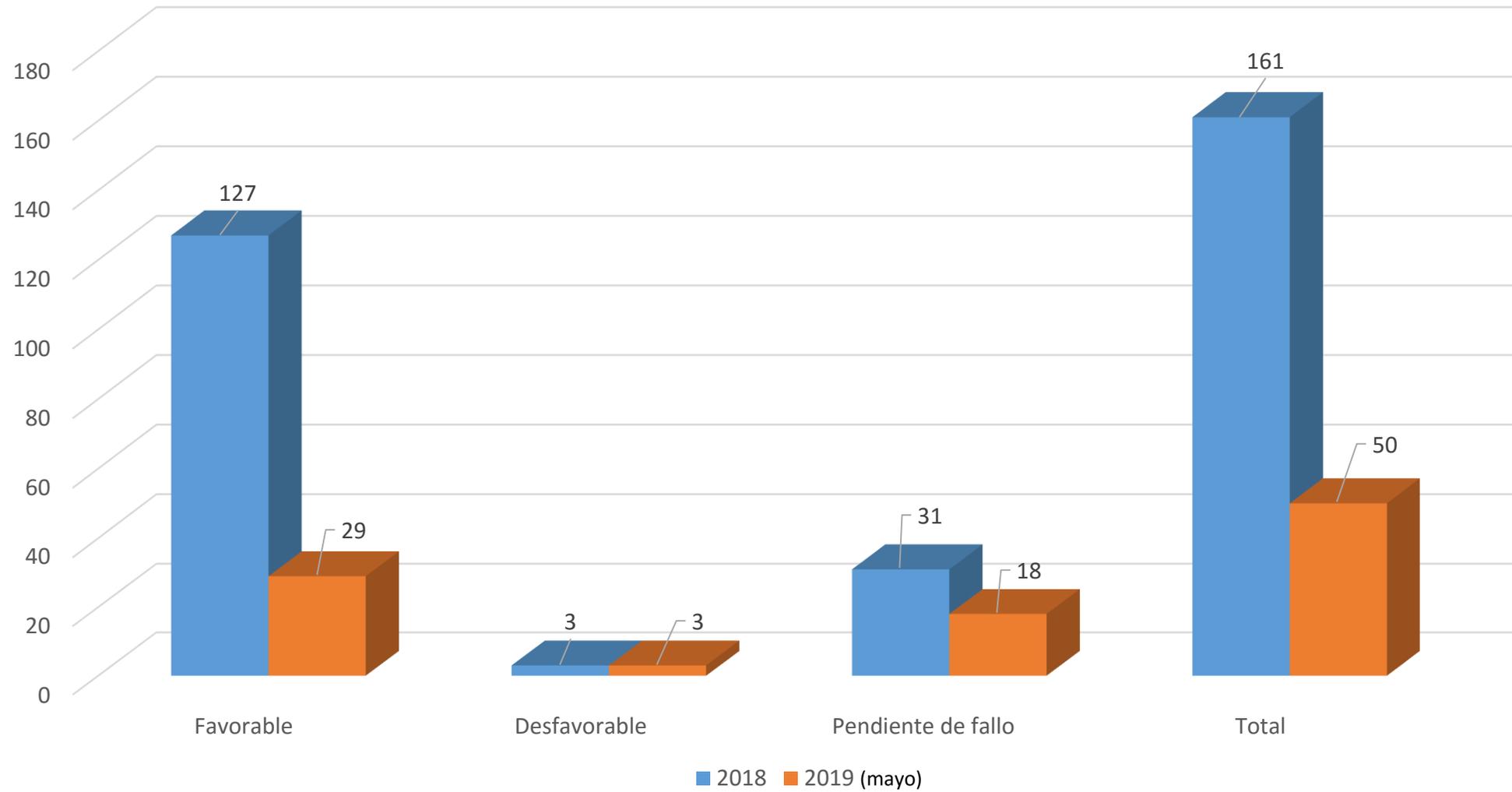


2019

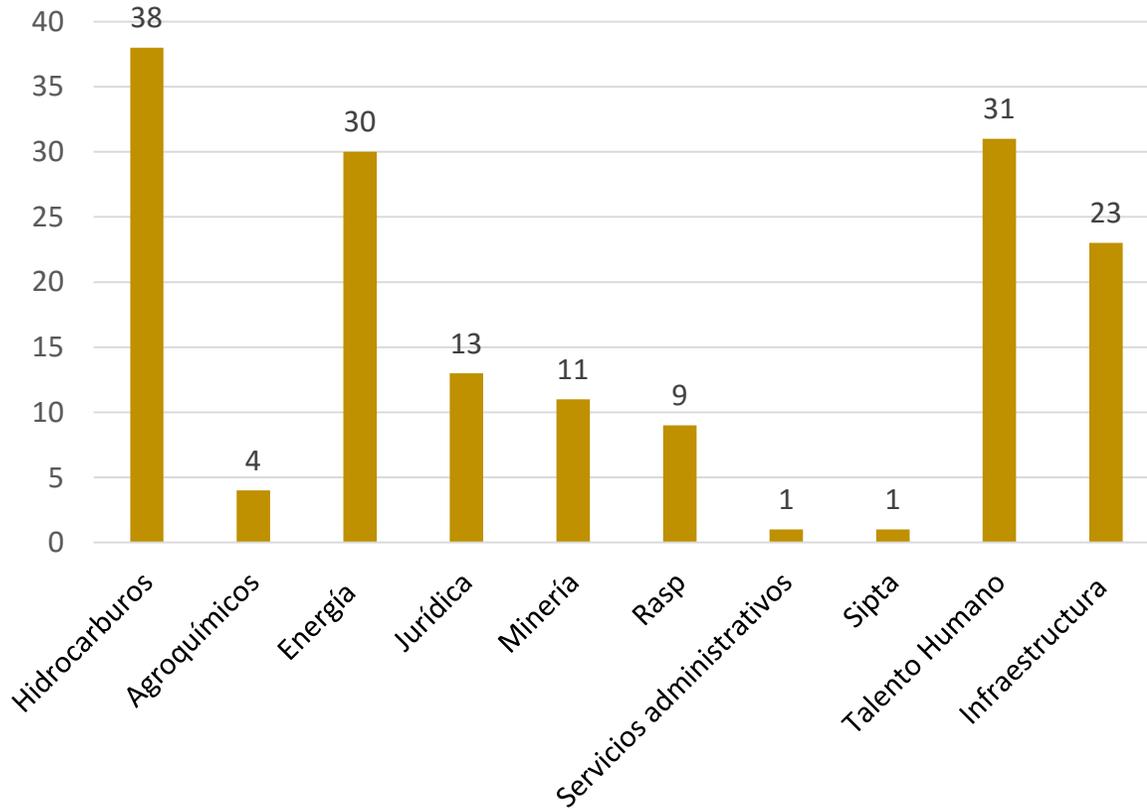


## ECOS ACUMULADOS 2018 A JUNIO 2019

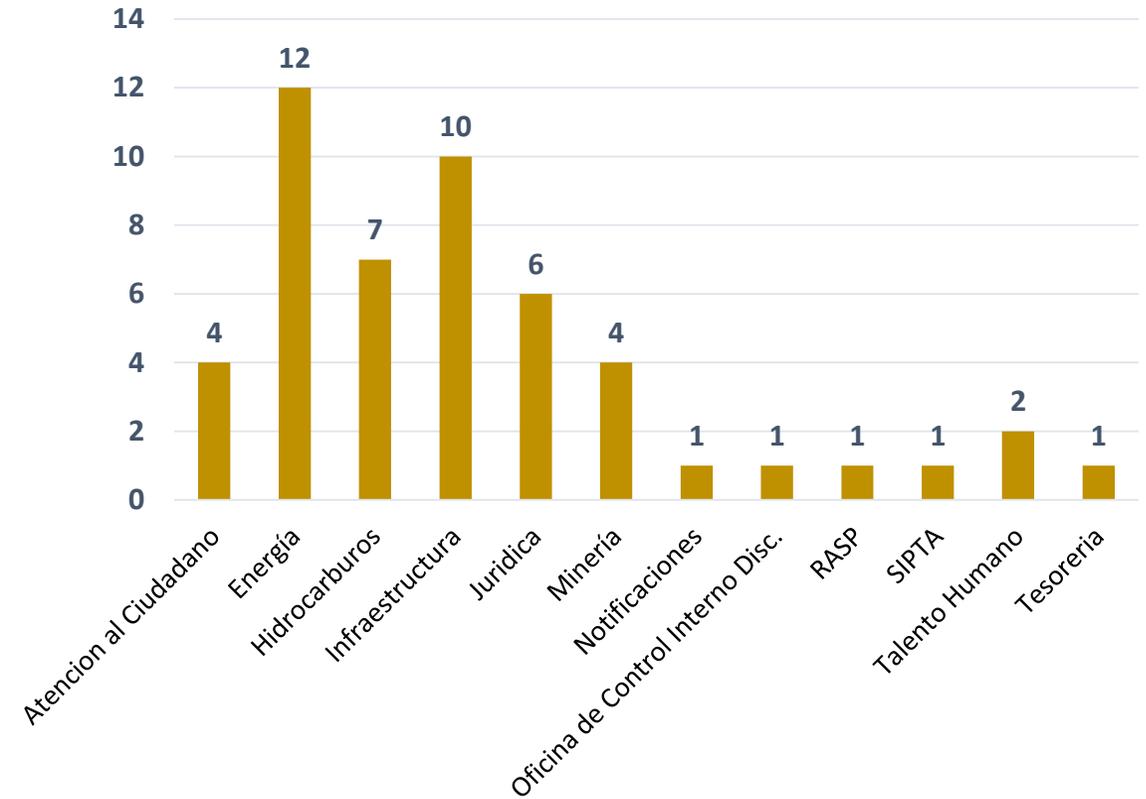




2018



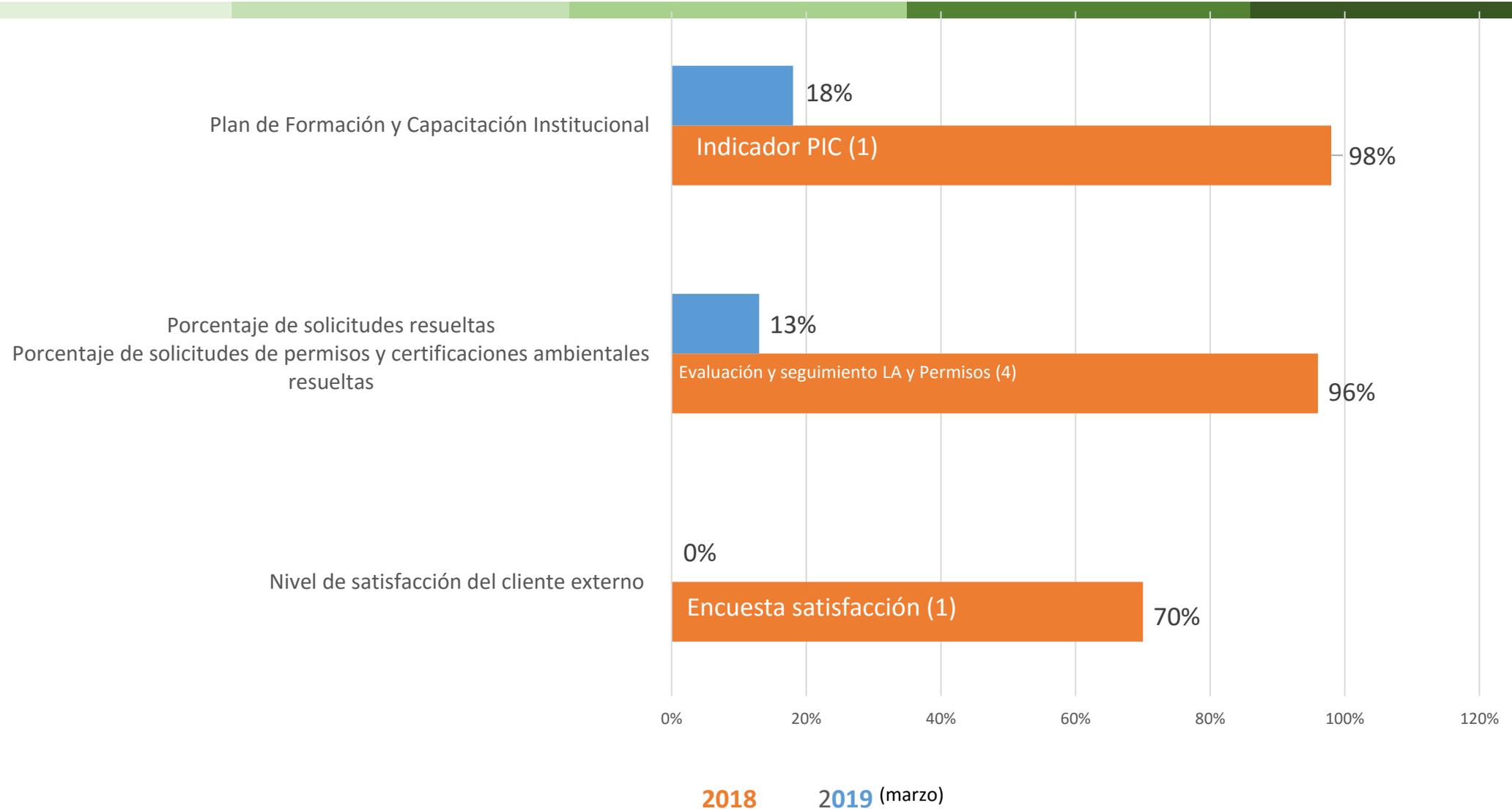
2019 (mayo)



# Agenda

1. Compromisos anteriores (OAP)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Satisfacción del cliente y partes interesadas (SAF-GAC, DG, OAJ)
4. Cumplimiento objetivos de calidad y desempeño de los procesos (**OAP**)
5. Conformidad de productos y servicios (**SES, SIPTA**)
6. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas (**CI**)
7. Eficacia, riesgos y oportunidades (**CI**)
8. Desempeño proveedores externos (**SAF-GC**)
9. Adecuación de los recursos (**OAP**)
10. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC (**Todos los procesos**)
11. Resultados Revisión por la Dirección – Certificación SGC NTC ISO 9001:2015 (**OAP**)

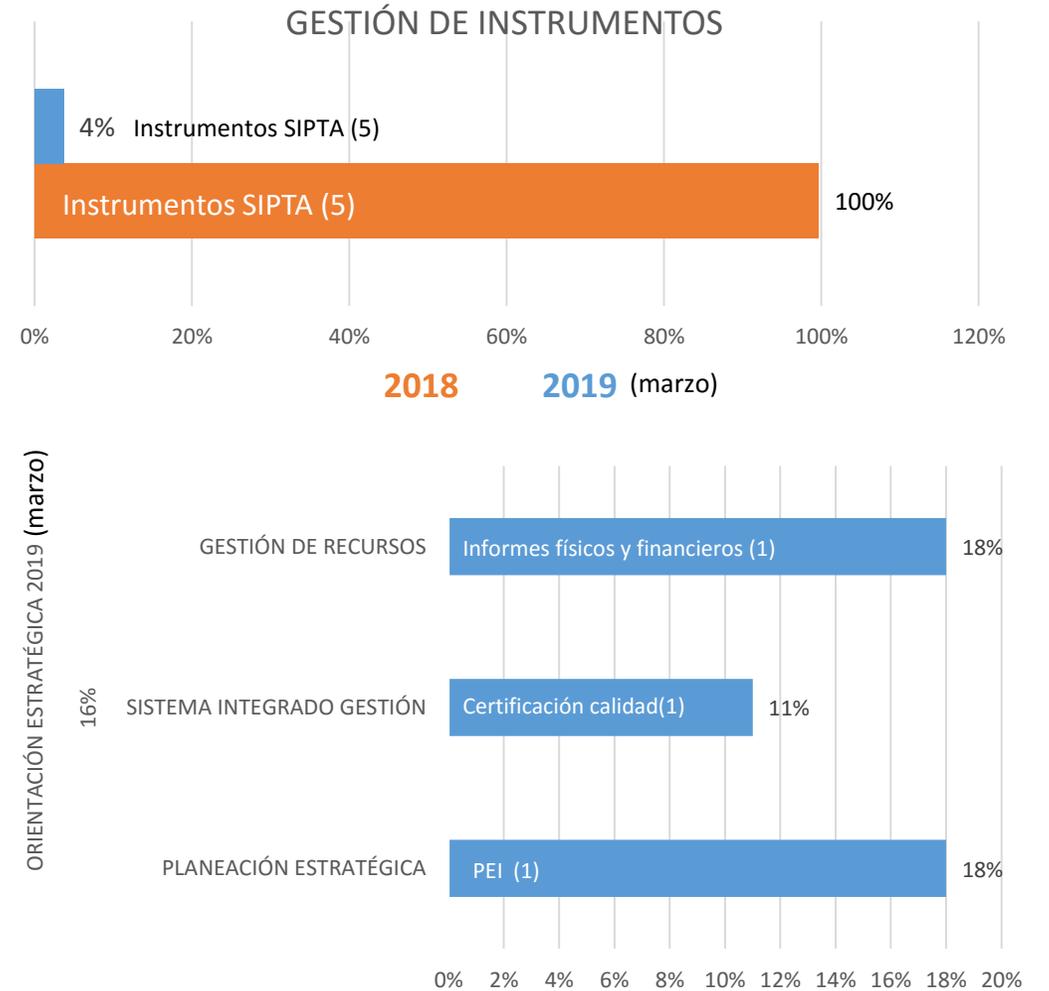
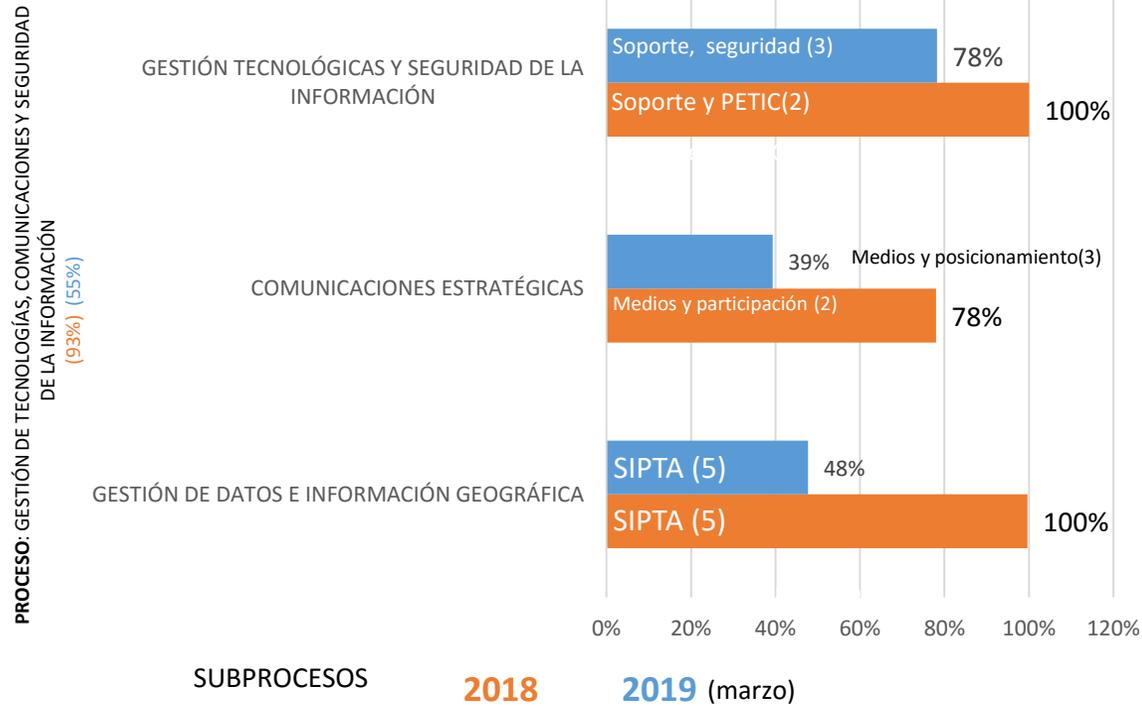
# 4.1 Objetivos de calidad



2018

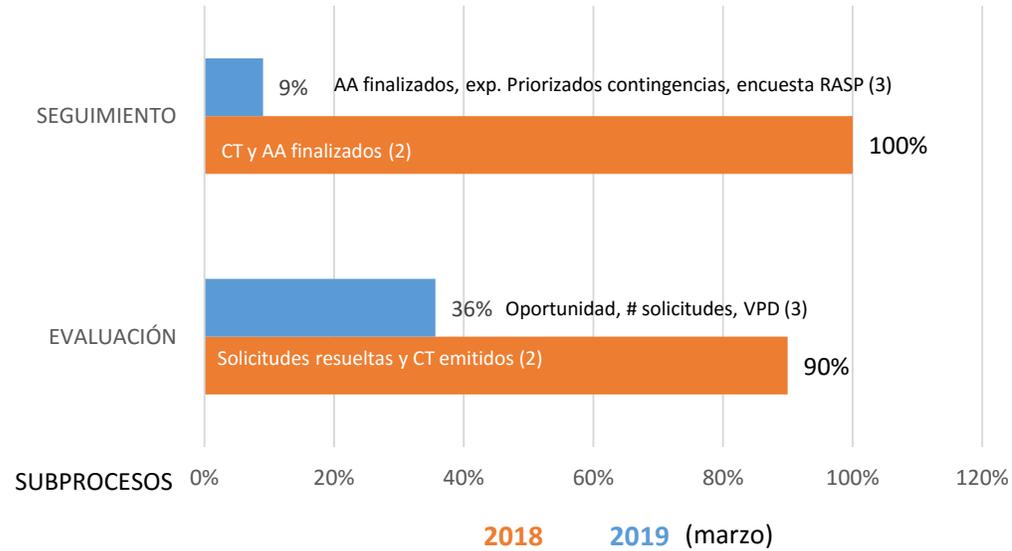
2019 (marzo)

# 4.2 Tipo de proceso: Estratégico

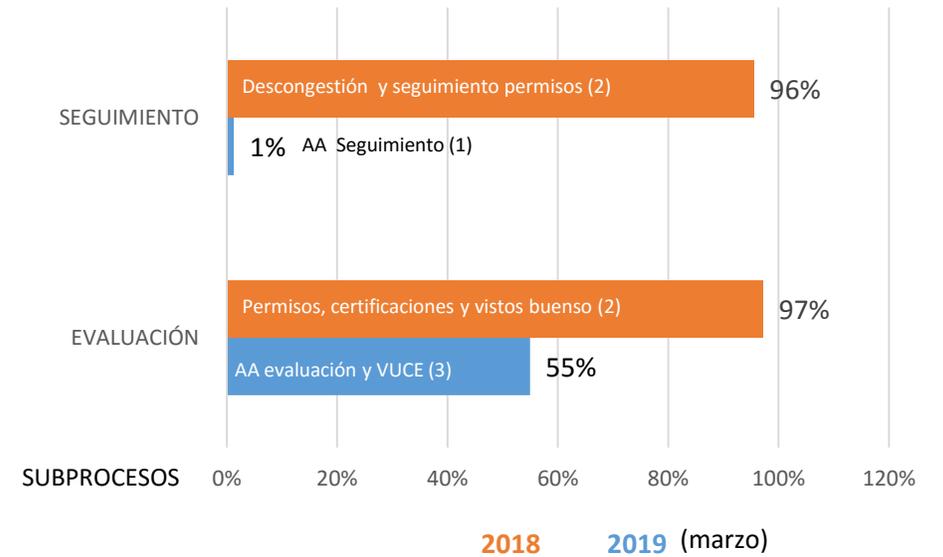


## 4.2 Tipo de proceso: Misional

PROCESO: GESTIÓN DE LICENCIAMIENTO AMBIENTAL  
(95%) (22%)



PROCESO: GESTIÓN DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES  
(96%) (28%)

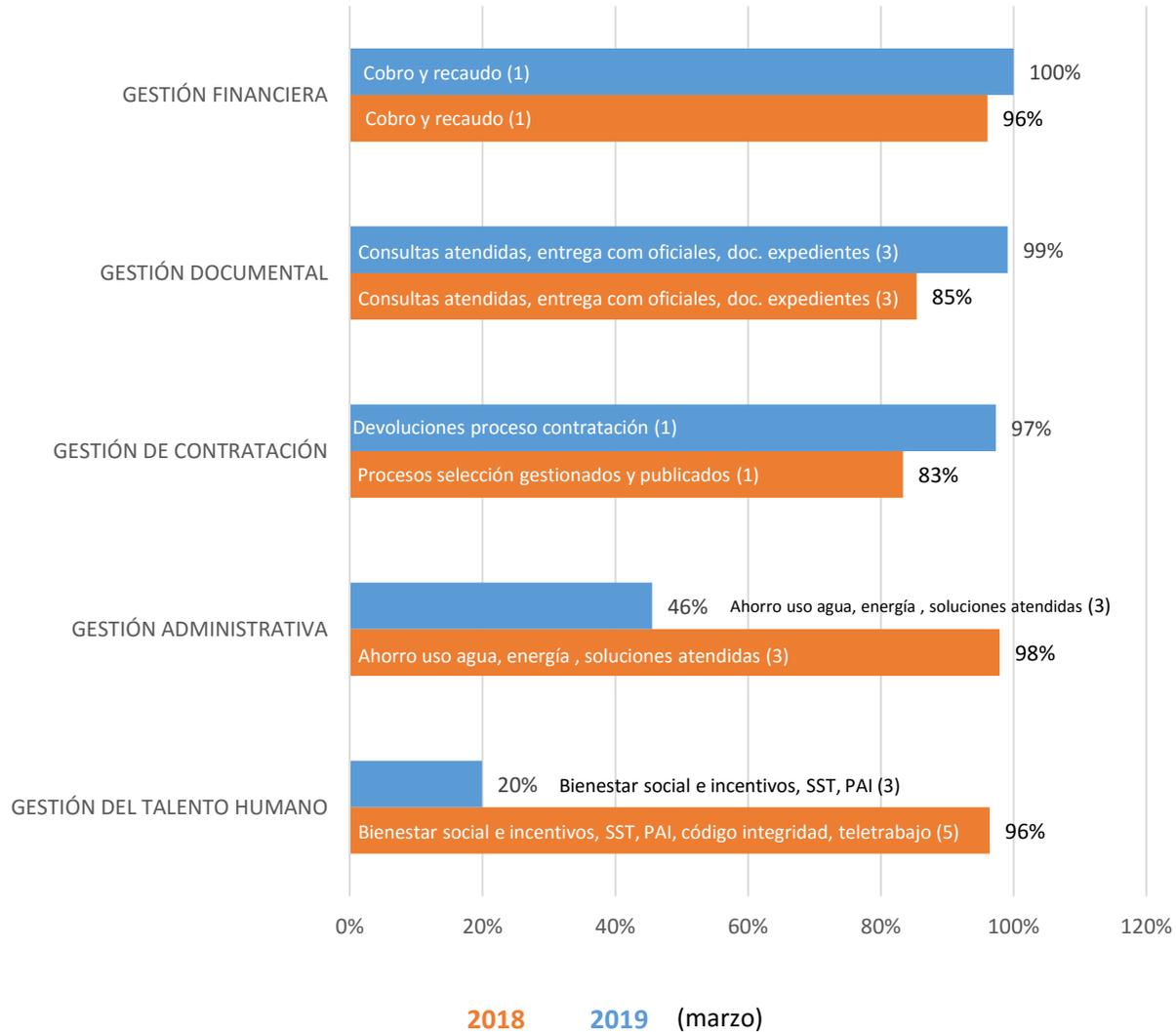


### Actuaciones Sancionatorias

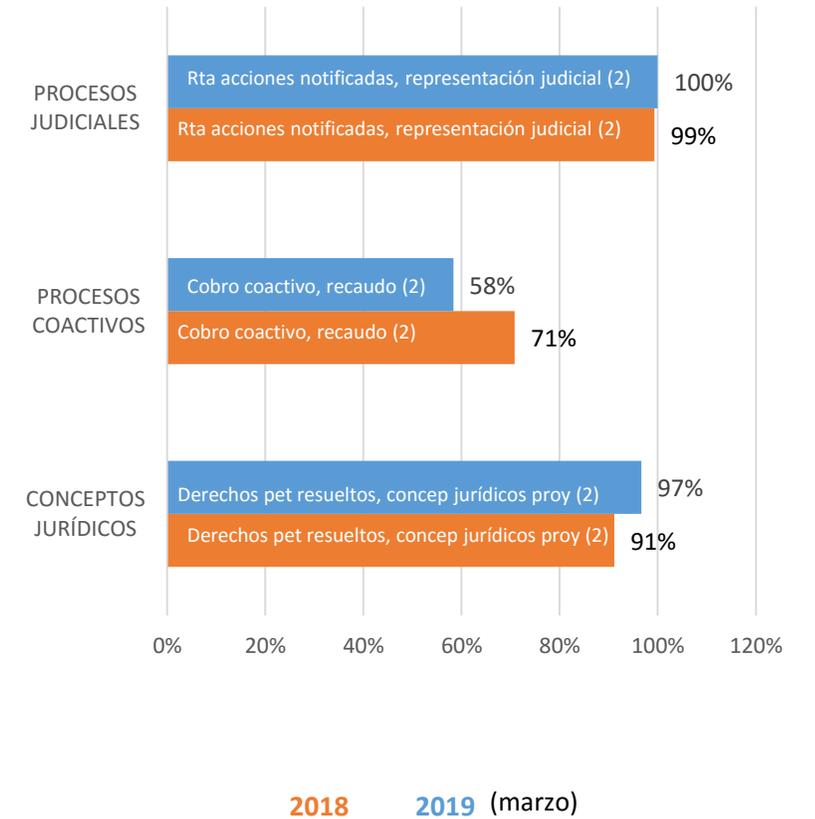


# 4.2 Tipo de proceso: Apoyo

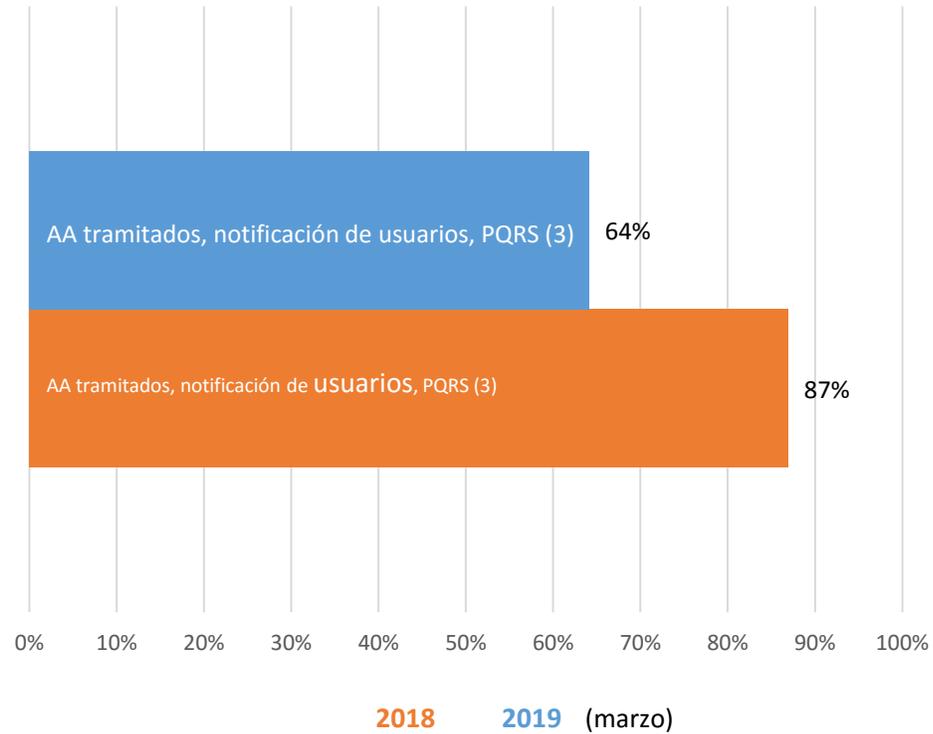
**PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA, FINANCIERA Y DEL TALENTO HUMANO**  
 (92%) (72%)



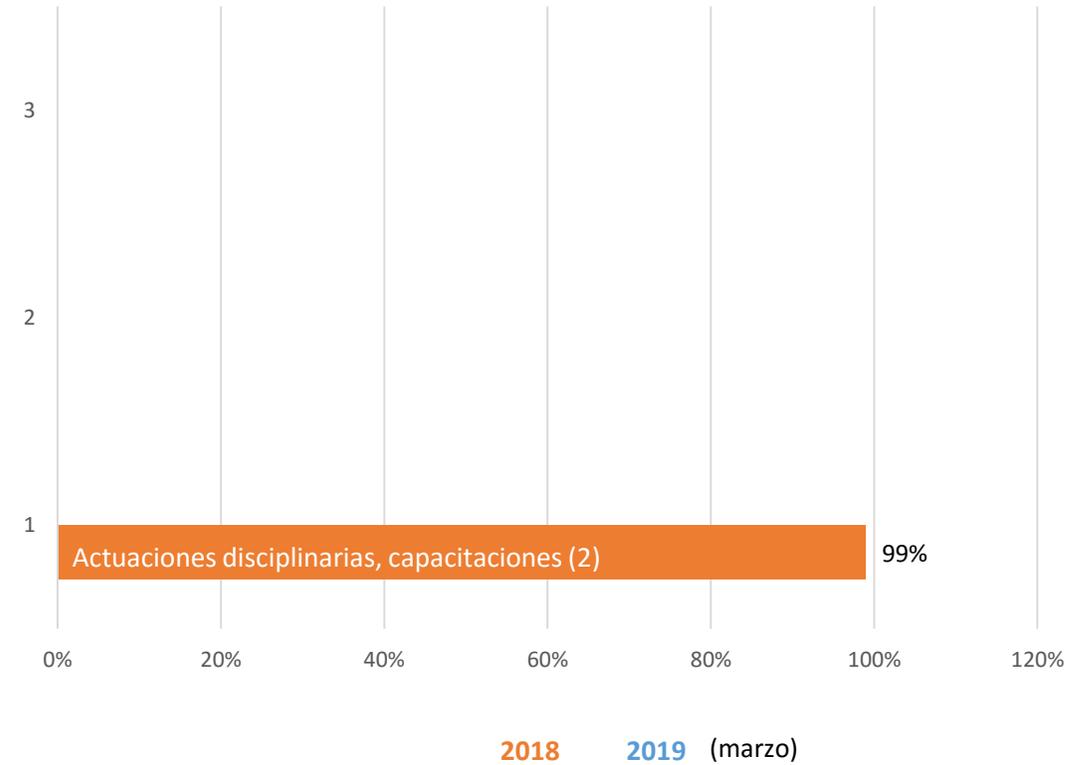
**PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA**  
 (87%) (85%)



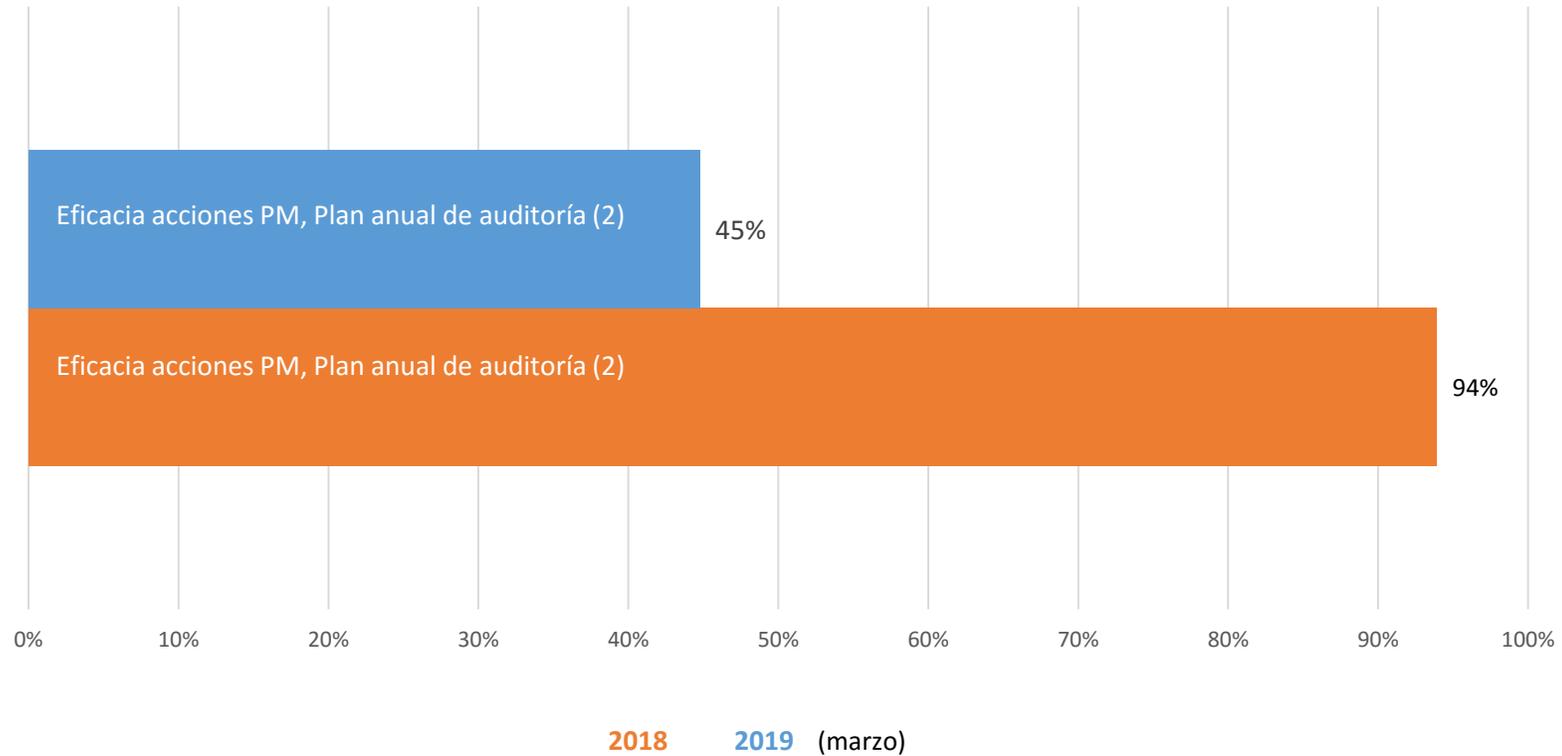
Atención al ciudadano



Procesos Disciplinarios

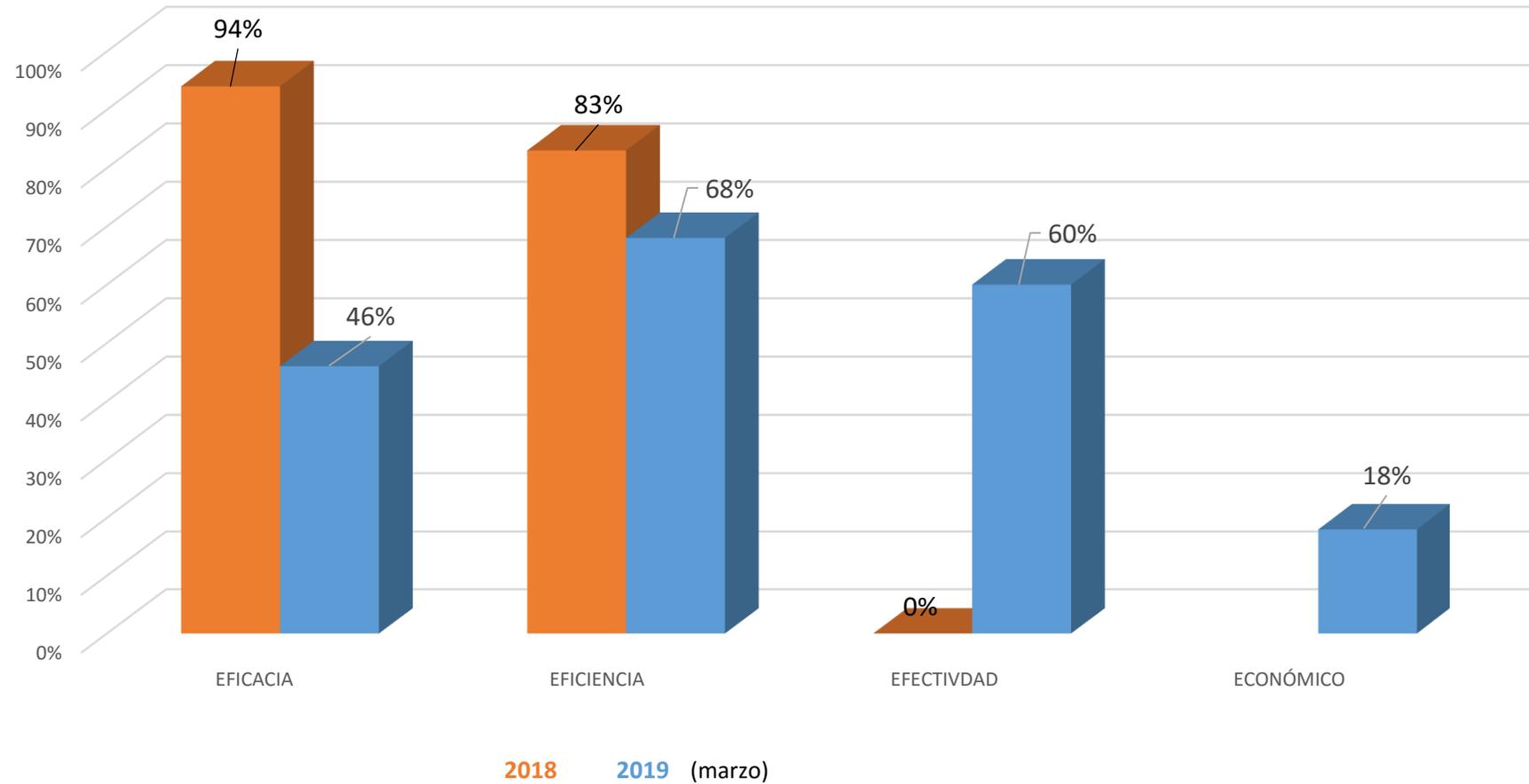


### Control a la Gestión



## 4.6 Resultado por tipo de indicador

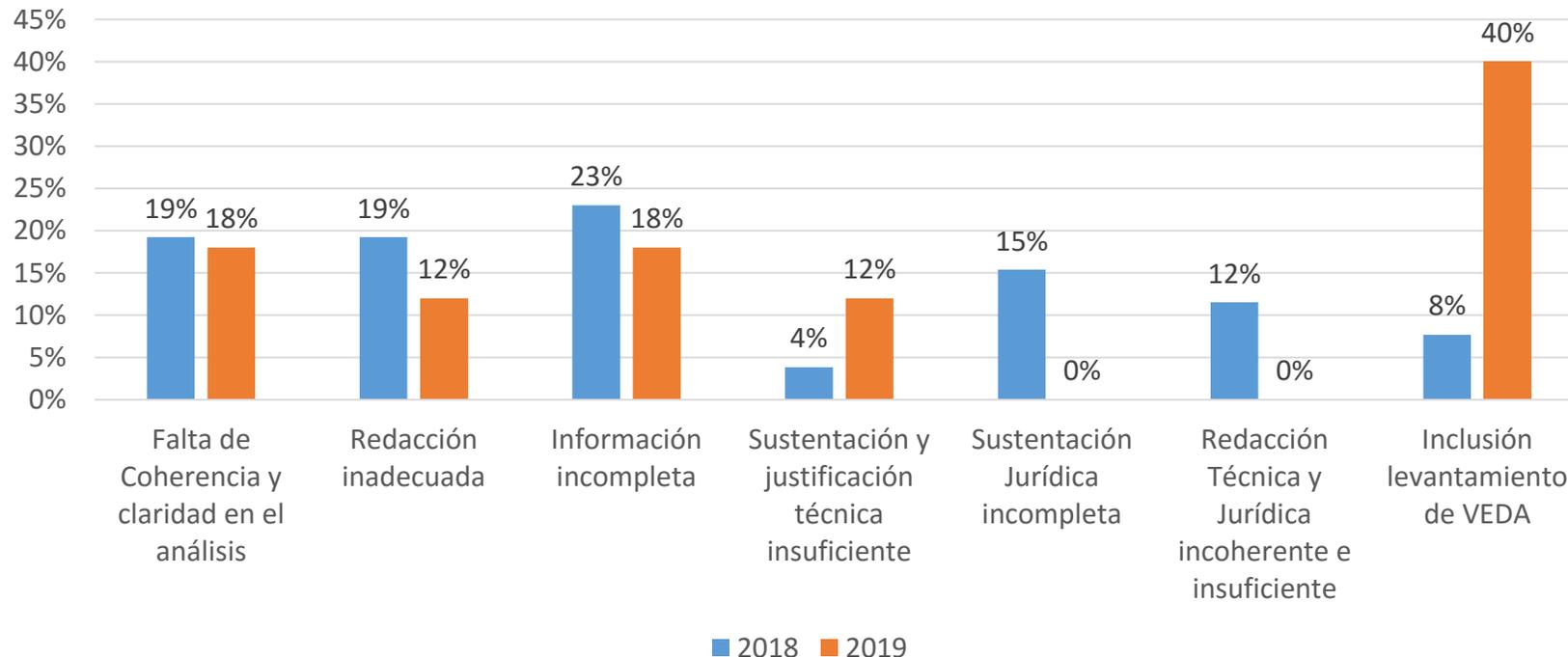
% AVANCE TIPO DE INDICADOR



# Agenda

1. Compromisos anteriores (OAP)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Satisfacción del cliente y partes interesadas (SAF-GAC, DG, OAJ)
4. Cumplimiento objetivos de calidad y desempeño de los procesos (**OAP**)
5. Conformidad de productos y servicios (**SES, SIPTA**)
6. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas (**CI**)
7. Eficacia, riesgos y oportunidades (**CI**)
8. Desempeño proveedores externos (**SAF-GC**)
9. Adecuación de los recursos (**OAP**)
10. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC (**Todos los procesos**)
11. Resultados Revisión por la Dirección – Certificación SGC NTC ISO 9001:2015 (**OAP**)

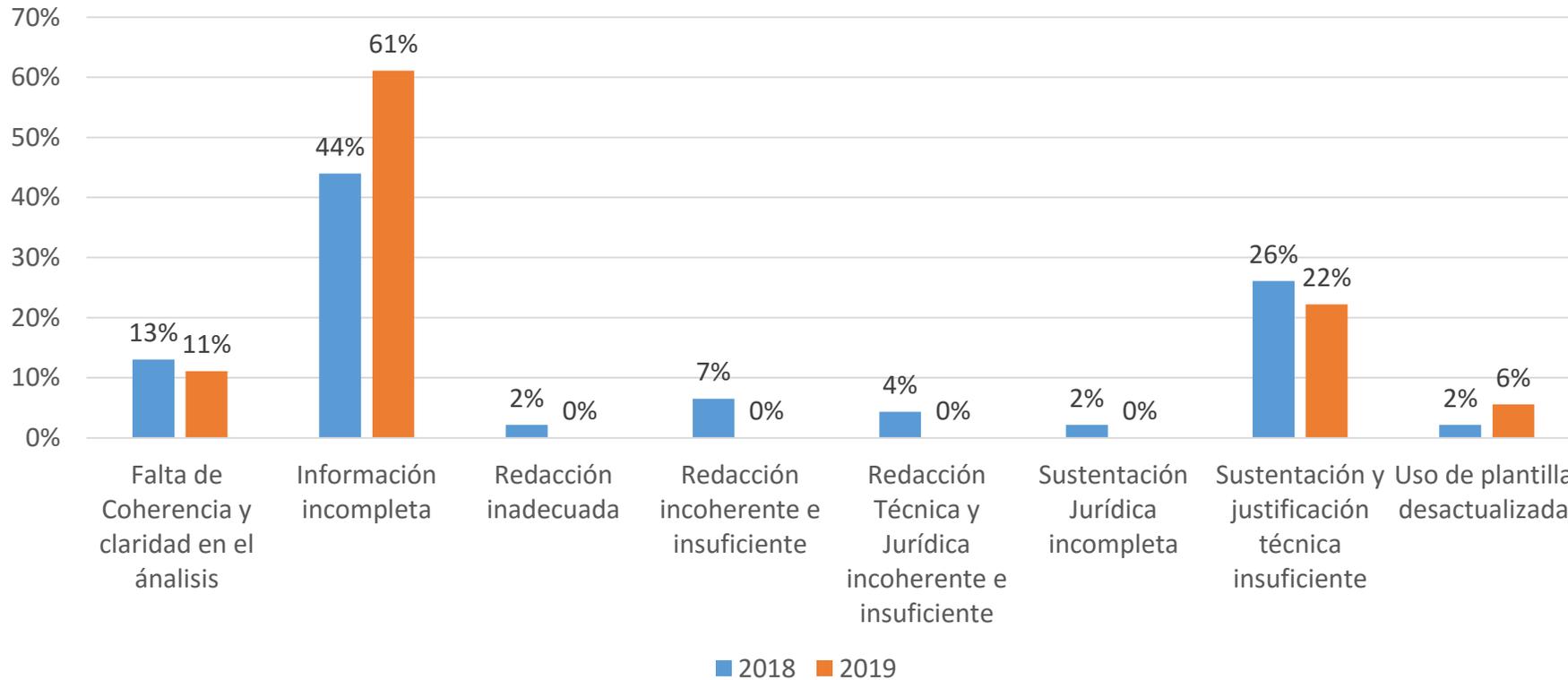
## COMPARATIVO SUBPROCESO DE EVALUACIÓN



2018: se emitió un total de 492 CT, 90 Autos y 451 Resoluciones, **26 fueron descritos como producto No conforme, correspondiente a un 3%**

2019: para el primer semestre se han emitido 146 CT, 31 Autos y 130 resoluciones, los cuales **17 fueron descritos como producto no conforme, correspondiente a un 6%**

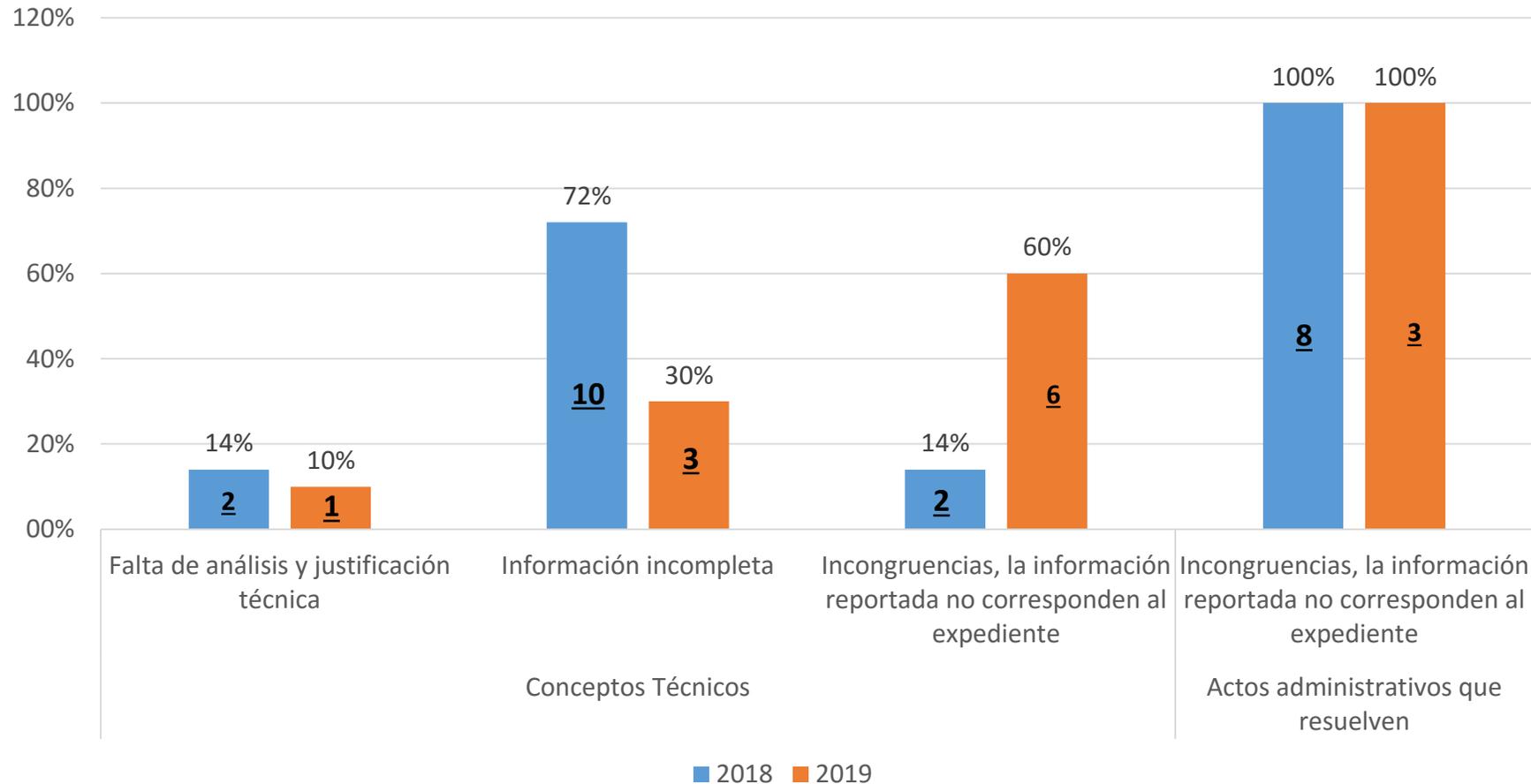
## COMPARATIVO SUBPRoCESO SEGUIMIENTO



2018: se emitió un total de 2611 CT y 2488 AA, los cuales **46 fueron descritos como producto No conforme, correspondiente a un 1%**

2019: para el primer semestre se han emitido 972 CT y 752 A.A, de los cuales **18 fueron descritos como producto no conforme, correspondiente a un 1%**

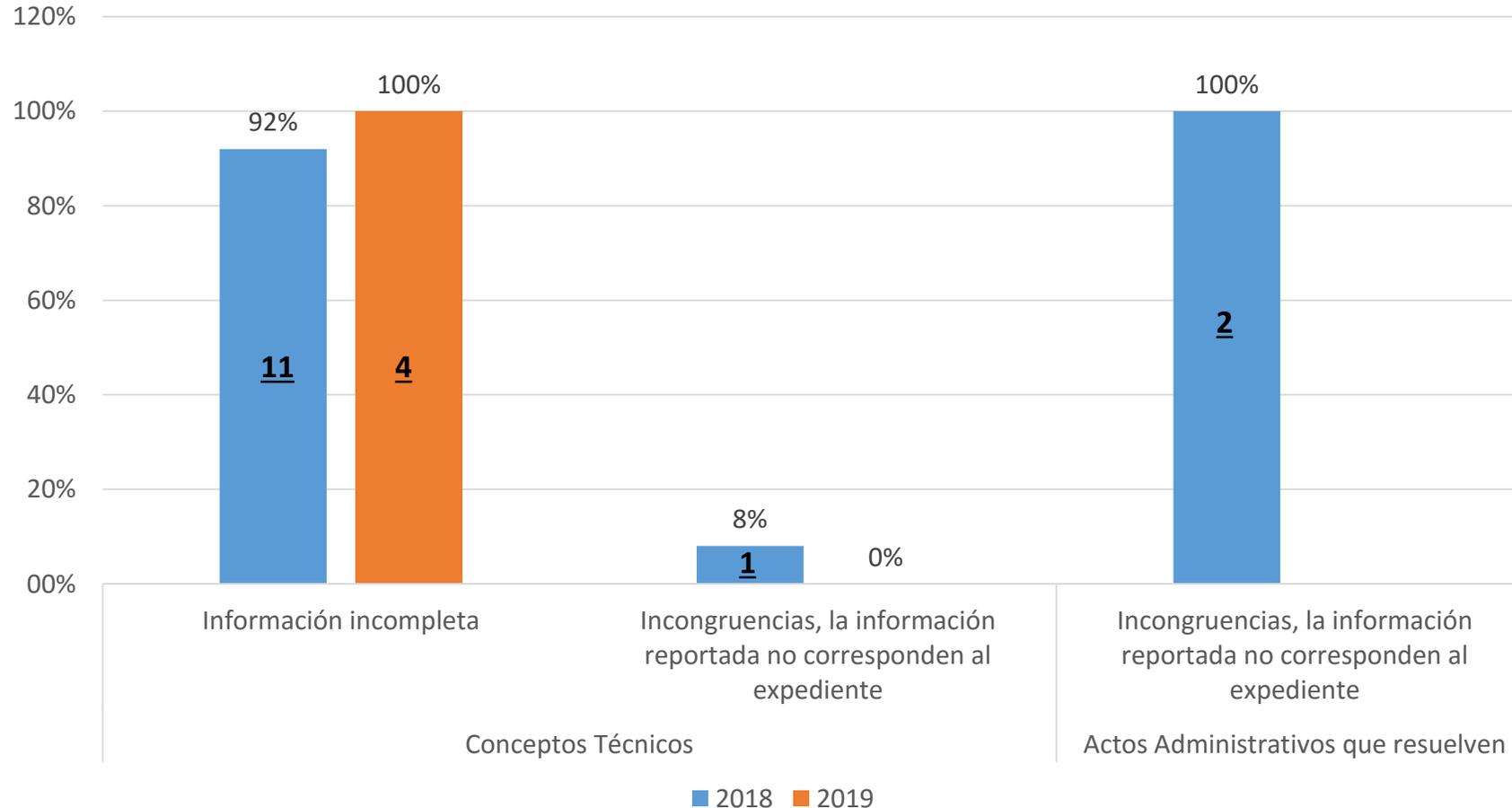
## COMPARATIVO SUBPROCESO DE EVALUACIÓN



2018: se emitió un total de 2797 CT y AA 2391 de los cuales **14 fueron CT No conformes (0,5%)**  
**8 actos Administrativos No conformes (0,3%)**

2019: (corte junio 30) se han emitido 1.162 CT y 9829 AA de los cuales **10 CT fueron no conformes (0,9%)**  
**3 actos administrativos No conformes (0,03%)**

## COMPARATIVO SUBPRoCESO DE SEGUIMIENTO



2018: Se emitió un total de 503 CT y 680 AA, de los cuales **12 CT fueron no conformes (2,4 %)**  
**2 AA fueron no conformes (0,4%)**

2019: (corte junio 30), se han emitido 258 CT y 184 AA, de los cuales **4 fueron no conformes (1,6%)**

# Agenda



El ambiente  
es de todos

Minambiente

1. Compromisos anteriores (OAP)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Satisfacción del cliente y partes interesadas (SAF-GAC, DG, OAJ)
4. Cumplimiento objetivos de calidad y desempeño de los procesos (**OAP**)
5. Conformidad de productos y servicios (**SES, SIPTA**)
6. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas (**CI**)
7. Eficacia, riesgos y oportunidades (**CI**)
8. Desempeño proveedores externos (**SAF-GC**)
9. Adecuación de los recursos (**OAP**)
10. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC (**Todos los procesos**)
11. Resultados Revisión por la Dirección – Certificación SGC NTC ISO 9001:2015 (**OAP**)

- 16 auditorías
- 49 seguimientos -  
informes

100%



- 5 auditorías
- 17 seguimientos -  
informes

37%



Proceso	2017 (1)	2018 (2)	2019
Gestión Administrativa, Financiera y del Talento Humano	13	32	
Gestión de Licenciamiento Ambiental	1	17	2
Gestión de Permisos y Tramites Ambientales	2	11	
Actuaciones Sancionatorias	2		
Gestión de Tecnologías, Comunicaciones y Seguridad de la Información	6	4	5
Gestión Jurídica	4	7	
Procesos Disciplinarios	3	6	
Atención al Ciudadano	2		6 (3)
Orientación Estratégica	10		
Gestión de Instrumentos	2		
<b>Total No conformidades</b>	<b>45</b>	<b>77</b>	<b>13</b>

<sup>[1]</sup> Sólo se incluyen las no conformidades resultado de la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad. Las no conformidades resultado de las auditorías de gestión de control interno no se incorporaban en la revisión por la dirección.

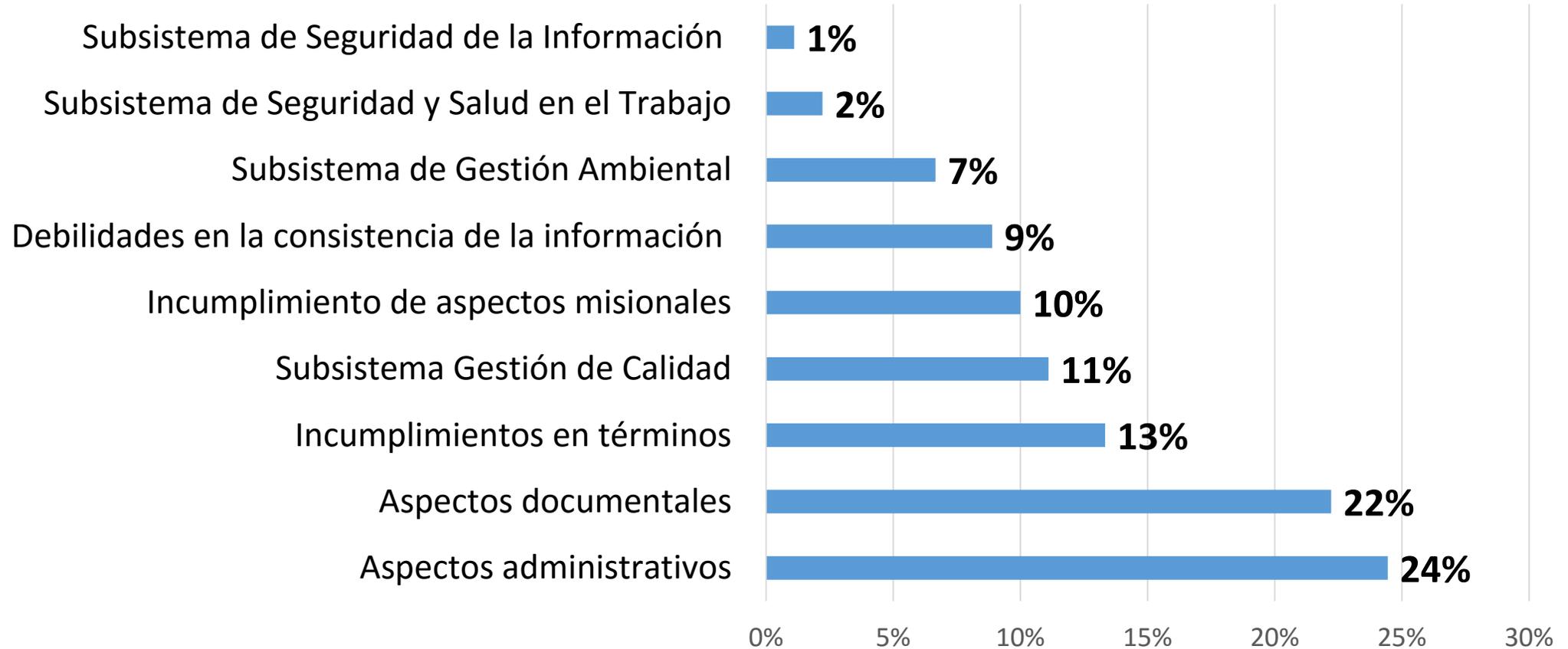
<sup>[2]</sup> Se incluyen la totalidad de las no conformidades, dado que el Comité aprueba realizar auditorías integrales que adelanta en su totalidad Control Interno.

<sup>[3]</sup> Auditoría que incluyen criterios del proceso de Orientación Estratégica

Tipo de acción	No. acciones vigentes a 31 de diciembre de 2018	No. acciones con cierre positivo en vigencia 2018	No. acciones con cierre negativo en vigencia 2018
Por auditoría al SIG	115	191	62
Por análisis de indicadores	8		
Gestión de riesgos			
Revisión por la dirección	1		
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>191</b>	<b>62</b>

Tipo de acción	No. acciones vigentes a mayo 31 de 2019	No. acciones con cierre positivo en vigencia 2019	No. acciones con cierre negativo en vigencia 2019	En evaluación (reportadas al 100%)
Por auditoría al SIG	93		25	24
Por análisis de indicadores	1	4	1	
Gestión de riesgos	1	33		
Resultado de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno	1			
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>37</b>	<b>26</b>	<b>24</b>

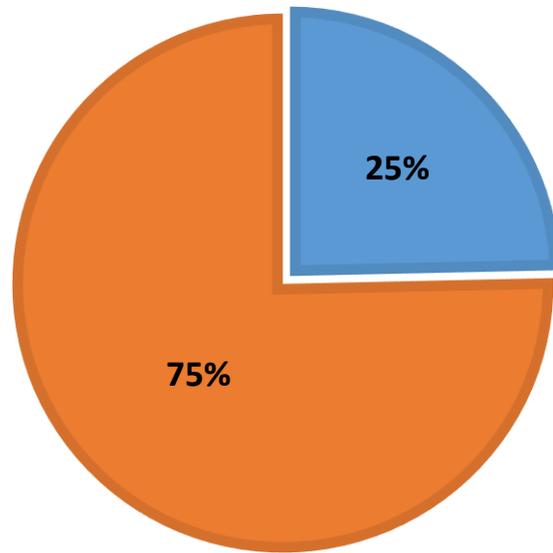
## 6.4 No conformidades recurrentes



# Agenda

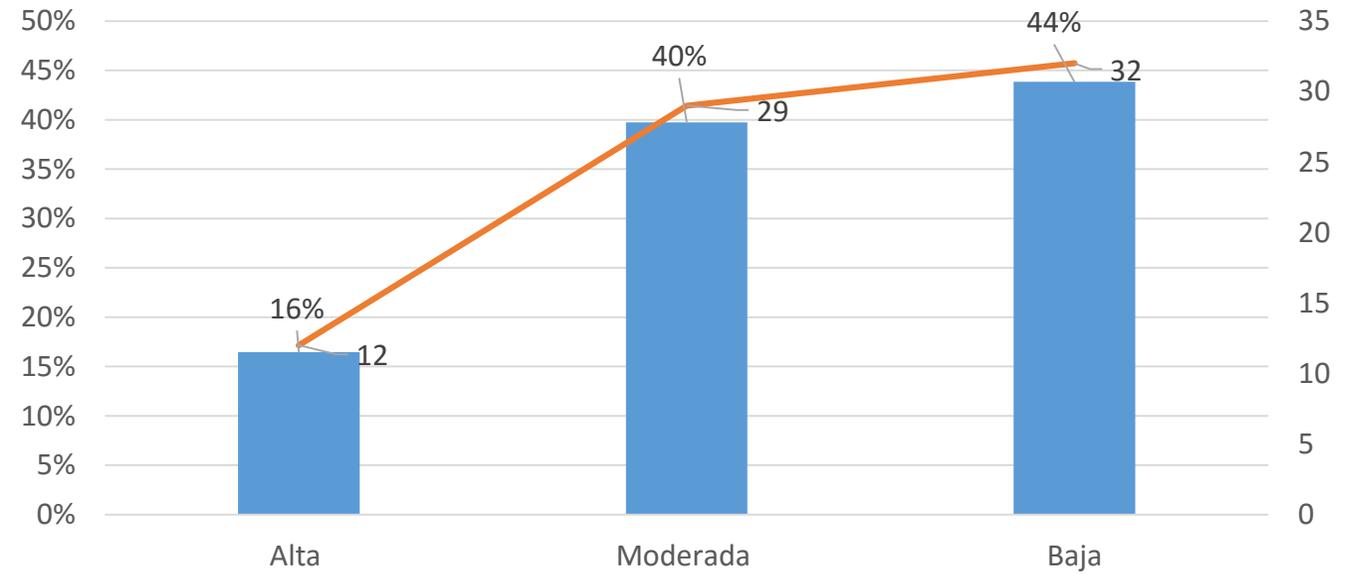
1. Compromisos anteriores (OAP)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Satisfacción del cliente y partes interesadas (SAF-GAC, DG, OAJ)
4. Cumplimiento objetivos de calidad y desempeño de los procesos (**OAP**)
5. Conformidad de productos y servicios (**SES, SIPTA**)
6. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas (**CI**)
7. Eficacia, riesgos y oportunidades (**CI**)
8. Desempeño proveedores externos (**SAF-GC**)
9. Adecuación de los recursos (**OAP**)
10. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC (**Todos los procesos**)
11. Resultados Revisión por la Dirección – Certificación SGC NTC ISO 9001:2015 (**OAP**)

**DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE RIESGO**



■ Riesgos de corrupción ■ Riesgos de gestión

**DISTRIBUCIÓN POR ZONA DE RIESGO**



■ Peso% — No. Riesgos

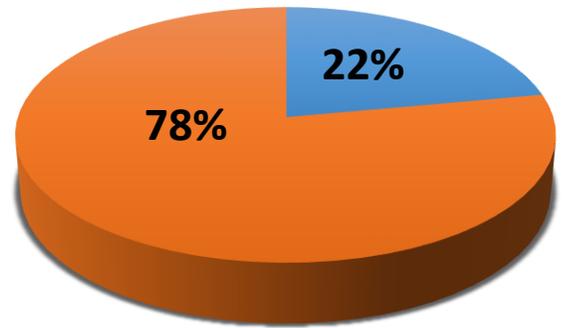
## 7.2 Riesgos materializados y su tratamiento

Riesgos	Fecha materialización	Acciones en Plan de Mejoramiento	Estado actual del riesgo	Acciones a seguir
No cumplimiento de los plazos para la adquisición de bienes y Servicios de acuerdo con los procedimientos adoptados” relacionado al subproceso Gestión de Contratación.	2018 Se incluyó en el informe de auditoría 2018	Si Acción No. 349	Incluido en MR vigencia 2019 zona Alta	No aplica
No liquidación de los contratos	2018 Se incluyó en el informe de auditoría 2018	No	En la matriz de riesgo de la vigencia 2019 se modificó el riesgo:  Inoportunidad en la liquidación de contratos – Zona Moderada	Formular acciones correctivas PM Interno  Revisar Mapa de Riesgo vigencia 2019

## 7.2 Riesgos materializados y su tratamiento

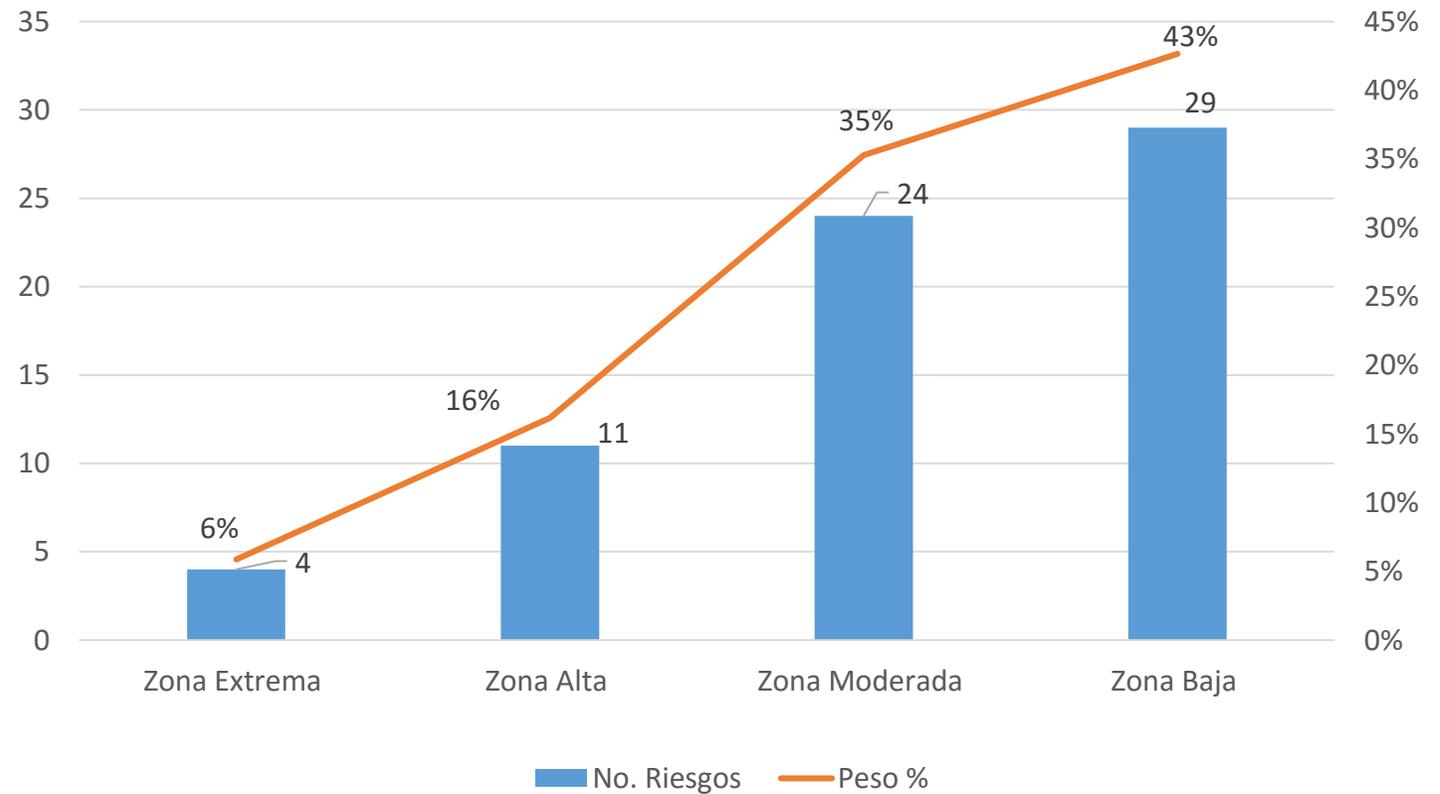
Riesgos	Fecha materialización	Acciones en Plan de Mejoramiento	Estado actual del riesgo	Acciones a seguir
Incumplimiento del Plan Anual de la Política de Mantenimiento adoptada por la entidad	II semestre 2018 Se incluyó en el informe de septiembre de 2018 de Control Interno	No Incumplimiento a la Guía para la administración del riesgo de la ANLA	Incluido en MR vigencia 2019 Informe de seguimiento mayo de 2019 (deficiencias en la formulación de controles)	Formular acciones correctivas PM Interno Revisar Mapa de Riesgo vigencia 2019
Sobrevaloración o subvaloración del inventario de los bienes por existencias obsoletas y/o no identificadas	2017 – 2018 Se incluyó en el informe de septiembre de 2018 de Control Interno	No directamente Incumplimiento a la Guía para la administración del riesgo de la ANLA  El riesgo está relacionado con la NC 93, reformulada en 2 oportunidades por acciones no efectivas. Actualmente acción vigente 93B	Incluido en MR vigencia 2019 Informe de seguimiento mayo de 2019 (deficiencias en la formulación de controles)	Formular acciones correctivas PM Interno Revisar Mapa de Riesgo vigencia 2019

**DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE RIESGO**

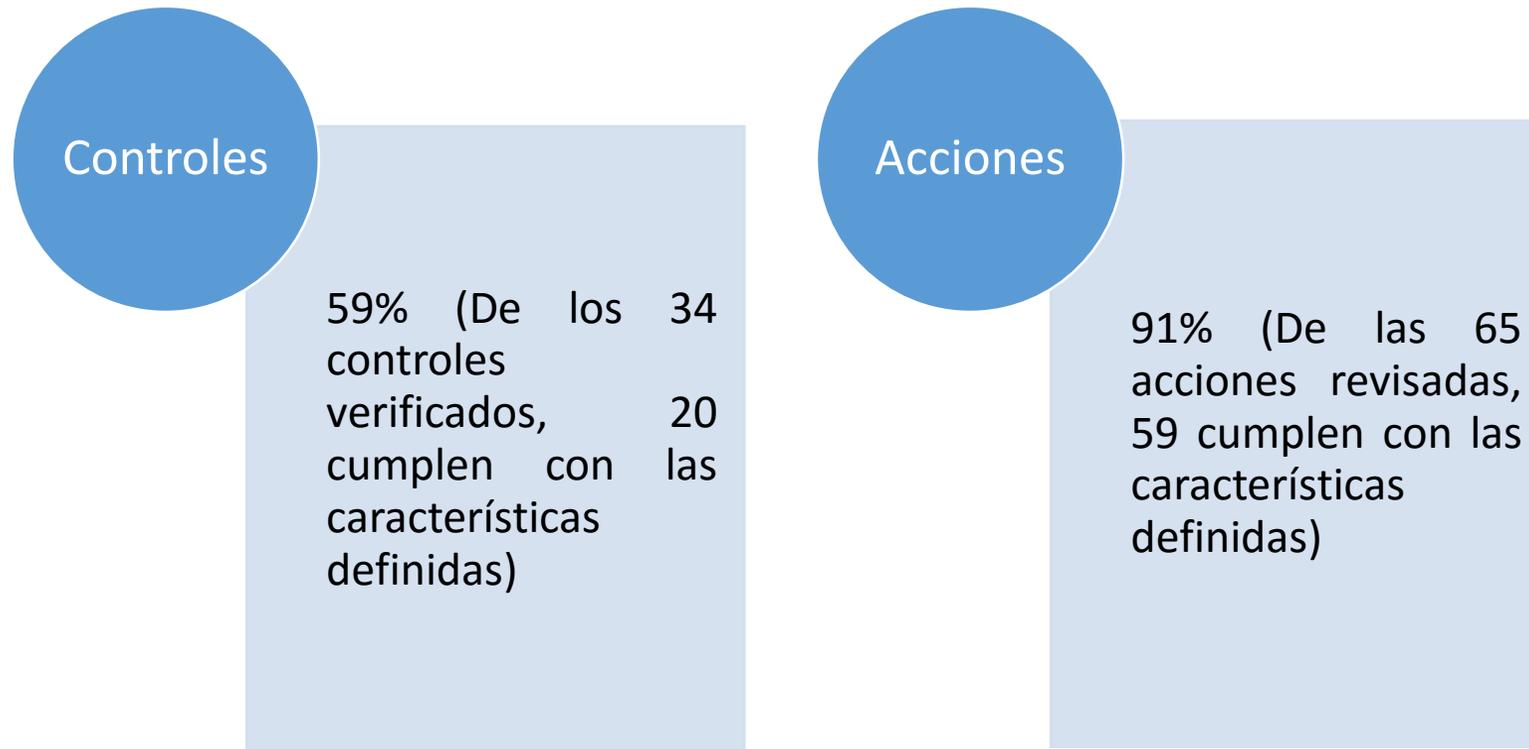


■ Corrupción ■ Gestión

**Distribución zona de riesgos**

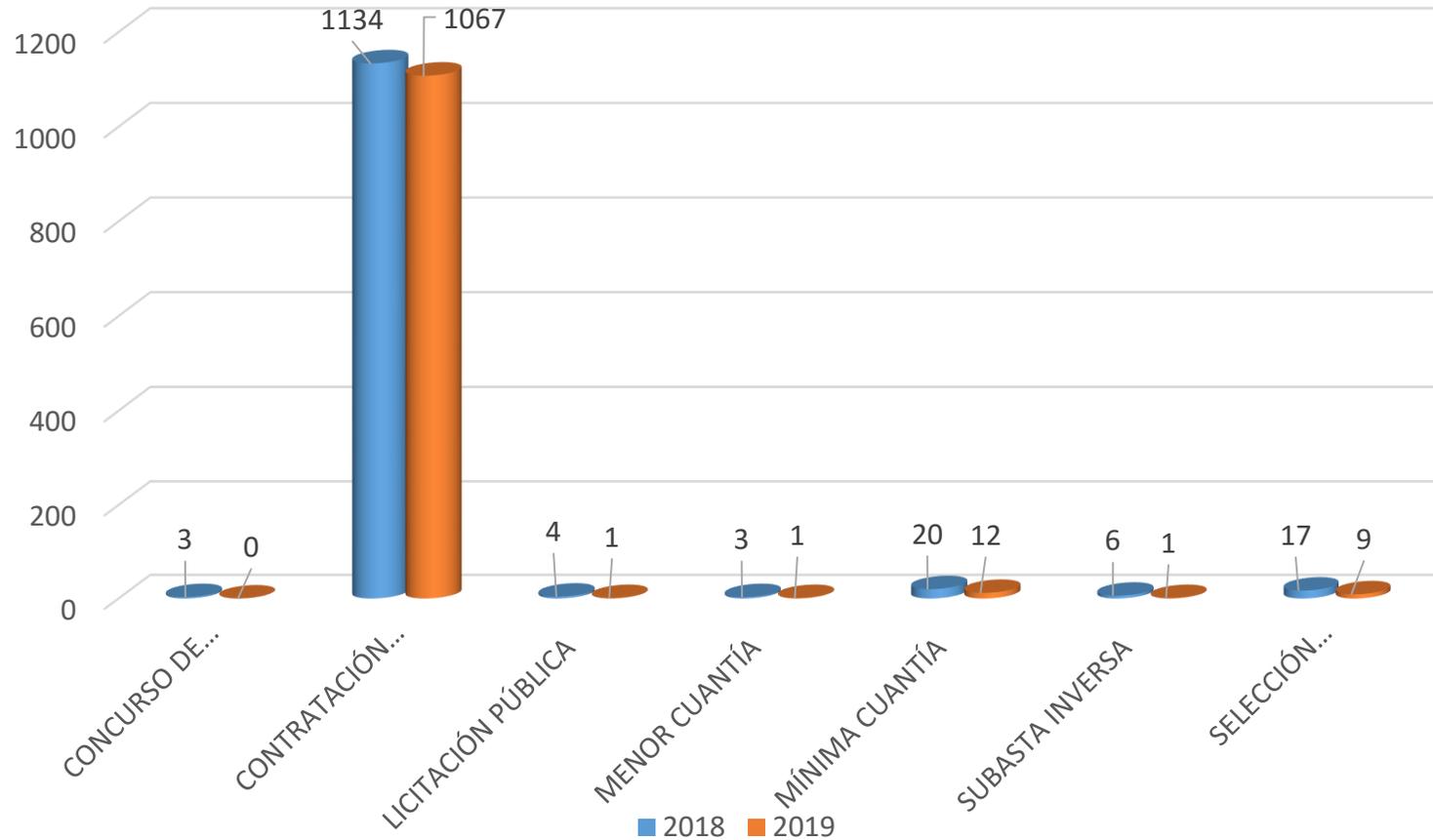


En la vigencia 2019 se han evaluado en total veintisiete (27) riesgos, con los siguientes resultados, los cuales se han consolidado bajo una metodología de evaluación cuantitativa que permite establecer el porcentaje de Efectividad de los Controles y Seguimiento a las Acciones Preventivas



# Agenda

1. Compromisos anteriores (OAP)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Satisfacción del cliente y partes interesadas (SAF-GAC, DG, OAJ)
4. Cumplimiento objetivos de calidad y desempeño de los procesos (**OAP**)
5. Conformidad de productos y servicios (**SES, SIPTA**)
6. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas (**CI**)
7. Eficacia, riesgos y oportunidades (**CI**)
8. Desempeño proveedores externos (**SAF-GC**)
9. Adecuación de los recursos (**OAP**)
10. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC (**Todos los procesos**)
11. Resultados Revisión por la Dirección – Certificación SGC NTC ISO 9001:2015 (**OAP**)



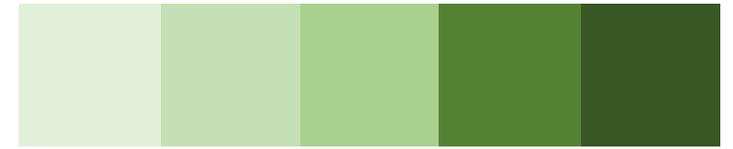
**La evaluación, selección y reevaluación de proveedores, se realiza conforme con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015**

- La verificación de cumplimiento en el desarrollo del objeto y obligaciones contractuales, se realiza a través de Revisión de actividades periódicas (generalmente mensual), el cual se constata con la firma y suscripción del Informe de Supervisión y/o Cuenta de Cobro.
- Para el caso de proveedores y/o proponentes participantes en procesos de selección diferentes a Contratación Directa, se tendrá en cuenta los lineamientos establecidos en el [artículo 5 de la Ley 1150 de 2007](#) y el [artículo 2.2.1.1.2.2.2.](#) y concordantes del Decreto 1082 de 2015.
- **Durante las vigencias 2018 -2019, se ha adelantado y declaro un (1) incumplimiento contractual** mediante las Resolución N° 02288 del 10/12/2018 y N° 00163 del 14/02/2019, contrato de Suministro N° 738 de 2018, suscrito entre la ANLA y ARIOS COLOMBIA S.A.S.

# Agenda

1. Compromisos anteriores (OAP)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Satisfacción del cliente y partes interesadas (SAF-GAC, DG, OAJ)
4. Cumplimiento objetivos de calidad y desempeño de los procesos (**OAP**)
5. Conformidad de productos y servicios (**SES, SIPTA**)
6. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas (**CI**)
7. Eficacia, riesgos y oportunidades (**CI**)
8. Desempeño proveedores externos (**SAF-GC**)
9. Adecuación de los recursos (**OAP**)
10. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC (**Todos los procesos**)
11. Resultados Revisión por la Dirección – Certificación SGC NTC ISO 9001:2015 (**OAP**)

# Recursos asignados OAP para el SGC



RECURSOS ASIGNADOS CALIDAD 2019		
	VALOR ASIGNADO	VALOR COMPROMETIDO
CONTRATISTAS	\$ 167.416.667	\$ 132.416.667
AUDITORIA	\$ 50.000.000	\$ -
CAPACITACION*	\$ 15.000.000	\$ 15.000.000



# Agenda

1. Compromisos anteriores (OAP)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Satisfacción del cliente y partes interesadas (SAF-GAC, DG, OAJ)
4. Cumplimiento objetivos de calidad y desempeño de los procesos (**OAP**)
5. Conformidad de productos y servicios (**SES, SIPTA**)
6. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas (**CI**)
7. Eficacia, riesgos y oportunidades (**CI**)
8. Desempeño proveedores externos (**SAF-GC**)
9. Adecuación de los recursos (**OAP**)
10. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC (**Todos los procesos**)
11. Resultados Revisión por la Dirección – Certificación SGC NTC ISO 9001:2015 (**OAP**)

TEMA	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Satisfacción cliente y retroalimentación partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Actualizar la metodología</b> para efectuar la medición de la satisfacción del cliente externo y ajuste de formulario satisfacción del cliente</li> <li>• Unificar, simplificar, y actualizar el <b>procedimiento de atención</b> de PQRS, ECOS y ajustar la <b>Resolución 1530</b> de 2015</li> <li>• Desarrollar mecanismos de publicidad y capacitaciones a todos los colaboradores de la ANLA sobre la importancia de responder en <b>oportunidad los derechos de petición</b></li> <li>• Establecer <b>rangos de tiempo internos</b> de respuesta a los derechos de teniendo en cuenta la normatividad</li> </ul>
Salidas no conformes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Actualizar el procedimiento</b> y definir lineamientos para la identificación y tratamiento de las salidas no conformes respecto a sus requisitos</li> <li>• <b>Elaborar plan de mejoramiento</b> dando alcance al cumplimiento del procedimiento SG-PR-3</li> <li>• Realizar seguimiento a revisores a través del SILA en cuanto al <b>reporte de devoluciones</b></li> <li>• Diseñar e implementar <b>indicadores</b> que midan de manera efectiva las SNC</li> </ul>
Auditoria interna y formulación de acciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar <b>taller práctico en análisis de causa y formulación de acciones</b> correctivas efectivas, adelantado con facilitadores de proceso en el primer trimestre de 2019</li> <li>• Realizar <b>taller de identificación de causa raíz y acciones</b> con líderes de proceso en segundo semestre de 2019</li> <li>• <b>Fortalecer conocimientos de equipo auditor</b> en GTC-ISO 19011 versión 2018, con el fin de realizar auditorías internas con un enfoque de agregación de valor gerencial</li> </ul>
Administración de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ajustar la Guía de Administración del Riesgo</b> de la ANLA con lineamientos actualizados por el DAFP y realizar la actualización del mapa de riesgos (involucrar a los coordinadores de grupo).</li> <li>• <b>Adelantar taller de riesgos con líder y facilitadores</b> del proceso de Gestión Administrativa y Gestión Contractual (propuesta control interno)</li> <li>• Fortalecer el proceso de administración de los riesgos en el marco de la agenda con la <b>Secretaría de Transparencia</b> de Presidencia</li> </ul>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estandarizar y unificar criterios para la elaboración del <b>catálogo de indicadores</b> (PAI, PEI, SIG, MIPG)</li> <li>• Implementación de la herramienta <b>GESPLAN</b> e incorporar los indicadores del SGC</li> <li>• Revisar los <b>objetivos</b> de los procesos y subprocesos y sus indicadores de medición</li> <li>• Adelantar la <b>capacitación</b> en formulación y diseño de indicadores (Universidad Nacional)</li> </ul>

### Cambios en el corto y mediano plazo:

- Ajuste estructura organizacional (ampliación de la planta de personal)
- Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022
- Racionalización de trámites
- Estrategia de seguimiento y evaluación
- Cambios en el personal de la ANLA

### Cambios en el largo plazo:

- Plan Estratégico Institucional
- Misión de Licenciamiento Ambiental
- Arquitectura empresarial

# Agenda

1. Compromisos anteriores (OAP)
2. Cambios internos y externos SGC - (OAP)
3. Satisfacción del cliente y partes interesadas (SAF-GAC, DG, OAJ)
4. Cumplimiento objetivos de calidad y desempeño de los procesos (**OAP**)
5. Conformidad de productos y servicios (**SES, SIPTA**)
6. Resultado de auditorias, no conformidades y acciones correctivas (**CI**)
7. Eficacia, riesgos y oportunidades (**CI**)
8. Desempeño proveedores externos (**SAF-GC**)
9. Adecuación de los recursos (**OAP**)
10. Oportunidades de mejora y cambios en el SGC (**Todos los procesos**)
11. Resultados Revisión por la Dirección – Avance certificación SGC NTC ISO 9001:2015 (**OAP**)

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

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

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

Es la suficiencia del sistema para cumplir los requisitos o satisfacer sus necesidades. Por ejemplo, ¿el sistema es adecuado para satisfacer los requisitos aplicables a la norma ISO 9001 y los requisitos reglamentarios?

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

Grado en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados

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

Alineado con el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan de Desarrollo Sectorial, el Plan Estratégico Institucional, los proyectos de inversión y el Plan de Acción Institucional

- Elaboración e implementación de un Plan de Trabajo para el cumplimiento de los **requisitos** del SGC
- Preparación **preauditoría** interna
- Revisión, corrección y ajuste de los **documentos** del SGC
- Revisión y actualización de los **mapas de riesgos**
- Consolidación del catálogo de **indicadores** institucionales
- Conformación de un grupo de **profesionales** en la OAP para el SGC y articulación con los enlaces de las dependencias
- Apoyo en la identificación de la causa raíz de los **planes de mejoramiento** y su monitoreo desde la alta gerencia
- Mejora del módulo de control de documentos del SGC en **SIGPRO**
- Corrección en la identificación y tratamientos de las **salidas no conformes**
- Definición de la metodología para la identificación y caracterización de los **grupos de interés**
- **Revisión por la Dirección** de los subsistemas del SIG (Seguridad y salud en el trabajo y SGC)

**GRACIAS**