



# ASAMBLEA NACIONAL

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME DE ALTA DIRECCIÓN 17 y 24 DE NOVIEMBRE DE 2021

### ALCANCE: “ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE LEY”

## ÍNDICE

1. UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO.....	3
1. Tabla de unidades administrativas .....	3
2. Tabla de lista de asistencia de los líderes de los procesos de la Asamblea Nacional.....	4
2. POLÍTICA DE CALIDAD.....	9
3. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	9
4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	9
5. OBJETIVO DEL INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	9
6. DESARROLLO DEL INFORME .....	9
3. Tabla sobre los puntos desarrollados en la reunión de revisión de la dirección 2021 .....	10
7. ESTADO DE ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR.....	11
4. Tabla de las salidas establecidas en la revisión por la dirección anterior .....	11
8. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES .....	12
9. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	13
9.1. Satisfacción y retroalimentación de las partes interesadas .....	13
a. Encuesta a los Diputados:.....	13
10. Tabla con resultado de encuesta aplicada al cliente interno.....	13
b. Resultados de encuesta a Usuarios: .....	14
11. Tabla de total de usuarios atendidos dentro del tiempo establecido .....	14
9.2. Objetivos de la calidad.....	14
12. Tabla del desarrollo de los objetivos de la calidad .....	15

9.3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	16
9.4. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	17
9.5. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	17
9.6. RESULTADOS DE AUDITORÍAS.....	18
13. Tabla de resumen de las No conformidades.....	19
9.7. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES.....	20
14. Tabla de resultado de encuesta de calificación de proveedores.....	20
10. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.....	21
11. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	21
15. Tabla con el total de riesgos y oportunidades del año 2021 de las unidades administrativas que pertenecen al SGC.....	22
12. OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE PERIODO.....	23
13. NECESIDADES EN EL CAMBIO DEL SISTEMA.....	26
16. Tabla de cambios.....	26
14. NECESIDADES DE RECURSOS.....	26
17. Tabla de necesidades de recursos por unidades administrativas.....	26
15. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN.....	28
<b>ANEXO N°1.....</b>	<b>30</b>

## 1. UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

### 1. Tabla de unidades administrativas

<b>N°</b>	<b>UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ASAMBLEA NACIONAL</b>
1	Presidencia
2	Secretaría General
3	Dirección de Desarrollo Institucional
4	Departamento de Digitalización
5	Dirección de Infraestructura y Servicios Generales
6	Departamento de Capacitación
7	Departamento Técnico de Recursos Humanos
8	Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana
9	Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Administrativos
10	Dirección de Estudios Parlamentarios y Red Global de Información Glin
11	Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones
12	Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Plenarios
13	Dirección de Comunicaciones
14	Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones
15	Departamento de Compras y proveeduría
16	Dirección de Tesorería
17	Unidad de Estadística
18	Unidad de Seguridad Informática
19	Dirección de Auditoría Interna

2. Tabla de lista de asistencia de los líderes de los procesos de la Asamblea Nacional

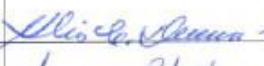
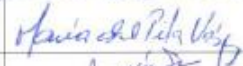









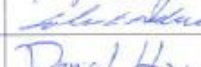



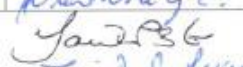



	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	Código AN-SG-SGC-28 Versión 0 Fecha de Versión 26-OCT-2021
---	----------------------------------	--

**SERVICIO: APROBACIÓN DE PROYECTO DE LEY  
 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN  
 ASAMBLEA NACIONAL**

FECHA: 17 DE NOVIEMBRE DE 2021



















LUGAR: SALÓN AZUL

HORA: 9:00 a.m. 12:00m.d.



	Dirección	Nombre / Apellido	Cédula	Firma
1	D.N.A.L.T.C.	Stenio DUNCAN	1-700-1697	
2	Unidad de Estadística	Maria del Pilar Uzcátegui	8-260-216	
3	Depto. de Compras y Proveedoría	Elizabeth Castellón	9-114-2363	
4	Unidad de Seguridad Informativa	Nayubel Rosa	8-786-1307	
5	Comunicación	Rosemary Amador	1-712-2416	
6	Dirección de Ordenación Económica	José Adrián S.	2-701-1253	
7	Dirección de D. Int.	Luz Marina Navarro	8-424-225	
8	Dir. Documentación/Digitalización	Jahir A Dufau Cruz	8-749-1123	
9	Dir. Documentación/Digitalización	Eloy A. VILLAR G.	8-359-619	
10	Dir. Participación Ciudadana	Cristóbal Campos	8-484-706	
11	DNAAP	Haima Paredes	8-714-610	
12	Dirección de Tesorería	Nallys de Araya	8-778-1249	
13	Dirección de Tesorería	CARLOS MEDINA	8-441-23	
14	Dirección de Tesorería	Daniel Hawkins	2-725-1592	
15	Dir. Recursos Humanos	Naida González	2-705-658	
16	DIR. INFRAEST. Y SERVICIOS	DALLIS DE SEDAS M.	8-476-457	
17	DIR. INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS	DIOMEDES DE LA CRUZ E.	8-755-78	
18	Dep. Capacitación	Jahirán Pérez	8-721-2004	
19	Dirección de Participación Ciudadana	Gianni de Gouveia	4-214-856	

	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	Código AN-SG-SGC-28 Versión 0 Fecha de Versión 26-OCT-2021
---	----------------------------------	--

**SERVICIO: APROBACIÓN DE PROYECTO DE LEY  
 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN  
 ASAMBLEA NACIONAL**

	Dirección	Nombre / Apellido	Cédula	Firma
1 20	Secretaría General	Quibian Panay	8-512-675	
2 21	Asesoría de Presidencia	Alberto Alemán Boyd	8-107-702	
3 22	Asesoría de Presidencias	IRAK CHU JAEU	8-343-370	
4 23	Asesor de Secretarías	JUAN JOSÉ TUNÓN	4-201-637	
5 24	Dirección de Auditoría Interna	Dayra Diaz	8-468-688	
6 25	Dirección de Legal Asuntos y Contratos	EJgan ZACHRISSON	8-302-573	
7 26	Dirección de Estudios Parlamentarios	Marisol Martínez	8-87-276	
8 27	Dirección de Estudios Parlamentarios	Abel C. Adams	8-799-885	
9 28	Dirección de Estudios Parlamentarios	FERDINAND SUAREZ	4-748-290	
10 29	Dirección de Estudios Parlamentarios	Jaime Buitan	8-449-430	
11 30	Dirección de Documentación	Lina Muñoz	8-259-558	
12 31	Dirección de Tecnología	JOSÉ GIL PÉREZ	4-722-001	
13 32	Dirección de Asesoría Jurídica	Kathia Laduque	8-274-020	
14 33	Dirección de Asesoría Jurídica	Kathrine Feliz	7-715-1288	
15 34	Dirección de Asesoría Jurídica	Yhoo R.	6-65-477	
16 35	Desarrollo Institucional	Berta R. Ugalde	4-137-389	
17 36	Desarrollo Institucional	Melbora Cruz	7-729-2242	
18 37	Dirección de Desarrollo Institucional	Marcela Cruz	8-799-1079	

	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	Código AN-SG-SGC-28 Versión 0 Fecha de Versión 26-OCT-2021
---	----------------------------------	--

18	<b>DATOS GENERALES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN                  ASAMBLEA NACIONAL                  PROCESO: FORMULACIÓN DE LEYES</b>			
	Dirección	Nombre / Apellido	Cédula	Firma
19	Dir. Desarrollo Inst. Humana	Simon Robles	8-824-258	
38				
20	Dirección Desarrollo Humano	Maritza Bustamante	8-417-402	
39				
21	Dirección Desarrollo Institucional	Yecira Castellano A.	6-710-1426	Yecira Castellano A.
70				
22				
23				
24				
25				


















	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	Fecha: 31/08/2020 Revisión: 0
---	----------------------------------	----------------------------------

**SERVICIO: APROBACIÓN DE PROYECTO DE LEY  
 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN  
 ASAMBLEA NACIONAL**












FECHA: 24 DE NOVIEMBRE DE 2021

LUGAR: SALÓN AZUL

HORA: 9:00 a.m. a 12:00 m.d.

	Dirección	Nombre / Apellido	Cédula	Firma
1		UNION DE SEÑORAS INFANTES	8-786-1301	
2	Desarrollo Institucional	Luz Marina Navarro	8-424-225	
3	Depto. de Compra y Prov.	Elizabeth Castellón	9-114-2363	
4	Unidad de Estadística	Hans del Pilar Vespa	8-260-216	
5	GENIS DUNCAN/PSL	Genis Duncan	1-702-1692	
6	Comunicaciones	Rosemary Arund	1-712-2416	
7	Tesorería	Nellys de Aray	7-772-1849	
8	TESORERÍA	William Mow	3-724-625	
9	Auditoría	Saul Tijado	8-314-523	
10	Dir. Recursos Humanos	Neida González	2-705-658	
11		JORGE WIL RIVERA	8-206-1786	
12	INRA CATU JOEN	PRESDENCIA	8-343-370	
13	Depto. Digitalización	Eloy VIVAR	8-759-619	
14	Participación Ciudadana	Cristofel Campos	8-484-706	
15	Román SANDOVAL G.	PARTICIPACION CIUDADANA	9-166-881	
16	Depto de Digitalización	Jahin Dufau Cruz	8-749-1123	
17	Dirección Auditoría Interna	José Cristóbal Sánchez	2-701-1253	

	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	Fecha: 31/08/2020 Revisión: 0
---	----------------------------------	----------------------------------

	Dirección	Nombre / Apellido	Cédula	Firma
18	Documentación y Publicación	Lorena Jimenez	8-259-558	
19	Dir. Informática	José Gerardo	4-702-1007	
20	SECRETARÍA EJECUTIVA	JUAN JOSÉ TURRO	4-291-637	
21	INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS	DALIS DE SEDAS M.	8-576-457	
22	DIR. INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS	DIOMEDES DE LA CRUZ	8-755-28	
23	Secretaría General	Quibian Panay	8-512-675	
24	DIR. NAL. ASESORÍA ADM.	Katun Rodriguez	8-294-620	
25	Dir. Nal. Asesoría en Asuntos Plenarios	Karim Paredes	8-714-410	
26	Dirección de Estudios Parlamentarios	Mauricio Martínez	2-89-2763	
27	Asp. Dir. RR HH	Johann Ruiz	2-721-2004	
28	Asesoría Legal y Asesoría Jurídica	Irany Nolasco	8-256-91	
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				



## 2. POLÍTICA DE CALIDAD

La Asamblea Nacional ejerce la función legislativa del Estado panameño, que consiste en la elaboración de proyectos de Ley; dirige sus esfuerzos para mantener la política de puertas abiertas, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades de nuestras partes interesadas en los diferentes sectores de la vida ciudadana, manteniendo la transparencia, la igualdad, la ética, la justicia, la sensatez, el balance de poderes para las transformaciones sociales. Esto lo lograremos cumpliendo con los requisitos legales, personal competente y la mejora continua en nuestros procesos.

## 3. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Fortalecer las competencias laborales.
- Cumplir con los tiempos de respuesta a los usuarios.
- Lograr el grado de satisfacción del cliente.
- Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

## 4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Asamblea Nacional estableció su alcance dentro del Sistema de Gestión de Calidad hasta la Elaboración de los Proyectos de Ley.

## 5. OBJETIVO DEL INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Análizar la eficacia, adecuación y desarrollo de los resultados aportados por cada una de las unidades administrativas que intervienen en el SGC según la Norma ISO 9001:2015, con el objetivo de promover la mejora continua de los procesos y que los mismo ayuden a la alta dirección en la toma de decisiones.

## 6. DESARROLLO DEL INFORME

Atendiendo el punto 9.3.2 de la Norma ISO 9001:2015, Entradas de la “Revisión por la Dirección”, se trataron los puntos siguientes:

3. Tabla sobre los puntos desarrollados en la reunión de revisión de la dirección  
 2021

Información de Entrada	Responsable	Salida asociada
Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;	Dirección de Desarrollo Institucional	Informes de Revisión por la dirección de la vigencia anterior.
Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad;	Unidades administrativas que pertenecen al SGC.	Matriz FODA y Matriz de Partes Interesadas.
Satisfacción del cliente	Secretaría General Dirección de Desarrollo Institucional Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana	Informe de encuestas de satisfacción aplicada a los usuarios y Diputados en el 2021.
El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad	Secretaría General Dirección de Desarrollo Institucional Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana Dirección de Auditoría Interna Departamento de Capacitación Dirección de Estudios Parlamentarios y Red Global de información	Análisis de la matriz de las acciones de los objetivos de la calidad de la institución.
El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	Unidades administrativas que pertenecen al SGC	Establecimiento de Indicadores de gestión.
Informe del estado de los hallazgos y acciones correctivas	Dirección de Auditoría Interna	Informe de acciones de mejora durante la vigencia 2021.
Resultados de seguimiento y medición	Dirección de Desarrollo Institucional	Informe de avance de los planes de mejoramiento del 2021 y 2022.
Resultado de las auditorías	Dirección de Auditoría Interna	Informe de Auditorías vigencia 2021. <b>(No fueron presentadas)</b>
Desempeño de los proveedores externos	Departamento de Compras y Proveduría	Informe de las evaluaciones aplicadas a los proveedores externos de la vigencia 2021.
Adecuación de los recursos	Dirección de Infraestructura y Servicios Generales Departamento de Capacitación	Principales Logros de la institución a nivel de adecuación y mantenimiento de infraestructura y tecnología.

Información de Entrada	Responsable	Salida asociada
	Dirección de Estudios Parlamentarios y Red Global de información	Asignación y ejecución presupuestaria 2021 y 2022.
Riesgos actualizados e identificados por la institución	Unidades administrativas que pertenecen al SGC	Seguimiento de la Matriz de Riesgo y oportunidades vigencia 2021.

## 7. ESTADO DE ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

Tomando en consideración que antes de ser certificados bajo la Norma ISO 9001:2015, el 8 de septiembre de 2021, se realizó la primera reunión de revisión por la Dirección, en virtud de la cual se plasmaron las oportunidades de mejoras siguiente:

### 4. Tabla de las salidas establecidas en la revisión por la dirección anterior

Oportunidades de mejora	Acciones realizadas	Responsable
Plan de actualización de información digital en la página web de acuerdo a los procesos.	Se publicó la política de calidad y los objetivos de calidad en la página Web de la institución.	Dirección de Desarrollo Institucional
Formulación de objetivos de calidad	Actualización y publicación en la sección de transparencia de la página Web de la Asamblea Nacional, según lo establecido en la Ley 6 de 22 de enero de 2002, al igual que está en proceso la adhesión de la institución a la plataforma de Datos Abiertos, de esta forma nuestras partes interesadas conocen de nuestro sistema de gestión de calidad.	Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones
Desarrollo de una política de calidad		Unidades administrativas responsables
Desarrollo de un plan de acción de revisiones de los manuales por cada período	Se estableció en los manuales de procedimientos administrativos, una política de revisión y actualización cada 3 años.	Dirección de Desarrollo Institucional
Nuevos temas a incorporar en el catalogo de formación	Se incorporaron nuevos temas en el catálogo de capacitación, con el objetivo de fortalecer las competencias labores de los funcionarios.	Departamento de Capacitación Dirección de Estudios Parlamentarios y Red Global de Información

Oportunidades de mejora	Acciones realizadas	Responsable
Actualizar los manuales de procedimiento la cláusula de manejo de la información documentada establecida por de la norma ISO 9001:2015 e incorporar una cultura de calidad dentro de la institución.	<p>Se actualizó el inventario de los manuales de procedimientos administrativos.</p> <p>Se están actualizando los manuales de procedimientos administrativos conforme a la cláusula de manejo de la información documentada de la norma de ISO9001:20015.</p>	Dirección de Desarrollo Institucional
<p>Gestionar el teletrabajo de manera eficiente.</p> <p>Estructura tradicional del POA</p>	<p>Se establecieron indicadores para medir las actividades plasmadas en el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Se estableció formularios de solicitud de tele Trabajo</p>	Dirección de Desarrollo Institucional
Establecer encuestas para conocer la opinión de las partes interesadas	<p>Se elaboró y aplicó encuesta para conocer la percepción del ciudadano que presenta las iniciativas ciudadanas.</p> <p>Se elaboró y aplicó encuesta para conocer la percepción de los Honorables Diputados con el propósito de evaluar el servicio que les prestan los asesores legales.</p>	<p>Secretaría General</p> <p>Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana</p>

## 8. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES

En el año 2021, se analizó el análisis de la matriz de las cuestiones externas e internas, pero no sufrió cambios.

La revisión de esta matriz, se realizó a través de reuniones individuales con los líderes de los procesos para y determinar si la misma necesitaba alguna modificación.

La próxima reunión para abordar estas cuestiones está programada para febrero 2022.

Como material adjunto se encontrará la matriz de cuestiones externas e internas.

## 9. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

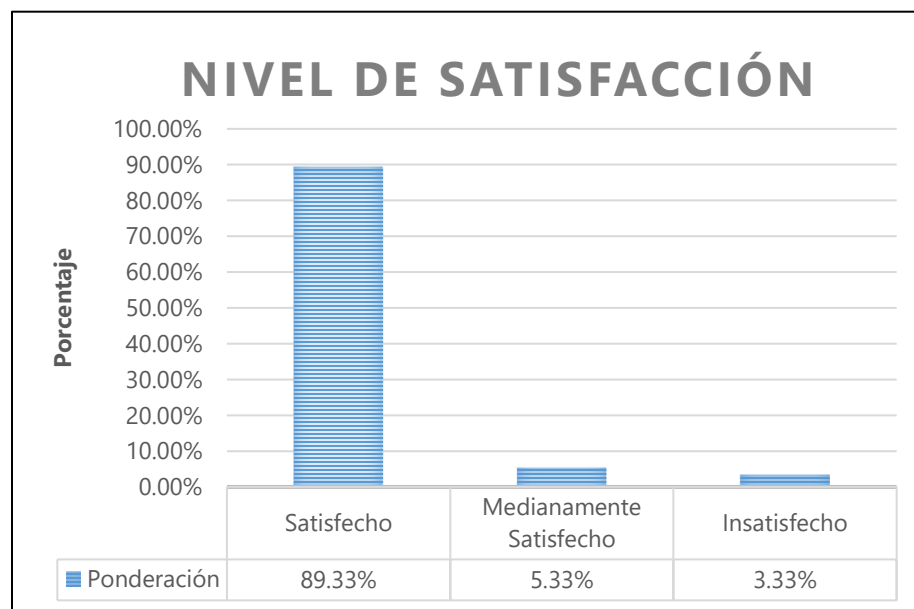
### 9.1. Satisfacción y retroalimentación de las partes interesadas

En atención al numeral 9.1.2 relativa a la satisfacción del cliente establecida en la Norma de ISO 9001:2015, la Asamblea Nacional, realiza mensualmente para nuestros usuarios externos y anualmente para los clientes internos, encuestas de satisfacción para conocer la percepción de nuestras partes interesadas, y mantener la retroalimentación de los clientes internos, así como también la de los ciudadanos que presentan las iniciativas ciudadanas.

#### a. Encuesta a los Diputados:

Esta encuesta es gestionada y aplicada por la Secretaría General, con esta matriz logramos medir la satisfacción por el servicio técnico recibido, y el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas, frente al servicio prestado.

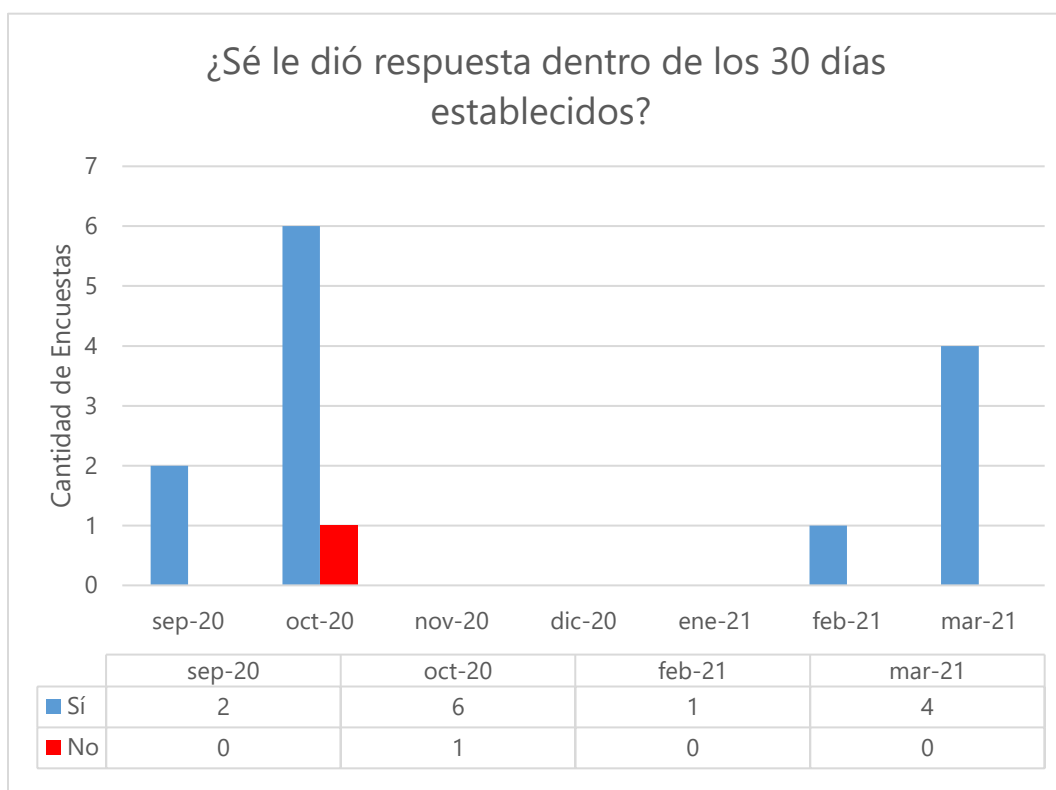
#### 10. Tabla con resultado de encuesta aplicada al cliente interno



b.Resultados de encuesta a Usuarios:

Esta encuesta es gestionada y aplicada por la Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana, con esta matriz se mide el cumplimiento del tiempo de respuesta a los ciudadanos una vez entregan una iniciativa ciudadana en la dirección correspondiente, evidenciándose la atención.

11. Tabla de total de usuarios atendidos dentro del tiempo establecido



9.2 Objetivos de la calidad

El Sistema de Gestión de Calidad de nuestra institución, está integrado por cuatro objetivos de calidad, los cuales corresponden al cumplimiento de la Política de Calidad establecida. Los mismos se han desarrollado acorde a los indicadores de gestión institucional, mediante la implementación de actividades orientadas a medir el desempeño y gestión de los procesos.

Objetivos de calidad de la Asamblea Nacional son los siguientes:

- Fortalecer las competencias laborales

- Cumplir con los tiempos de respuesta a los usuarios
- Lograr el grado de satisfacción del cliente
- Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad

Cada uno de estos objetivos de calidad han sido desarrollados en una matriz denominada **“Plan de Acción para objetivos de la calidad”**, donde las unidades administrativas relacionadas al desarrollo de cada uno de ellos, establecieron los indicadores, acciones y métodos para el desarrollo de los mismos, los cuales han sido desarrollados de la siguiente manera:

12. Tabla del desarrollo de los objetivos de la calidad

Objetivo de la calidad	Indicador	Acciones	Responsable
1. Fortalecer las competencias laborales	Capacitaciones desarrolladas / Capacitaciones programadas x100	1. Detectar necesidades de capacitación. 2. Desarrollar el programa anual de capacitaciones.	Departamento de Capacitación
	Asistencia de Asesores legales y técnico / Asesores legales y técnico convocados x100	1. Coordinación estrecha con las direcciones de asesoría legal y técnicas	Dirección de Estudios Parlamentarios y Red Global de Información
2. Cumplir con los tiempos de respuesta a los usuarios	Iniciativas atendidas / Iniciativas presentadas x100	1. Realizar registros y seguimientos adecuado de las iniciativas recibidas.	Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana
3. Lograr el grado de satisfacción del cliente	Usuario satisfecho / encuestas realizadas	1. Fomentar la relación con el usurario. 2. Crear una política de atención al usuario.	Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana
	#Clientes encuestados / Muestra de clientes planificados	1. Aplicar encuesta de satisfacción al culminar del periodo legislativo	Secretaría General
4. Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.	# Unidades atendidas / # unidades del SGC	1. Asesoría y asistencia a las unidades del SGC. 2. Desarrollo de la matriz de riesgo y oportunidades	Dirección de Desarrollo Institucional

Objetivo de la calidad	Indicador	Acciones	Responsable
Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.	No conformidad atendidas / No conformidad recibidas	1.La detección de la No conformidad y el seguimientos eficaz de la misma.	Dirección de Auditoría Interna
	Reuniones de coordinación realizadas / reuniones programadas	1. El análisis y evaluación de la situación existentes para identificar área de mejoras.  2. Implentación de las acciones decididas.  3. Análisis de los resultados de las acciones implantadas para determinar si se han conseguido los objetivos.	Secretaría General

### 9.3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

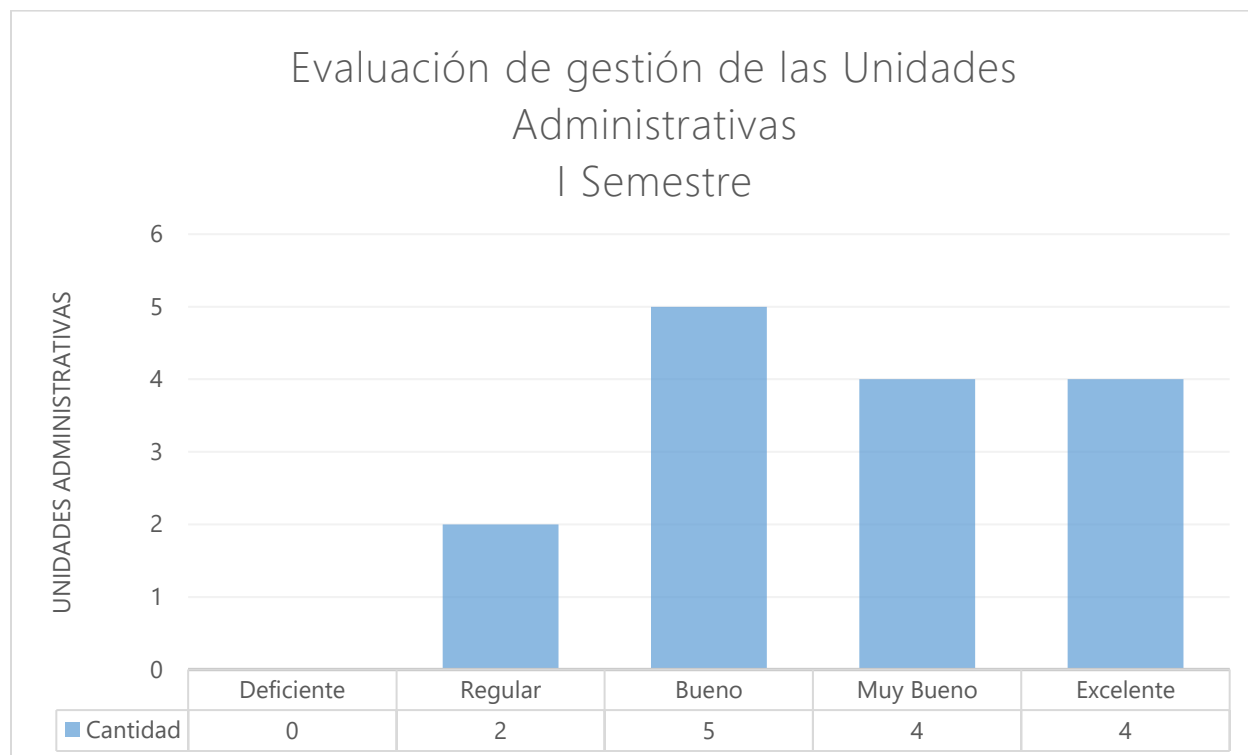
---

Los indicadores de gestión institucional se establecen en el Plan Operativo Anual, es allí donde todas las unidades administrativas planifican su plan de trabajo, efectúan la medición de su gestión, lo que nos permite tomar decisiones encaminadas a la mejora continua, basados en los resultados de eficacia, eficiencia y efectividad con frecuencias que varían de acuerdo al desarrollo de las actividades.

La Asamblea Nacional, hace público esta planificación en la sección de transparencia de la página web de la institución en el mes de diciembre de cada año.

Teniendo en cuenta el seguimiento mensual que se realiza al POA de cada unidad administrativa, se evidencia un resultado favorable en cuanto al cumplimiento y ejecución de las actividades demostrando conformidad con la prestación del servicio y las salidas de las actividades en cada proceso.





#### 9.4. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

En el mes de marzo de 2021, se realizó la auditoría externa de certificación del SGC, conforme a la Norma ISO 9001:2015, realizada por el ente certificador SGS, cuyo resultado generó 10 No conformidades menores para el proceso de Elaboración de proyectos de Ley, para subsanar esta no conformidad se implementaron 35 actividades como acciones correctivas.

La no conformidad a la fecha se encuentra en proceso de cierre por la Dirección de Auditoría Interna, encargada del proceso de medición, análisis y mejora.

#### 9.5. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento y medición de los procesos con respecto al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Operativo Anual, es una actividad que lidera la Dirección de Desarrollo Institucional.

Esta actividad se desarrolla de la siguiente manera:

- ✓ El Plan Operativo Anual, es entregado por las unidades administrativas, a la Dirección de Desarrollo Institucional para su revisión y su posterior publicación en el mes diciembre.
- ✓ El Informe de Avance de actividades y Proyectos del mes, es el documento con el cual damos seguimiento a las actividades y proyectos que son ejecutados por las áreas técnicas y administrativas de la institución.
- ✓ El Informe de evaluación semestral de actividades y proyectos del área técnica y administrativa, es el documento que recopila toda la información de forma semestral de las actividades y proyectos.

## 9.6. RESULTADOS DE AUDITORÍAS

En la auditoría externa realizada en el 2021, por la empresa certificadora arrojó 10 no conformidades, las misma fueron atendidas y cerradas.

Las auditoría interna cumplió con el plan y programa de auditoría, se realizó el seguimiento de las no conformidades establecidas por el ente certificador

### **a. Auditoría interna 2020**

- ✓ Oportunidades de mejora:10
- ✓ No conformidades:11

### **b. Auditoría externa 2021**

- ✓ No conformidad menor: 10
- ✓ Acciones correctivas :35

### **c. Auditoría interna 2021**

En este punto es importante señalar que la Dirección de Auditoría Interna encargada del Proceso de Medición, Análisis y Mejora no entregó los informes de las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad a la Dirección de Desarrollo Institucional, información que es necesaria para completar la tabla N°13 que a continuación presentamos.

13. Tabla de resumen de las No conformidades

N°	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ASAMBLEA NACIONAL	NO CONFORMIDADES		ACCIONES CORRECTIVAS HAN SIDO EFICACES?
		ABIERTAS	CERRADAS	
1	Presidencia			
2	Secretaría General			
3	Dirección de Desarrollo Institucional			
4	Departamento de Digitalización			
5	Dirección de Infraestructura y Servicios Generales			
6	Departamento de Capacitación			
7	Departamento Técnico de Recursos Humanos			
8	Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana			
9	Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Administrativos			
10	Dirección de Estudios Parlamentarios y Red Global de Información Glin			
11	Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones			
12	Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Plenarios			
13	Dirección de Comunicaciones			
14	Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones			
15	Departamento de Compras y proveeduría			
16	Dirección de Tesorería			

## 9.7. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES

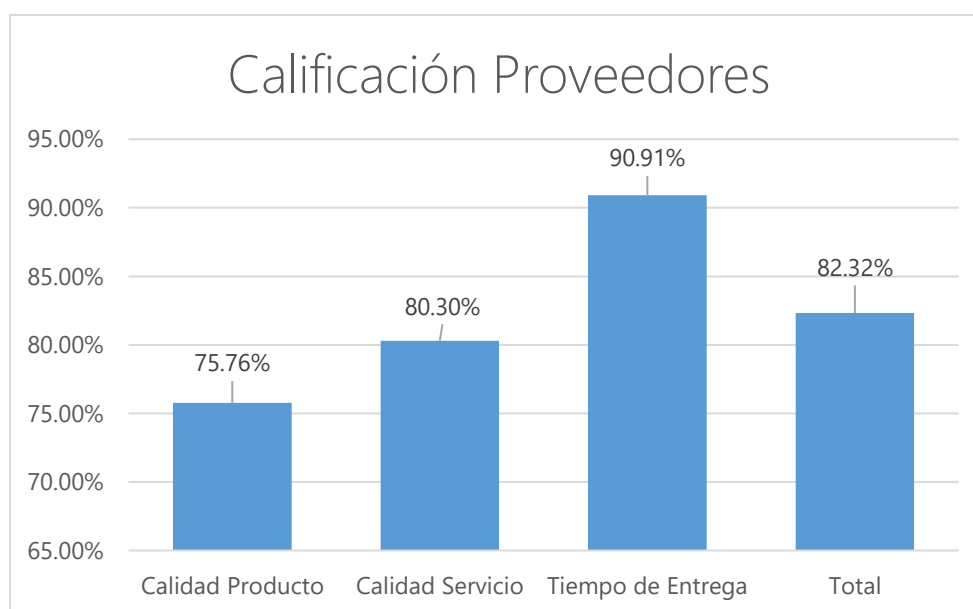
Cumpliendo con el punto 8.4, “Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente”, la institución realiza la evaluación de los proveedores externos, este procedimiento es desarrollado por el Departamento de Compras y Proveeduría, específicamente por la sección de proveeduría con el objetivo de validar el cumplimiento de los requisitos de los procesos, productos y servicio que prestan los diferentes proveedores que tiene la institución.

En esta evaluación se mide los siguientes aspectos:

- ✓ Calidad del producto
- ✓ Calidad del servicio (Atención, información, confiabilidad, solución de dudas y reclamos).
- ✓ Tiempo de entrega

Para tales efectos, se aplica la encuesta **AN/DGAF/DCP/SP/01** de satisfacción de los proveedores, esta encuesta fue aplicada a 33 proveedores contratados por la Asamblea nacional en el 2021, los resultados generaron la siguiente información.

14. Tabla de resultado de encuesta de calificación de proveedores



## 10. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

---

La institución determina y proporciona los recursos necesarios para la operación de sus actividades y proyectos, los mismos son administrados por la Dirección General de Administración y Finanzas, los cuales garantizan el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas y las normas aplicables para asegurar la eficacia y la mejora continua del SGC.

## 11. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

---

En reuniones realizadas con las unidades administrativas de la Asamblea Nacional que pertenecen al SGC, se desarrolló la matriz de riesgo y oportunidades en el formulario AN/SG/SGC/05 para la vigencia de 2021, se da cumplimiento a la periodicidad de los monitoreo y los controles identificados en la matriz de riesgos.

En esta matriz se identificaron un total de 98 riesgos de los cuales, 43 corresponden al nivel bajo, 31 al nivel moderado, y 24 corresponden al nivel alto, estos riesgos se mantienen controlados por los líderes de sus procesos, hecho que ha sido evidenciado a través del envío de los soportes pertinente que demuestran la implementación de los controles. En ese sentido, es importante recomendar a los líderes mantener un seguimiento constante de los mismos en aras de controlar situaciones que lleven a la institución a la materialización de estos.

Respecto a las oportunidades, se identificaron un total de 69, de ellas 16 tiene un nivel alto, 34 corresponden al nivel moderado y 19 refleja un nivel bajo.

En la siguiente tabla se establece el total de riesgos y oportunidades de las unidades administrativas que pertenecen al SGC durante el año 2021. tabla con el total de riesgos y oportunidades del año 2021 de las unidades administrativas que pertenecen al SGC

15. Tabla con el total de riesgos y oportunidades del año 2021 de

las unidades administrativas que pertenecen al SGC

N°	Unidad administrativa	Alta	Moderada	Baja	Alto	Moderado	Bajo	Total por unidad
1	Departamento de Capacitación	0	0	4	0	0	2	6
2	Departamento de Compras y Proveduría	4	2	0	0	0	2	8
3	Departamento de Digitalización	1	0	0	0	0	4	5
4	Departamento Técnico de Administración de Recursos Humanos	0	4	1	0	0	4	9
5	Dirección de Auditoría Interna	0	2	0	0	2	1	5
6	Dirección de Comunicación	0	0	0	3	3	4	10
7	Dirección de Desarrollo Institucional	2	0	0	5	0	2	9
8	Dirección de Estudios Parlamentarios y Red Global de Información Legal	0	2	0	0	0	4	6
9	Dirección de Infraestructura y Servicio Generales	0	1	0	1	0	0	2
10	Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0
11	Dirección de Tesorería	0	0	0	1	3	5	9
12	Dirección Nacional de Asesoría en Asuntos Plenarios	2	0	0	2	0	0	4
13	Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Administrativos	2	3	3	4	6	2	20
14	Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones	4	19	11	0	11	11	56
15	Dirección Nacional de la Promoción de la Participación Ciudadana	0	1	0	3	1	1	6
16	Unidad De Estadística	1	0	0	0	1	0	2
17	Unidad de Seguridad informática	0	0	0	5	4	1	10
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>167</b>
			<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>69</b>		<b>RIESGOS</b>	<b>98</b>	

## 12. OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE PERIODO

A continuación, se detalla el listado de las oportunidades de mejora necesarias para el buen funcionamiento del SGC en la Asamblea Nacional.

**Tabla con las oportunidades de mejora para el siguiente periodo**

Oportunidad de mejora	Acciones	Responsable
Seguir fortaleciendo las competencias laborales de los líderes y su personal en el conocimiento y destreza de la Norma ISO 9001:2015.	Trabajar coordinadamente, con el fin de que todos los funcionarios de la Asamblea conozcan el SGC en base a la norma ISO 9001:2015 y se establezca una cultura de calidad.	Departamento de Capacitación Dirección de Estudios Parlamentarios y Red Global de Información
Es importante conocer de primera mano el sentir y el grado de satisfacción de nuestras partes interesadas.	La Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones debe, elaborar implementar una encuesta de satisfacción al cliente.	Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones
Establecer la Tabla de Vida documental, con el objetivo de resguardar en debida forma la información que maneja la institución.	Culminar con la gestión de la Tabla de Vida documental, la misma debe ser aprobada por la Directiva.	Dirección de Documentación y Publicaciones Secretaría General
Establecer un medio de comunicación eficaz que evite riesgos en el manejo de la documentación del SGC.	Gestionar el desarrollo de una carpeta compartida, donde las unidades adm. que pertenecen al SGC, tengan acceso a toda la información documentada.	Secretaría General Dirección de Desarrollo Institucional Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones
Realizar la auditoría interna, a la Dirección de Auditoría Interna de la Asamblea Nacional.	Solicitar a la Universidad de Marítima apoyo para realizar la auditoría necesaria a la Dirección de Auditoría Interna	Alta Gerencia Dirección de Desarrollo Institucional
Contar con la información documentada de los resultados obtenidos de la primera y segunda auditoría.	Solicitar a la Dirección de Auditoría Interna el informe de la primera y segunda auditoría para tenerla como evidencia en los registros .	Alta Gerencia Dirección de Auditoría Interna Dirección de Desarrollo Institucional

<b>Oportunidad de mejora</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>
Fortalecer la medición del conocimiento a los colaboradores	Aplicación de encuestas	Dirección de Estudios Parlamentarios y Red Global de Información Glin
Digitalizar los expedientes del personal y los formularios de acciones de recursos humanos.	Coordinar con la Dirección de Tecnología para realizar esta digitalización.	Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones
Disponibilidad de un espacio en la Web o una Intraned que permita modernizar tecnológicamente las actividades académicas, y que puedan tener acceso a los contenidos en cualquier momento.	Realizar la solicitud a la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones	Departamento de Capacitación  Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones
Actualización del programa de registro y base de datos de Recursos Humanos.	Realizar la solicitud a la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones	Departamento técnico de recursos humanos  Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones
Implementación del cuadro espejo	Continuar con la captación de información para alimentar el cuadro espejo.	Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Administrativos
Uso de SISCOLEGAL	Implementar este programa para uso de todas las direcciones legales de la institución.	Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Administrativos
Participación más activa por parte de la Dirección para lograr cumplir con la implementación de la norma dentro de la Dirección de Comunicaciones en el tiempo establecido en el proceso.	Reunión permanente con los líderes de los procesos.	Secretaría General  Dirección de Comunicación
Mayor divulgación del Sistema de Gestión de Validad (SGC), mediante los distintos canales de	Realizar reunión para establecer el mecanismo de participación y divulgación del SGC, en las redes sociales y en el canal de	Secretaría General  Dirección de Desarrollo Institucional



<b>Oportunidad de mejora</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>
comunicación de la institución	televisión de la Asamblea Nacional.	Dirección de Comunicación
Incorporación de Aplicación	La Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones al igual que la Unidad de Estadística, para conocer la percepción del usuario que visita las comisiones y que utiliza la información publicada en nuestra página web sería oportuno implementar encuestas de satisfacción al usuario.	La Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones  Unidad de Estadística
Se considera pertinente realizar actualización del Contexto interno y externo (Matriz FODA), teniendo en cuenta las coyunturas presentadas a nivel internacional y los aspectos globales que pueden impactar directamente a la institución.	Definir fecha de reunión con las unidades administrativas que pertenecen al SGC	Secretaría General  Dirección de Desarrollo Institucional

### 13. NECESIDADES EN EL CAMBIO DEL SISTEMA

De acuerdo con el numeral 6.3, “Planificación del cambio”, es importante realizar la planificación de los cambios que promuevan la mejora continua de los procesos que son desarrollados por las Unidades administrativas que integran el SGC

16. Tabla de cambios

N°	CAMBIOS
1	Incorporar a la Dirección General de Administración y Finanzas al proceso del SGC en su conjunto al igual que el Departamento de Presupuesto.
2	Realizar cambios en el procedimiento de la No Conformidad
3	Actualizar el Manual de Procedimientos Administrativos del SGC.

### 14. NECESIDADES DE RECURSOS

17. Tabla de necesidades de recursos por unidades administrativas

N°	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ASAMBLEA NACIONAL	NECESIDAD DE RECURSOS
1	Secretaría General	N/A
2	Dirección de Desarrollo Institucional	Espacio físico, compra de computadoras, Solicitud de capacitación para la formación de auditores en Normas ISO 9001:2015, analistas de SGC
3	Dirección de Documentación y Publicación (Departamento de Digitalización)	Se requiere la adquisición de un escaner análogo digital de microfilm para el desarrollo de proyectos.
4	Dirección de Infraestructura y Servicios Generales	Mantener el inventario necesario para cumplir con los mantenimientos preventivos establecidos en Plan de Mantenimiento Anual  Cumplir con los pagos a tiempo a los proveedores para continuar con sus servicios.  Cumplir con el presupuesto necesario para realizar las obras de mejoras en la Institución.
5	Dirección de Recursos Humanos (Departamento de Capacitación y Departamento Técnico de Recursos Humanos)	Recurso económico para la adecuación del Centro de Capacitación.  Recurso para cubrir necesidades de capacitación a nivel de universidad, (cursos, seminarios, diplomados).

N°	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ASAMBLEA NACIONAL	NECESIDAD DE RECURSOS
		Actualización del programa de registro y base de datos de Recursos Humanos.
6	Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Administrativos	Espacio físico, compra de un auto para uso de la dirección exclusivamnete
7	Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones	<p>Solicitud de mobiliario, computadoras, archivadores, sillas ejecutivas, construcción de baños y comedor</p> <p>Retener y lograr la permanencia a través de la estabilidad laboral de los mejores talentos, mediante una retribución salarial acorde con el nivel de preparación y experiencia.</p> <p>Incluir en el presupuesto la partida para la remodelación de la oficina de la Secretaria Técnica de Asuntos Económicos, toda vez que la misma requiere, remoción de paredes de madera que están revestidas de alfombra y por falta de mantenimiento ha provocado afectaciones respiratorias y alergias a los funcionarios.</p> <p>Asignar el presupuesto necesario para capacitar y dotar a las Secretarías Técnicas, del equipo tecnológico que se requiera para cumplir con los nuevos requerimientos que nos exige la certificación de la norma ISO-9001.</p>
8	Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Plenarios	Solicitud de computadoras
9	Dirección de Comunicaciones	Personal calificado y renovación de licencias de programas de edición.
10	Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones	Presupuesto designado para compra de equipo tecnológico y renovación de licencias
11	Departamento de Compras y Proveeduría	Software para mejor control e ubicación y estado de las solicitudes de Bienes y Servicios, y las órdenes de compra.
12	Dirección de Tesorería	N/A
13	Unidad de Estadística	<p>Renovación del Sistema Seg_Legis.</p> <p>Actualización completa del equipo informático.</p>

N°	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ASAMBLEA NACIONAL	NECESIDAD DE RECURSOS
14	Unidad de Seguridad Informática	Asignación de presupuesto para renovación de licencias y equipo de seguridad, capacitación para el personal de la unidad en temas orientados a seguridad informática.
15	Dirección de Auditoría Interna	N/A

## 15. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

---

- a) Los líderes de los procesos deben conocer y comprender la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad, para tales efectos es pertinente incluirla de forma permanente en el Plan de Capacitación Institucional para que contribuya a la formación de estándares de calidad, con la finalidad de fortalecer el liderazgo en cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.
- b) Es imperante que la Dirección de Auditoría Interna conozca, comprenda y aplique las normas ISO 9001:2015 y la norma 19011:2018 relativa a las Directrices para las auditorías del sistema de gestión de calidad, con el objetivo de perfeccionar el conocimiento y el seguimiento que deben realizar basados en altos estándares de calidad, de acuerdo a las precitadas normas.
- c) Se considera como fortaleza, contar con una Base Documental actualizada, disponible, de fácil consulta y con información oportuna sobre el Sistema de Gestión de Calidad, que agiliza el proceso de análisis general relativa a su estado actual.
- d) Las encuestas realizadas por la Secretaría General y la Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana en el 2021, reflejan la Satisfacción de los usuarios externos y de nuestros clientes internos, de igual forma es importante

seguir trabajando en fortalecer la atención a nuestros usuarios y clientes como una buena práctica y como mejora de la institución.

- e) La institución realiza el monitoreo y seguimiento de las matrices de Indicadores, Riesgos y oportunidades, Acciones de mejora, acciones correctivas y controles, no obstante, es importante crear herramientas que faciliten la trazabilidad, con el fin de contar con información oportuna y clara del sistema que permita a los líderes tomar decisiones, generar oportunidades de mejora y destacar las buenas practicas que se desarrollan en cada proceso.
- f) Es importante para el mejoramiento continuo del SGC, realizar mesas de trabajo que permitan la revisión de los indicadores de gestión especialmente, aquellos procesos que tienen pendiente su actualización.
- g) Realizar actividades de sensibilización que permitan fortalecer los conocimientos sobre el Sistema de Gestión de la Institución, en base a la Norma ISO 9001:2015.
- h) Continuar con la articulación del Sistemas de Gestión de Calidad y Control interno alineados con la política de calidad y objetivos.

## ANEXO N°1

---

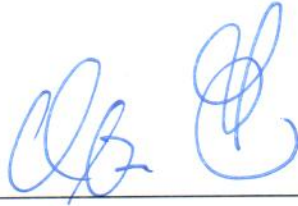
Factor		Cuestión/evento	Resultado esperado	¿como nos afecta?	
				AMENAZAS (riesgos)	OPORTUNIDADES
Político	Cambio de gobierno	Cambio de directores	Cambio en la planificación	Mejorar las estrategias respecto al período anterior	
		Inestabilidad política	Marca la imagen de la Asamblea Nacional	Desarrollar una estrategia para mejorar la proyección a nivel nacional e internacional	
		Continuidad de los proyectos en proceso	Cancelación de los proyectos en curso	Renovaciones	
	Pandemia por Covid-19	Continuidad de la operación	Que la operación se detenga y cause atrasos en el servicio	Mejorar la eficacia operativa en las diferentes direcciones	
Económico	Recurso Económico	Recurso	Recorte de presupuesto	Manejo eficiente del presupuesto	
	Pandemia por Covid-19	Desaceleración económica	Cancelación de los proyectos en curso	Incorporar temas de innovación en algunos proyectos	
Sociocultural	Descontento por presentación de anteproyectos de ley	Paro nacional	Que se unan al paro distintos gremios	Negociaciones	
	Localización de los ciudadanos	Opiniones sobre los anteproyectos / proyectos de ley	La distancia demografica representa una barrera para la participación	Tiene derecho constitucional para ser escuchado y participar de la sesiones en la comisión	
	Presentación de iniciativas ciudadanas	Participación del ciudadano	Que el ciudadano sienta inconformidad y desconozca el proceso y emita comentarios que dañen la imagen de la Institución	Hacer programas de docencia a los ciudadanos sobre los pasos de cómo se presenta una iniciativa y recorrido para que sea aprobado	
	Pandemia por Covid-19	Menos participación presencial del ciudadano	El ciudadano no participa	Incorporar nuevos mecanismos de participación online	
Tecnológico	Amenazas de virus y hackers	Perdida de información	No cumplir con un requisito legal (nodo de transparencia)	Aplicación de nuevos método para seguridad informática	
	Cambio en las tecnologías	Ir a la vanguardia	No hay presupuesto para la adquisición de nuevas tecnologías	Implementar cambios en las herramientas TIC	
	Pandemia por Covid-19	Continuar con las operaciones	Que el proveedor de red no mantenga buena señal	Ampliar el ancho de banda	
Ambiental	Reducción del uso del papel en la gestión pública Ley 132	Protección al medio ambiente	No cumplir con la disposición de esta ley en todas las direcciones	Minimizar la impresión y ahorro de recursos y trabajar en documentos digitalizados	
	Impacto de desastres naturales	Sismo	Pérdida de información e infraestructura	Convenio referente a los backup de respaldo	
Legal	Ley elaborada de acuerdo a los principios de la Constitución Nacional	Ley aprobada	Proyecto de ley que infrinja contra la Constitución Nacional	Proponer proyectos de ley acordes y consonos con el desarrollo económico del país y el reglamento.	
	Pandemia por Covid-19	Propuesta de leyes en beneficio de país	Que los ciudadanos se sientan insatisfechos con la gestión	Emitir anteproyectos en beneficio de los ciudadanos por temas por covid-19	

Factores externos: Contexto Microentorno				
FACTOR	Cuestión/evento	Resultado esperado	¿como nos afecta?	
			AMENAZAS (riesgos)	OPORTUNIDADES
Cientes / Usuarios	Crecimiento de la participación de los ciudadanos			
Competidores	No aplica para este servicio			
Proveedores	Política de compras	Cumplir con los requisitos establecidos en la Orden de compra	No cumplir con la fechas pactadas de entrega	Solicitar oportunamente y justificados, la extensión de los servicios
	Número de proveedores	Participación en las licitaciones	No cuentan con los servicios y/o productos en el tiempo definido	Verificar nuevos servicios en las pymes de algunos servicios
Formadores de opinión	Perjudica la imagen de la Asamblea Nacional	Influencia al público en general	No comunica el proceso de acuerdo como es y en su mayoría publicitan madrugonazo con la aprobación de la ley	Mejorar el proceso de comunicación para el conocimiento y mecanismo del proceso de aprobación de ley.
Factores internos				
	Cuestión/evento	Resultado esperado	¿como nos afecta?	
			DEBILIDADES (riesgos)	FORTALEZAS (oportunidades)
Dirección	Decisiones estratégicas del SGC	Participación de todas las direcciones que intervienen en el proceso	Baja participación de los directores o envían a un designado y no hay participación directa	Apoyo de la Presidencia a través de la Unidad de Asesores de Presidencia
Estructura organizativa	Estructura del organigrama	Institución estructurada	Nombramiento de direcciones sin incluir en el organigrama y sin definir funciones	Revisión de los Asesores de Presidencia
Políticas	Políticas establecidas	Cumplimiento de políticas	Actualización de las políticas	Promoción de las políticas de la organización y disponibilidad en la pagina de transparencia
Procesos del SGC	Alcance del SGC	Satisfacción del usuario	No incluir todos los servicios de la Institución	Sistema de gestión estructurado
Recursos	Económico	Presupuesto aprobado	Recorte de presupuesto	
	Humano	Funciones definidas y comunicadas	Dualidad de funciones	Todos los manuales especifican las funciones
		Comunicación Interstitucional	Dualidad de funciones	Equipo multidisciplinario
Tecnología	Seguridad de la información	Red óptima	Equipos con licencias descontinuadas	Personal conocedor de las herramientas TIC
Conocimiento de la Institución	Transparencia en la gestión pública	Conocimiento del código de ética	No se incluye en el programa de inducción	Es de cumplimiento legal
Cultura Institucional	Programas de Recursos Humanos			Desarrollar programas



16. FIRMA DE LA ALTA GERENCIA

El presente informe de Revisión por la Alta Dirección realizado el día 17 y 24 de noviembre del 2021, ha sido avalado y firmado por el Secretario General de la Asamblea Nacional el 6 de diciembre de 2021.



LCDO. QUIBIAN PANAY

