



ALCANCE: “ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE LEY”

ÍNDICE

1. UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO	3
I. Tabla de unidades administrativas	3
II. Tabla de lista de asistencia de los líderes de los procesos de la Asamblea Nacional.....	4
2. POLÍTICA DE CALIDAD	6
3. OBJETIVOS DE CALIDAD	6
4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6
5. OBJETIVO DEL INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	6
6. DESARROLLO DEL INFORME	6
III. Tabla sobre los puntos desarrollados en la reunión de revisión de la dirección 2023.....	7
7. ESTADO DE ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR	8
IV. Tabla de las salidas establecidas en la revisión por la dirección anterior	9
8. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES	13
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
V. Tabla con resultado de encuesta aplicada al cliente interno.....	14
b. Encuesta a Usuarios externos:.....	15
VI. Tabla de total de usuarios atendidos dentro del tiempo establecido.....	15
9.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD	15
VII. Tabla del desarrollo de los objetivos de la calidad.....	16
9.3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. 17	

9.4.	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	18
9.5.	RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	18
9.6.	RESULTADOS DE AUDITORÍAS.....	18
VIII.	Tabla de resumen de las No conformidades.....	19
9.7.	DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES.....	20
IX.	Tabla de resultado de encuesta de calificación de proveedores.....	21
10.	ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.....	21
11.	EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	21
X.	Tabla con el total de riesgos y oportunidades del año 2022.....	22
12.	OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE PERIODO.....	1
XI.	Tabla con las oportunidades de mejora para el siguiente periodo.....	1
13.	NECESIDADES EN EL CAMBIO DEL SISTEMA.....	3
XII.	Tabla de cambios.....	3
14.	NECESIDADES DE RECURSOS.....	3
XIII.	Tabla de necesidades de recursos por unidades administrativas.....	3
15.	CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN.....	6
16.	ANEXO N°1.....	8
17.	ANEXO N°2.....	9
18.	FIRMA DE LA ALTA GERENCIA.....	12

1. UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

I. Tabla de unidades administrativas

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

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



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015
ACTA DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código AN_SG_SGC_33
Versión 01
Fecha de Versión 4-ene-2022

FECHA	11 01 2025			HORA INICIAL	9:00
LUGAR	Salón Azul			HORA FINAL	12:30
CONVOCADOS					
#	Unidad Administrativa	Nombre	Apellido	Proceso	Firma de asistencia
1	DEP	Natasy	Castro	Apoyo	Natasy Castro
2	D.E.P	Jessica	Diaz	Apoyo	Jessica Diaz
3	DEP	Quida	Charauia	Apoyo	Quida Charauia
4	DEP	Elizabeth	Romero	Apoyo	Elizabeth Romero
5	Unidad de Estudios	Maricela R.	Ureng	Apoyo	Maricela Ureng
6	Dpto de Digitalización	Jahir A	Dufo Cruz	Apoyo	Jahir A Dufo Cruz
7	" "	Eloy	VDA	"	Eloy VDA
8	Mano J.B	DDI	Qui		Mano J.B
9	DDI	Berta	Hiscoy	Apoyo	Berta Hiscoy
10	DIRECCIÓN REG.	DALIS	DE SEJAS	APOYO	DALIS DE SEJAS
11	Tesorería	NELLYS	DE ARROY	Apoyo	Nellys De Arroy
12	TESORERIA	CARLOS	MEDINA	Apoyo	Carlos Medina
13	TESORERIA	William	Mow	Apoyo	William Mow
14	Asesor Legal (FUALM)	Irving	Rios	Apoyo	Irving Rios
15	D.N.A.L.T. Cuz	Glenn	DUNCAN	Misional	Glenn Duncan
16	Unidad Soc. T.P.O	Marybel	RUIZ	Apoyo	Marybel Ruiz
17	Dir. de Distribución	Johann Doyac	Diaz	M.A.M.	Johann Diaz
18	Dir. de Distribución	José Ariel	Ortiz	M.A.M.	José Ariel Ortiz
19	Capacitación	Yahaira	Pérez	Apoyo	Yahaira Pérez
20	Admin. de Hum.	Naida	Gonzalez	Apoyo	Naida Gonzalez
21	Asesoría	Sail	Tyede	Asesoría	Sail Tyede
22	Marketing	Marcos	Martinez	Apoyo	Marcos Martinez
23	Comunicación	Kristel	Campos	Misional	Kristel Campos
24	Asesoría	Lucy	Colón	Misional	Lucy Colón
25	STC ASOT BOCOM	Rolando	Acuña	Misional	Rolando Acuña
26	DDI	Nelvia	Ortiz	Apoyo	Nelvia Ortiz
27	DDI	Marikela	Camacho	Apoyo	Marikela Camacho
28	Comunicación	Rosamery	Camacho	Apoyo	Rosamery Camacho



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015
ACTA DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código AN_SG_SGC_23
Versión 01
Fecha de Versión 4-ene-2022

FECHA		HORA INICIAL			
LUGAR		HORA FINAL			
CONVOCADOS					
#	Unidad Administrativa	Nombre	Apellido	Proceso	Firma de asistencia
29	DNALAA	Melby González		Apoyo	
30	Compras	Daniela Smith	Smith	Apoyo	
31	DNAAP (Subs Planificación)	Karin Parrocs	Parrocs	Uisional	
32	DNALTC	Katrina Rodríguez	Rodríguez	Uisional	
33	Secretaría	JUAN JOSÉ TORO	TORO	Estratégico	
34	Dirección General	Yeniza	Castillo	Apoyo	
35	Secretaría B.	Geubian	Parra	Estratégico	
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					
51					
52					
53					
54					
55					
56					

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 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 estratégicas.

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:

III. Tabla sobre los puntos desarrollados en la reunión de revisión de la dirección 2023

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;	Dirección de Desarrollo Institucional	Matriz FODA y Matriz de Partes Interesadas.
Satisfacción del cliente	Secretaría General Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana	Informe de encuestas de satisfacción aplicada a los usuarios y Diputados en el 2022.
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	Dirección de Desarrollo Institucional	Resultados obtenidos 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 2022.
Resultados de seguimiento y medición	Dirección de Desarrollo Institucional	Informe del primer semestre de gestión del 2022.
Resultado de las auditorías	Dirección de Auditoría Interna	Informe de Auditorías vigencia 2022.
Desempeño de los proveedores externos	Departamento de Compras y Proveduría	Informe de las evaluaciones aplicadas a los proveedores externos de la vigencia 2022.
Adecuación de los recursos	Dirección de Infraestructura y Servicios generales, Dirección de Tecnología	Listado de las adecuaciones realizadas.
Riesgos actualizados e identificados por la institución	Dirección de Desarrollo Institucional	Total, de Riesgos y oportunidades vigencia 2022.

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

De acuerdo a la reunión de revisión por la Alta Dirección desarrollada los días el 17 y 24 de noviembre de 2021, desarrollamos la tabla 4, donde establecimos las salidas.

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

Oportunidad de mejora	Acciones	Responsable	Realizado	Acciones realizadas
Seguir fortaleciendo las competencias laborales de los líderes de los procesos 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 Dirección de Desarrollo Institucional	SI	Se realizaron reuniones con la Dirección de Auditoría Interna y Secretaría General para darle seguimiento a las acciones del SGC. Se desarrollaron capacitaciones con el objetivo de fortalecer las competencias laborales.
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 e implementar una encuesta de satisfacción al cliente.	Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones	SI	La Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones desarrolló una encuesta para aplicarla en las comisiones permanentes.
Establecer la Tabla de Vida documental, con el objetivo de resguardar en debida forma la información documentada que maneja la institución.	Culminar la gestión de la Tabla de Vida documental, la misma debe ser aprobada por la Directiva.	Dirección de Documentación y Publicaciones Secretaría General	SI	Fue aprobada bajo Resolución 80 del 9 de dic de 2021, la tabla de vida. Además fue publicada en la Gaceta Oficial N° 29,552 de 7 de junio de 2022
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	SI	La Dirección de Desarrollo Institucional en coordinación con la Dirección DTIC, implementó en todas las unidades administrativas que pertenecen al SGC el uso de la carpeta compartida.

Oportunidad de mejora	Acciones	Responsable	Realizado	Acciones realizadas
Realizar la auditoría interna, a la Dirección de Auditoría Interna de la Asamblea Nacional.	Realizar coordinación con la Secretaría General	Alta Gerencia Dirección de Desarrollo Institucional	SI	Fue realizado por personal de la Asamblea Nacional
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	SI	Los Informes fueron entregados a Secretaría General y a la Dirección de Desarrollo Institucional
Fortalecer la medición del conocimiento a los colaboradores	Aplicación de encuestas	Dirección de Estudios Parlamentarios y Red Global de Información Glin	SI	Se aplica encuesta digital, una vez culmina la capacitación.
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	SI	Actualmente se encuentran con la digitalización de la gestión documental de los expedientes en el área del Departamento de Registro y Control.
Disponibilidad de un espacio en la web o en Intranet 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	NO	El departamento de Capacitación después de realizar la solicitud a la Dirección de Tecnología no le fue posible la implementación.
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	SI	La Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, se encuentra trabajando en la sistematización de la

Oportunidad de mejora	Acciones	Responsable	Realizado	Acciones realizadas
		Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones		información de la documentación de los funcionarios.
Implementación del cuadro espejo	Continuar con la captación de información para alimentar el cuadro espejo.	Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Administrativos	SI	Está herramienta es utilizada por la Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Administrativos
Uso de SISCOLEGAL	Implementar esta herramienta para uso de todos en la dirección.	Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Administrativos	NO	En proceso de coordinación con la Dirección de Tecnología para la utilización de la carpeta compartida
Participación más activa de la Dirección para lograr 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	SI	La Dirección de Auditoría interna y la Dirección de Desarrollo Institucional realizan trabajos en conjunto para consolidar los trabajos a realizar y fortalecer las acciones en el SGC.
Mayor divulgación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), mediante los distintos canales de comunicación de la institución	Realizar reunión para establecer el mecanismo de participación y divulgación del SGC, en las redes sociales y en el canal de televisión de la Asamblea Nacional.	Secretaría General Dirección de Desarrollo Institucional Dirección de Comunicación	SI	La Dirección de Desarrollo Institucional, envió nota a la Dirección de Comunicación requiriendo el apoyo de esta divulgación.
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	SI	Se desarrolló el formulario que se utilizará para captar la opinión del ciudadano que nos visita en las comisiones.

Oportunidad de mejora	Acciones	Responsable	Realizado	Acciones realizadas
Es pertinente actualizar el 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	SI	Se realizó reunión en marzo de 2022, con las unidades administrativas que pertenecen al SGC, en la capacitación se actualizó el FODA institucional.

8. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES

En marzo 2022, la Dirección de Desarrollo Institucional, junto con el Departamento de Capacitación organizó una actividad de capacitación sobre temas puntuales del Sistema de Gestión de Calidad, dentro de los cuales estaba realizar un trabajo grupal para actualizar el FODA institucional y de allí también poder actualizar la matriz sobre las cuestiones internas y externas de la institución.

Como material adjunto incorporamos la matriz de cuestiones externas e internas.
(Ver Anexo 2)

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

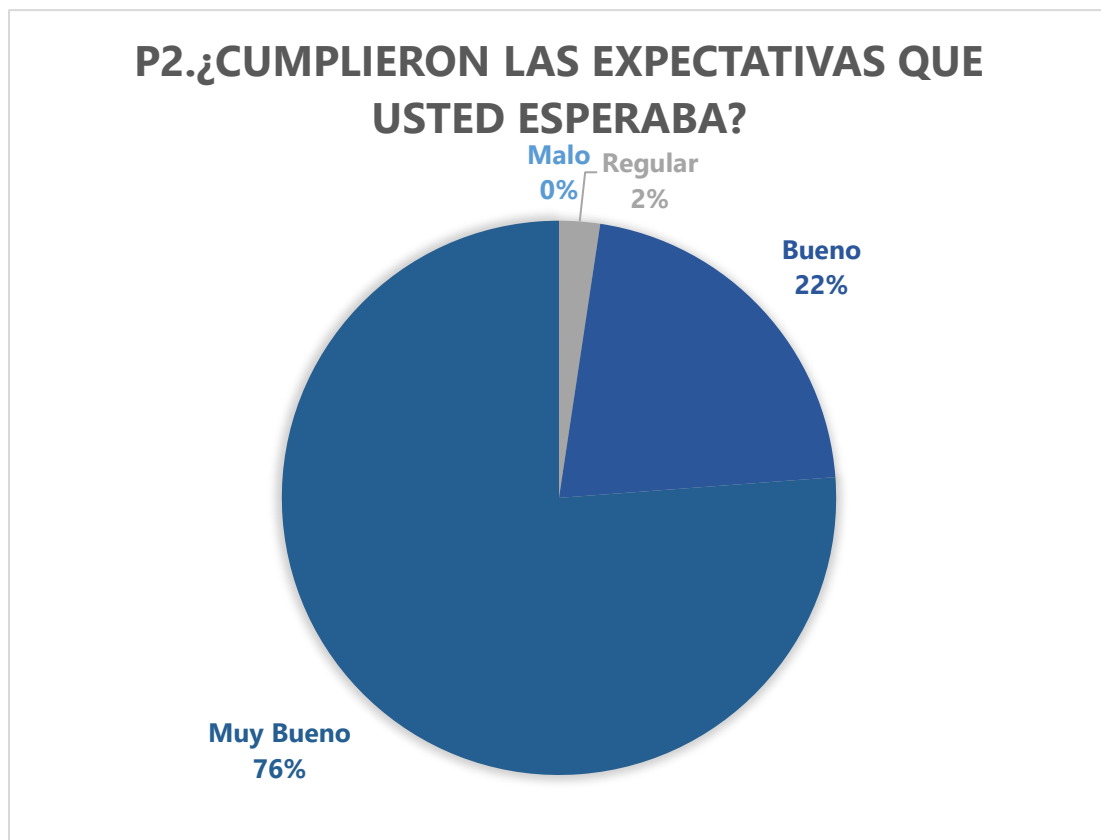
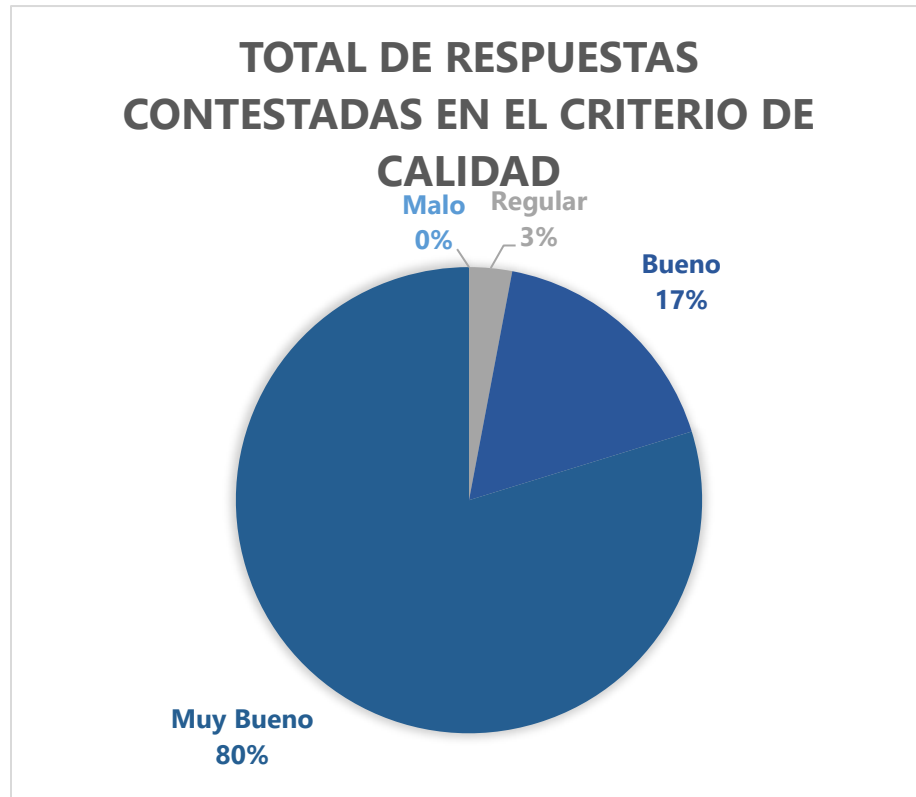
9.1. SATISFACCIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

En atención al numeral 9.1.2 de la Norma de ISO 9001:2015 relativa a la satisfacción del cliente, la Asamblea Nacional, realiza semestralmente 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, se mide la satisfacción por el servicio técnico recibido, y el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas, frente al servicio prestado.

V. Tabla con resultado de encuesta aplicada al cliente interno



b. Encuesta a Usuarios externos:

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 que entregan la iniciativa ciudadana en la dirección correspondiente, evidenciándose la atención recibida.

VI. 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.

Los 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:

VII. Tabla del desarrollo de los objetivos de la calidad

Objetivo de la calidad	Indicador	Acciones	Responsable
1. Fortalecer las competencias laborales	Actividades programadas/ Actividades ejecutadas	Desarrollar el programa anual de capacitaciones.	Departamento de Capacitación
	Personas asistidas/Personas convocadas	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	Realizar registros y seguimientos adecuado de las iniciativas recibidas.	Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana
3. Lograr el grado de satisfacción de los usuarios	Encuestas completadas	Aplicación de encuesta de satisfacción al culminar del periodo legislativo	Secretaría General
4. Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.	Actividades programadas/Actividades ejecutadas	Asesoría y asistencia a las unidades del SGC. Desarrollo de la matriz de riesgo y oportunidades	Dirección de Desarrollo Institucional
	Auditoría interna	Detección de la No conformidad y el seguimiento eficaz de la misma.	Dirección de Auditoría Interna

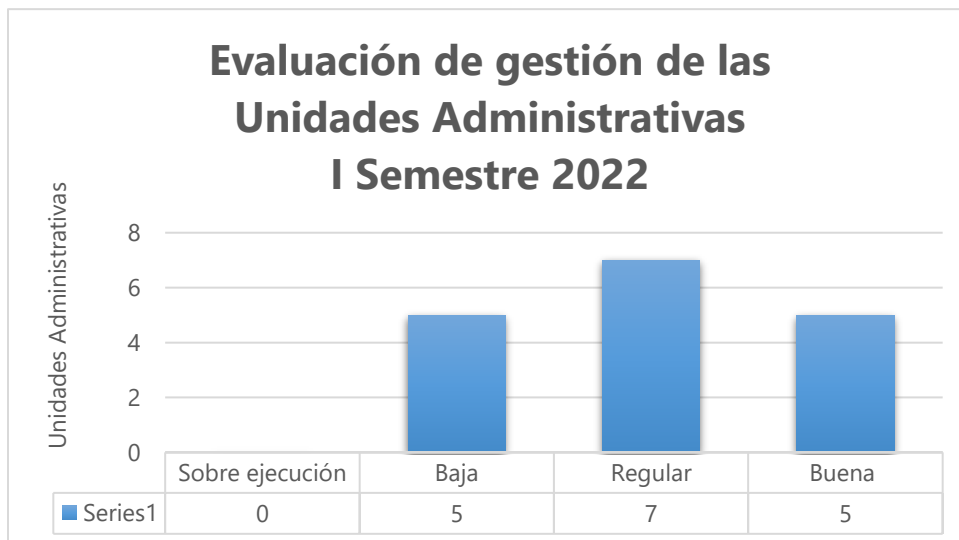
Objetivo de la calidad	Indicador	Acciones	Responsable
Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.	Auditorías programadas	Seguimiento de las auditorías del SGC	Dirección de Auditoría Interna

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 (POA), 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 mediante el Informe de avance de actividades y proyectos del mes.



9.4. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

En el mes de marzo de 2022, se realizó la auditoría externa del SGC, conforme a la Norma ISO 9001:2015, realizada por el ente certificador SGS, cuyo resultado generó 4 No conformidades menores para el proceso de Elaboración de proyectos de Ley, para subsanar estas no conformidades se implementaron 18 actividades como acciones correctivas.

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.

9.6. RESULTADOS DE AUDITORÍAS

En la auditoría externa realizada en el 2022, por la empresa certificadora arrojó 4 no conformidades menores, las misma fueron atendidas y cerradas.

El equipo de auditores internos de calidad de la Asamblea Nacional, cumplió con el plan de acción y programa de auditoría, realizando el seguimiento de las no conformidades menores establecidas por el ente certificador.

a. Auditoría externa 2022

✓ No conformidad menor:4

b. Auditoría interna 2022

✓ No conformidad menor: 1

VIII. Tabla de resumen de las No conformidades

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

N°	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ASAMBLEA NACIONAL	FUE AUDITADA	NO CONFORMIDADES		ACCIONES CORRECTIVAS HAN SIDO EFICACES?
			ABIERTAS	CERRADAS	
13	Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones	SI	---	---	---
14	Departamento de Compras y proveeduría	SI	---	---	---
15	Dirección de Tesorería	---	---	---	---
16	Unidad de seguridad Informática	---	---	---	---
17	Unidad de estadística	SI	---	---	---
18	Dirección de Auditoría Interna	SI	---	SI	SI

9.7. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES

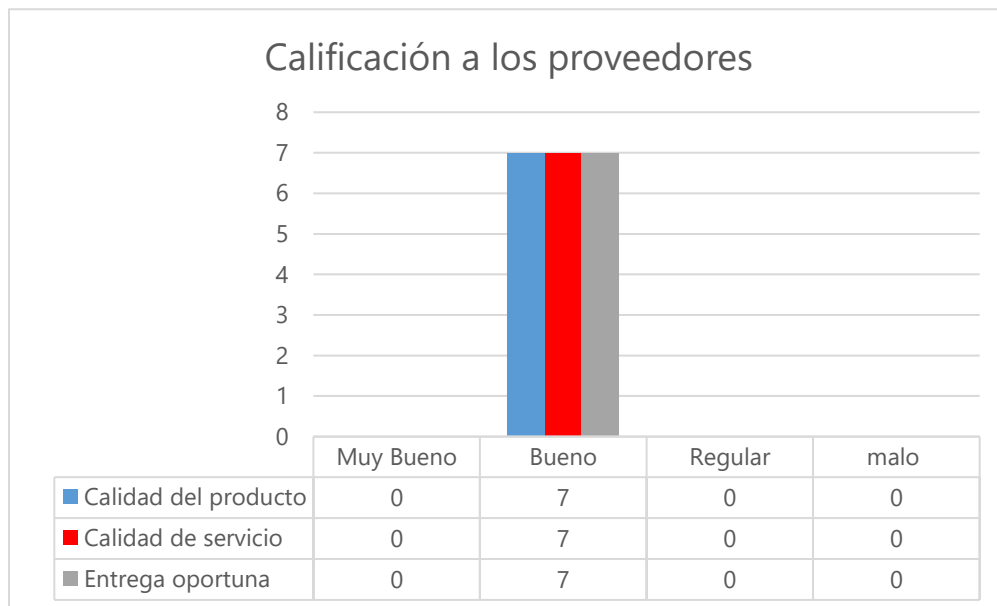
Cumpliendo con el punto 8.4, “Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente”, la institución realiza la evaluación de los proveedores externos, este procedimiento es desarrollado por el Departamento de Compras y Proveeduría, específicamente por la sección de proveeduría con 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 7 proveedores contratados por la Asamblea nacional en el 2022, los resultados generaron la siguiente información.

IX. 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 2022 y se le da seguimiento trimestralmente a través del F2.

En esta matriz se identificaron un total de 144 riesgos, los cuales fueron evidenciados por los líderes de los procesos donde han cumplido con el envío de los soportes pertinente que demuestran la implementación de los controles. Sin embargo, contamos

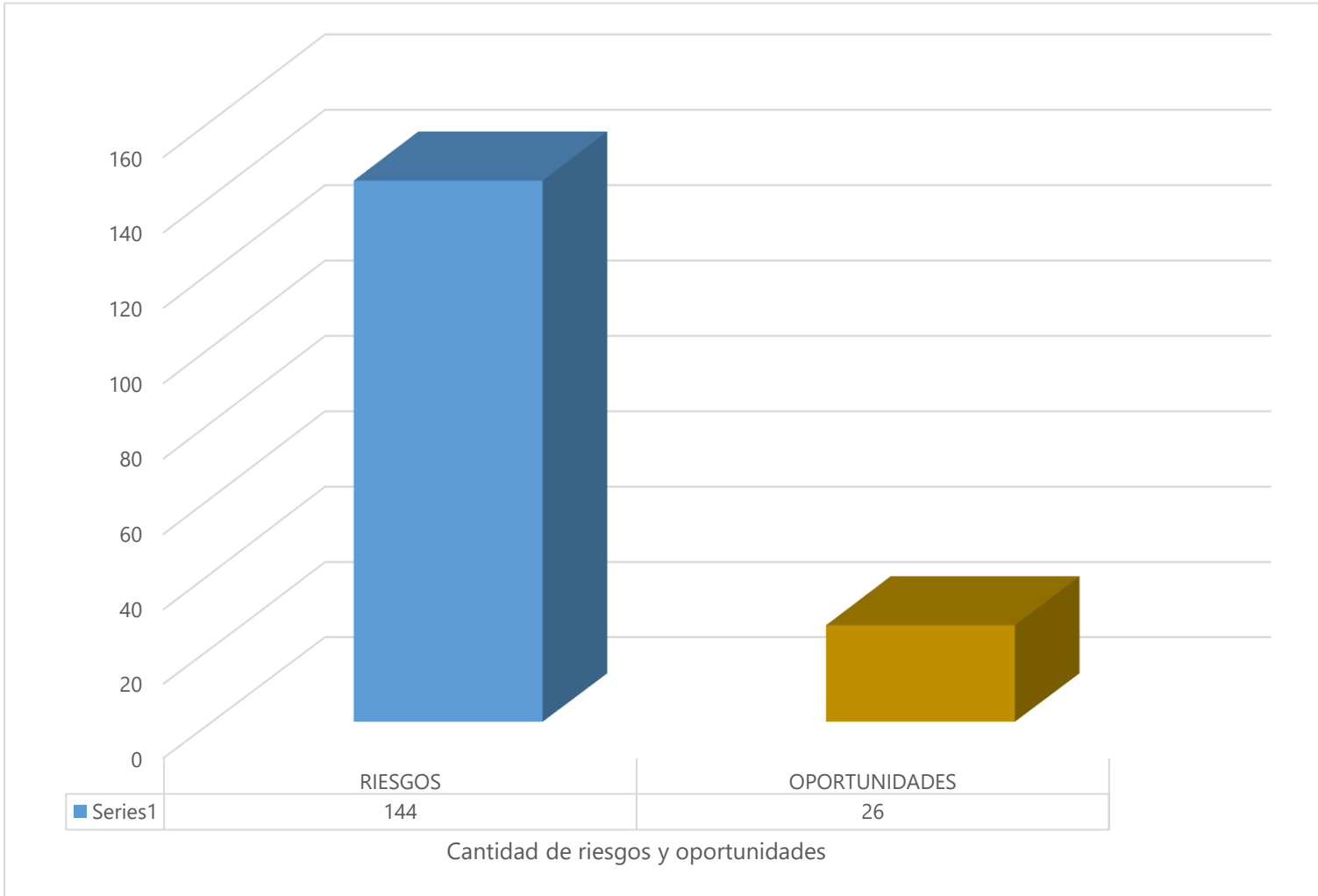
con algunos riesgos, como los de nivel tecnológico que deben ser resueltos por la Alta Gerencia y la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones.

Respecto a las oportunidades, se identificaron un total de 26.

En la siguiente tabla se establece el total de riesgos y oportunidades de las unidades administrativas que pertenecen al SGC durante el año 2022.

X. Tabla con el total de riesgos y oportunidades del año 2022

#	UNIDADES ADMINISTRATIVAS	RIESGOS	OPORTUNIDADES
1	DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA	0	2
2	DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN	1	5
3	DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y PROVEEDURÍA	6	1
4	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN	5	0
5	DEPARTAMENTO TEC. DE RECURSOS HUMANOS	3	7
6	DIRECCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL	3	1
7	DEPARTAMENTO DE DIGITALIZACIÓN	2	2
8	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	23	0
9	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PARLAMENTARIOS	11	0
10	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	4	0
11	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6	0
12	DIRECCIÓN NACIONAL DE ASESORÍA EN ASUNTOS PLENARIOS	3	1
13	DIRECCIÓN NACIONAL DE ASESORÍA LEGAL Y TEC. DE COMISIONES	51	6
14	SECRETARÍA GENERAL	6	0
15	DIRECCIÓN DE TESORERÍA	9	0
16	U. SEGURIDAD INFORMÁTICA	10	0
17	U. ESTADÍSTICA	1	1
		144	26



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 de la Asamblea Nacional.

XI. Tabla con las oportunidades de mejora para el siguiente periodo

Oportunidad de mejora	Acciones	Responsable
Aplicación de encuesta de satisfacción al cliente interno	Aplicación de encuestas	Dirección de Infraestructura y Servicios Generales
Implementación del sistema del nuevo sistema SEGLEGIS.	Nuevo sistema para dar seguimiento de proyectos de ley.	Unidad de Estadística
Adecuación al sistema POA 507.	Coordinación con la empresa que brinda soporte al sistema.	Dirección de Desarrollo Institucional
Seguir fortaleciendo la gestión documental	Actualización de formularios y manuales de procedimientos administrativos.	Dirección de Desarrollo Institucional
Establecer una oficina que lidere el reciclaje en la institución.	Coordinación con Secretaría General para la firma de la resolución que crea el departamento.	Dirección de Desarrollo Institucional Secretaría General
Recaudo de las firmas de las actas, antes de que pasen a segundo debate.	Indicar al personal administrativo encargado de esta actividad.	Secretaría General
Incentivar al personal con la reclasificación laboral. Actualizar y diseñar el Manual de Evaluación del Desempeño. Comunicar la modificación de la Ley 12 de 1998 de Carrera Legislativa con el Proyecto de Ley 714 del 2022.		Departamento Técnico de Recursos Humanos
Solicitar espacio, para publicar contenido académico de las actividades que se	Gestionar ante la Dirección de Medios de Comunicación, un espacio dentro del Canal de Youtube de la Institución.	Departamento de Capacitación

Oportunidad de mejora	Acciones	Responsable
desarrollen, sea publicado en dicho canal.		
De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que tenemos que capacitar al usuario final.	Coordinar con el Departamento de Capacitación para el desarrollo de estas actividades.	Unidad de seguridad informática
Mejoras en el sistema de seguridad de la institución	Gestionar la actualización de equipo, ante la unidad competente.	Unidad de seguridad informática

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.

XII. Tabla de cambios

N°	CAMBIOS
1	Actualizar Manuales
2	Actualizar el Manual de Organización y Funciones de la Asamblea Nacional.
3	Actualizar los formularios del SGC.
4	Cambios de jefaturas y direcciones según cambio de presidente.

14. NECESIDADES DE RECURSOS

XIII. 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)	✓ El departamento precisa de un escáner análogo / digital para procesar los rollos de microfilm que contienen información desde 1906.
4	Dirección de Infraestructura y Servicios Generales	✓ Mantener el inventario necesario para cumplir con los mantenimientos preventivos establecidos en Plan de Mantenimiento Anual. ✓ 8 equipos completo de computadoras. ✓ 11 licencias de dibujo, AutoCAD y Sketch Up. ✓ 1 Microsoft Project ✓ 4 teléfonos ✓ 15 instalaciones de red de Infraestructura ✓ 10 configuración de plotter

N°	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ASAMBLEA NACIONAL	NECESIDAD DE RECURSOS
5	Dirección de Recursos Humanos (Departamento de Capacitación y Departamento Técnico de Recursos Humanos)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recurso económico para la adecuación del Centro de Capacitación. ✓ Recurso para cubrir necesidades de capacitación a nivel de universidad, (cursos, seminarios, diplomados).
6	Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Espacio físico, compra de un auto para uso de la dirección exclusivamente.
7	Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud de mobiliario, computadoras, archivadores, sillas ejecutivas, construcción de baños y comedor. ✓ 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.
8	Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Plenarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud de computadoras y recurso humano calificado.
9	Dirección de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recurso Humano ✓ Infraestructura ✓ Equipo técnico ✓ Equipo tecnológico ✓ Licencias tecnológicas
10	Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presupuesto designado para compra de equipo tecnológico y renovación de licencias.
11	Departamento de Compras y Proveduría	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Software para mejor control e ubicación y estado de las solicitudes de Bienes y Servicios, y las órdenes de compra.
12	Dirección de Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura, mantenimiento periódico de los aires acondicionados, escritorios, sillas más ergonómicas y abanicos que sirvan de respaldo para cuando el sistema de aires acondicionados falla. ✓ Recurso tecnológico.
13	Unidad de Estadística	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Renovación del Sistema Seg_Legis. ✓ Actualización completa del equipo informático.

N°	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ASAMBLEA NACIONAL	NECESIDAD DE RECURSOS
14	Unidad de Seguridad Informática	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificaciones para funcionarios ✓ Nuevas tecnología de seguridad ✓ Sistemas para recuperar información ✓ Oportunidades de firma digital para optimizar los procesos.
15	Dirección de Auditoría Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de la Infraestructura y Equipos Tecnológicos modernos para una mejor adecuación al Sistema de Gestión de Calidad. ✓ Solicitar capacitación en el SGC.
16	Dirección de Promoción de la Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Requiere de mejora de infraestructura y adecuación de los espacios.

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

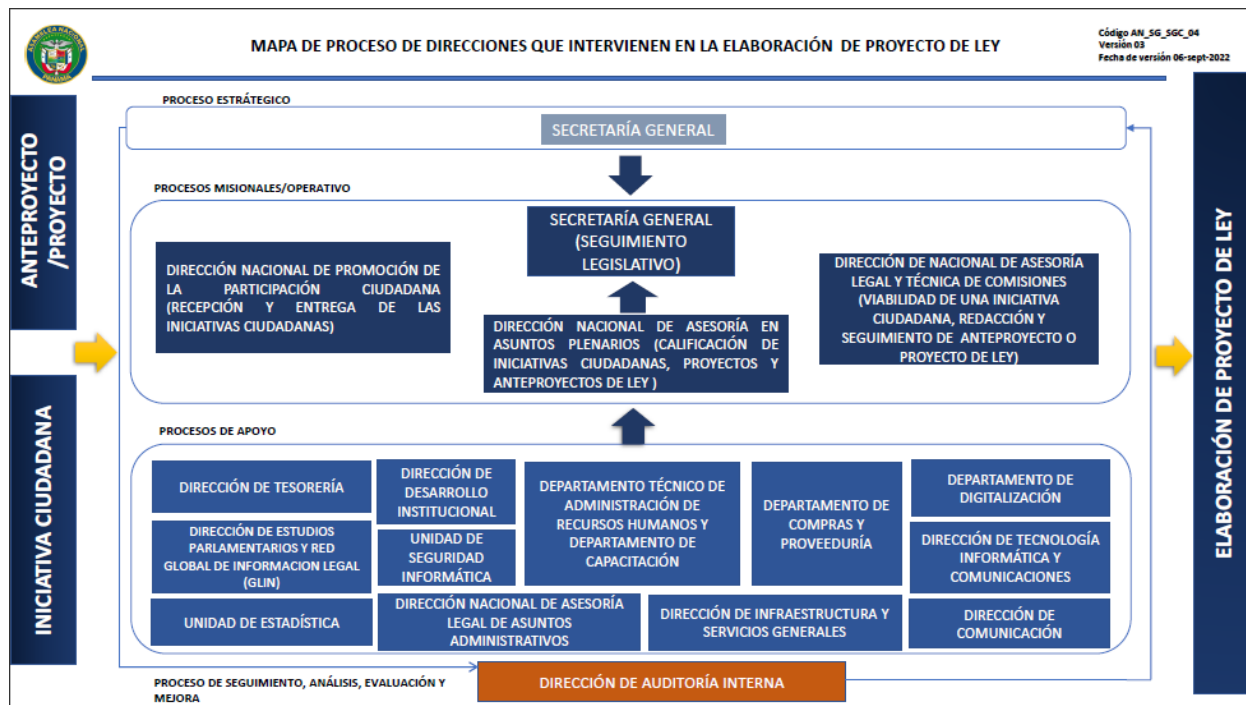
- a) Las encuestas realizadas por la Secretaría General, la Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones y la Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana en el 2022, reflejan la Satisfacción de nuestras partes interesadas por el servicio brindado, de igual forma, es importante seguir trabajando en el fortalecimiento de la atención a nuestros usuarios y clientes como una buena práctica para asegurar la mejora continua de nuestros procesos.
- b) La institución continuará realizando el monitoreo y seguimiento de las matrices de Indicadores, riesgos y oportunidades, acciones de mejora, acciones correctivas y controles.
- c) En el 2022 se implementó el uso de una carpeta compartida, que permite que todas las unidades administrativas tengan a su disposición los formularios y documentos del SGC actualizados, minimizando el riesgo de utilizar documentación desactualizada; también se realizaron mejoras en el sistema POA 507, creando la trazabilidad de la información, con el fin de contar con información oportuna y clara del sistema, que permite a los líderes de los procesos tomar decisiones, generar oportunidades de mejora y destacar las buenas practicas que se desarrollan en cada proceso.
- d) Es importante continuar con el proceso de sensibilización de los funcionarios de la institución, con el propósito de fortalecer el conocimiento y destreza de todos los colaboradores que trabajamos bajo el Sistema de Gestión de Calidad de la Asamblea Nacional, en base a la Norma ISO 9001:2015.
- e) Continuar con la articulación del Sistemas de Gestión de Calidad y Control interno alineados con la política de calidad y objetivos.
- f) Es imperante que la Dirección de Auditoría Interna conozca, comprenda y aplique la 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.

- g) 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.


16. ANEXO N°1

MAPA DE PROCESO AN_SG_SGC_04



17. ANEXO N°2

CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

 ASAMBLEA NACIONAL SECRETARÍA GENERAL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 FORMULARIO DE ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO						Código AN_SG_SGC_02 Versión 02 Fecha de versión 21-jun-2022
Factores externos: Contexto Macroentorno						
Factor	Cuestión/evento	Resultado esperado	¿Cómo nos afecta?			
			AMENAZAS (riesgos)	OPORTUNIDADES	UNIDAD ENCARGADA	
Político	Cambio de gobierno	Cambio de directores	Cambio en la planificación	Mejorar las estrategias respecto al período anterior	Secretaría General/Desarrollo Institucional	
Económico	Recurso Económico	Recurso	Recorte de presupuesto	Manejo eficiente del presupuesto	Secretaría General	
Sociocultural	Descontento por presentación de anteproyectos de ley	Paro nacional	Que se unan al paro distintos gremios	Negociaciones	Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones	
	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	Dirección de Participación Ciudadana	
	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	Dirección de Participación Ciudadana	
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	Dirección de Tecnología, Comunicación, Informática	
	Cambio en las tecnologías	Ir a la vanguardia	No hay presupuesto para la adquisición de nuevas tecnologías	Implementar cambios en las herramientas TIC	Dirección de Tecnología, Comunicación, Informática	
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	Todas las unidades administrativas	
	Impacto de desastres naturales	Sismo	Pérdida de información e infraestructura	Convenio referente a los backup de respaldo	Unidades administrativas	
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	Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones	

Factores externos: Contexto Microentorno					
FACTOR	Cuestión/evento	Resultado esperado	¿Cómo nos afecta?		
			AMENAZAS (riesgos)	OPORTUNIDADES	UNIDAD ENCARGADA
Cientes / Usuarios	Crecimiento de la participación de los ciudadanos	Mayor participación del ciudadano	Iniciativas inconstitucionales	Nuevas propuestas de anteproyectos de ley	Dirección de Participación Ciudadana
Competidores	No aplica para este servicio				
Proveedores	Política de compras	Cumplir con los requisitos establecidos en la Ley de Contrataciones públicas	No cumplir con la fechas pactadas de entrega	Solicitar oportunamente los productos y servicios requeridos por las unidades administrativas	Departamento de compras
	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	Departamento de compras
Formadores de opinión	Perjudica la imagen de la Asamblea Nacional	Influencia al público en general	No comunican la información de forma objetiva	Mejorar el proceso de comunicación con los medios de comunicación para un mejor conocimiento sobre el proceso de elaboración de los proyectos de Ley	Dirección de Comunicación

Factores internos					
	Cuestión/evento	Resultado esperado	¿Cómo nos afecta?		
			DEBILIDADES (riesgos)	FORTALEZAS (oportunidades)	UNIDAD ENCARGADA
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 Secretaría General	Dirección de Desarrollo Institucional
Estructura organizativa	Cambios a la estructura de la institución	Cambios planificados	Cambios no planificados a la estructura	Cambios planificados	Dirección de Desarrollo Institucional
Planificación	Elaboración del Plan Operativo Anual	Entrega del Plan Operativo Anual	Entrega tardía del informe de avance de actividades y proyectos de la institución por parte de las unidades administrativas	Disponibilidad en la página web de la institución cumpliendo con la Ley 6 de transparencia y acceso a la información	Dirección de Desarrollo Institucional
Procesos del SGC	Alcance del SGC	Satisfacción del usuario	No incluir todos los procesos de la institución	Mejora continua de los procesos administrativos	Dirección de Desarrollo Institucional
Recursos	Económico	Presupuesto aprobado	Recorte de presupuesto	Establecer nuevas estrategias	Secretaría General
	Humano	Funciones definidas y comunicadas	Dualidad de funciones	El manual de cargos ocupacionales establece las funciones a desempeñar	Departamento técnico de recursos humanos
		Capacitación		Poca asistencia a las capacitaciones	Integrar al personal a las capacitaciones
Tecnología	Seguridad de la información	Red óptima	Equipos con licencias discontinuadas	Personal conocedor de las herramientas TIC	Unidad de seguridad informática
Conocimiento de la Institución	Transparencia en la gestión pública	Conocimiento del código de ética	Desconocimiento del código de ética en el funcionariado	Se incluye en la inducción del personal	Departamento de Capacitación
Cultura Institucional	Programas de Recursos Humanos	Conocimiento general de la institución	Falta de conocimiento sobre la institución	Realizar constantes ejercicios didácticos para el fortalecimiento de la cultura institucional	Departamento de Capacitación

16. FIRMA DE LA ALTA GERENCIA

El presente informe de Revisión por la Alta Dirección realizado el 11 de enero del 2023, ha sido avalado y firmado por el Secretario General de la Asamblea Nacional el 24 de enero de 2023

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials and a surname, positioned above a horizontal line.

LCDO. QUIBIÁN PANAY