



# ASAMBLEA NACIONAL

SECRETARÍA GENERAL

INFORME DE REUNIÓN DE ALTA DIRECCIÓN 7 DE FEBRERO DE 2024

Código AN\_SG\_SGC\_10  
Versión 0  
Fecha de versión 20-dic-2021

## ALCANCE: “DISEÑO, DESARROLLO Y ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE LEY”

### ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	2
UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE INTERVIENEN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	3
<b>1. ENTRADAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES PREVIAS O SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS .....</b>	<b>26</b>
<b>1.4. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD (Fuente de información cuadro de Plan de seguimiento de los objetivos 2023).....</b>	<b>27</b>
<b>1.5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SGC (Fuente de la Información: POA-F1-F2).....</b>	<b>29</b>
<b>1.6. LAS NO CONFORMIDADES Y ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS .....</b>	<b>30</b>
<b>1.7. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS .....</b>	<b>31</b>
<b>1.8. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS .....</b>	<b>31</b>
<b>1.9. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS EXTERNAS .....</b>	<b>31</b>
<b>1.10. RESULTADO DE LA GESTIÓN REALIZADA SOBRE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....</b>	<b>32</b>
<b>1.11. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA LAS OPORTUNIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>33</b>
<b>2. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....</b>	<b>34</b>
<b>2.1. OPORTUNIDADES DE MEJORA .....</b>	<b>34</b>
<b>2.2. CUALQUIER NECESIDAD DE CAMBIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>35</b>
<b>2.3. NECESIDADES DE RECURSOS.....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXO N°1.....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXO N°2.....</b>	<b>39</b>
<b>3. FIRMA DE LA ALTA GERENCIA.....</b>	<b>40</b>

## INTRODUCCIÓN

---

La Asamblea Nacional certificó su Sistema de Gestión de Calidad con la Norma ISO 9001-2015 en abril del 2021, cuyo alcance es el proceso de Diseño, Desarrollo y Elaboración de Proyectos de Ley.

Durante estos tres años se ha realizado el seguimiento y las mejoras pertinentes dando como resultado cambios en los procesos y en las cuestiones internas y externas,

La reunión de revisión por la alta dirección, es parte del mejoramiento continuo, ya que permite asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad y la alineación continua con la Dirección estratégica de la organización. Es fundamental que la Alta Dirección realice revisiones periódicas para evaluar el logro de los objetivos y resultados y con ello anticipar situaciones que puedan generar una discontinuidad de la Institución o una inviabilidad de cualquier sistema de gestión. La reunión de revisión es en esencia una herramienta para el control de la gestión empresarial, que se basa en información y resultados de un sistema para revisar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, asignar recursos y apoyos suficientes para tomar acciones en procura de la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas.

La Dirección debe emplear métodos eficaces para sacar el máximo provecho a estos datos con la finalidad de determinar si el sistema de gestión integrado ejecuta las estrategias pertinentes para el logro de los resultados esperados y si genera beneficios cuantificables.

En este informe se relacionan cada una de las entradas que son exigidas en los numerales 9.3 de la Norma ISO 9001:2015, el requisito 2.2.4.6.31, Reglamento Órgánico del Régimen Interno y otras normas, las cuales deben servir a la Alta Dirección para concluir, corregir y tomar acciones de mejora para el Sistema de Gestión Integrado, incluidas las necesidades de recursos.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE INTERVIENEN EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD

---

N°	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ASAMBLEA NACIONAL
1	Secretaría General/Estrategico
2	Secretaría General /Operativo
3	Dirección de Desarrollo Institucional
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	Unidad de Seguridad Informática
9	Dirección de Estudios Parlamentarios
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	Dirección de Auditoría Interna

**\*\* En el año 2023, fueron excluidas las unidades administrativas siguientes:**

**Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Administrativos y el Departamento de Digitalización, ya que sus funciones exceden del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, establecido por la Asamblea Nacional, este cambio se encuentra plasmado en el formulario de Gestión de Cambio con fecha de 25 de abril de 2023.**

## I. ENTRADAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 1.1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES PREVIAS O SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

La Revisión de la Alta Dirección realizada en el 2023, para la vigencia 2022, originó 12 oportunidades de mejoras las cuales fueron todas cerradas.

En cuanto a la matriz de riesgos y oportunidades donde se establecieron 118 riesgos a nivel institucional fueron cerrados 107 de ellos y quedaron aplazadas para la vigencia 2023 un total de riesgos 11 por diversos temas, relacionados con:

Tecnología un total de 3; Partes interesadas 4; Gestión documental 3 y, Recurso humano 1.



ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
SEGUIMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA 2023

Código AN\_SG\_SGC\_08  
Versión 0  
Fecha de versión 10-may-2023

FECHA DE SEGUIMIENTO: 4-dic-2023

N°	OBSERVACIÓN	ACCIONES	ORIGEN	RESPONSABLE	ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO	STATUS
1	Aplicación de encuesta de satisfacción al cliente interno	Aplicación de encuestas	Resultado de RAD	Dirección de Infraestructura y servicios generales	Se aplican encuestas de acuerdo a los proyectos.	Cerrado
				Secretaría general	Se aplicaron las encuestas 26 de septiembre.	Cerrado
				Participación ciudadana	Se aplican encuestas en cada visita del ciudadano	Cerrado
				Departamento de Compras y Proveeduría	Se aplican encuestas a los proveedores	Cerrado
				Dirección Nacional de Asesoría legal y técnica de comisiones	Se aplican encuestas en las comisiones.	Cerrado
2	Implementación del sistema del nuevo sistema SEGLEGIS.	Nuevo sistema para dar seguimiento de proyectos de ley.	Resultado de RAD	Unidad de estadística	En fase de prueba	Cerrado
3	Adecuación al sistema POA 507.	Coordinación con la empresa que brinda soporte al sistema.	Resultado de RAD	Dirección de Desarrollo Institucional	Constante comunicación y procesos de mejora	Cerrado
4	Seguir fortaleciendo la gestión documental	Actualización de formularios y manuales de procedimientos administrativos.	Resultado de RAD	Dirección de Desarrollo Institucional	Se están actualizando todos los manuales que datan del 2019.	Cerrado
5	Establecer una oficina que lidere el reciclaje en la institución.	Coordinación con Secretaría General para la firma de la resolución que crea el departamento.	Resultado de RAD	Secretaría General/ Desarrollo Institucional	Se creó el Departamento de Responsabilidad social y Sostenibilidad institucional	Cerrado
6	Recuerdo de las firmas de las actas, antes de que pasen a segundo debate.	Indicar al personal administrativo encargado de esta actividad.	Resultado de RAD	Secretaría General	Se realizó reunión con el Departamento de Actas de Comisiones	Cerrado
7	Incentivar al personal con la reclasificación laboral.	Envío de notas	Resultado de RAD	Departamento Técnico de RRHH	Se han realizado 61 reclasificaciones y otras 17 se encuentran en trámite.	Cerrado
8	Comunicar la modificación de la Ley 12 de 1998 de Carrera Legislativa con el Proyecto de Ley 714 del 2022.	Medios internos	Resultado de RAD	Departamento Técnico de RRHH	Ingreso de funcionarios a la carrera en los meses de abril-junio de 2023	Cerrado
9	Espacio, para publicar contenido académico de las actividades que se desarrollen, sea publicado en dicho canal.	Solicitar espacio en la intranet de la institución	Resultado de RAD	Departamento de Capacitación	Se puso en funcionamiento la Intranet de la institución dándole un espacio para las capacitaciones	Cerrado
10	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.	Resultado de RAD	Unidad de seguridad informática	Se envió nota al Departamento de Capacitación	Cerrado
11	Mejoras en el sistema de seguridad tecnológica de la institución	Gestionar la actualización de equipo, ante la unidad competente.	Resultado de RAD	Unidad de seguridad informática	Se envió la nota relacionada al tema.	Cerrado
12	La unidad de seguridad Informática no evalúa las adquisiciones del bien o servicios tecnológicos adquiridos por parte de la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones.	Sostener comunicación con la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones	Auditoría Interna	Unidad de seguridad informática	Se envió nota a la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones con copia al secretario general.	Cerrado



**ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Código AN\_SG\_SGC\_02  
Versión 0  
Fecha de versión 4-oct-2023

**SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS ESTABLECIDOS POR LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS AÑO 2022**

FECHA DE SEGUIMIENTO: DICIEMBRE 2022

#	UNIDAD ADMINISTRATIVA	PROCESO	ACTIVIDAD	RIESGO	FUENTE	ESTADO	ÁREA AFECTADA	NIVEL DE EFECTIVIDAD
1	SECRETARÍA GENERAL	MISIONAL	Redacción de notas de incidencias (pleno)	Duplicidad en la secuencia de #	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
			Archivo de resoluciones de junta directiva	No presentan las resoluciones para su debido archivo	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	DOCUMENTACIÓN	MODERADO
			Recepción de notas de despachos de HD	Recibir notas sin nomenclatura	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	DOCUMENTACIÓN	ALTO
			Publicación de anteproyectos y proyectos de Ley	La página web no funcione correctamente	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	ALTO
			Impresión de resoluciones y convenios	No se está usando el papel adecuado	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	DOCUMENTACIÓN	MODERADO
			Publicar la gestión legislativa en la página web de la institución	Errores ortográficos al momento de publicar	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	DOCUMENTACIÓN	BAJO
2	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	APOYO	Llevar a cabo remodelaciones y adecuaciones en los edificios que componen la Asamblea Nacional.	Demora en la aprobación de proyectos por parte de compras y contraloría.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	BAJO
			Llevar a cabo remodelaciones y adecuaciones en los edificios que componen la Asamblea Nacional.	Falta de equipo tecnológicos y software.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	ALTO
			Llevar a cabo remodelaciones y adecuaciones en los edificios que componen la Asamblea Nacional.	No contar con personal idóneo.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
			Limpiezas y Aseo en las oficinas de los Edificios de la Asamblea Nacional	Falta de personal de limpieza y aseo	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
3	DEPARTAMENTO DE ACTAS DE COMISIONES	MISIONAL	Recopilar todas las grabaciones de las reuniones ordinarias, subcomisiones y especiales inherentes a la institución.	El equipo de audio, defectuoso.	MATRIZ DE RIESGO	EN PROCESO	TECNOLOGÍA	BAJO
			Transcribir el audio de las reuniones ordinarias de las Comisiones Permanentes	Problema en la red y/o fluctuaciones eléctricas	MATRIZ DE RIESGO	EN PROCESO	TECNOLOGÍA	BAJO
			Enviar las actas firmadas por la Comisión, después de ser aprobadas	Que no se entregue el acta a subsecretaria General.	MATRIZ DE RIESGO	EN PROCESO	DOCUMENTACIÓN	MODERADO
4	SECRETARÍA TEC. DE ASUNTOS ECONÓMICOS	MISIONAL	Emitir concepto de viabilidad	Las propuestas se presentan con fallas de técnicas legislativas e información incompleta.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	DOCUMENTACIÓN	ALTO
			Aplicar la Técnica Legislativa a los Anteproyectos y Proyectos de Ley recibidos	Premura en la convocatoria de reuniones ordinarias	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	MODERADO
			Elaborar informe de Subcomisión	Falta de participación de de los entes involucrados con el contenido del Proyecto de Ley	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	MODERADO
			Elaborar propuestas de Modificación	Falta de participación de de los entes involucrados en el contenido del Proyecto de Ley	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	MODERADO
			Elaborar Informe de Primer Debate	Algunas veces se solicita el informe de Primer Debate, el mismo día de la sesión ordinaria	MATRIZ DE RIESGO	EN PROCESO	DOCUMENTACIÓN	MODERADO
			Elaborar Texto Único	El Proyecto de Ley viene en formato distintos que se utiliza para la elaborar el Texto Único	MATRIZ DE RIESGO	EN PROCESO	DOCUMENTACIÓN	MODERADO
			Elaborar Informe	Algunas veces fallas técnicas y actualización en la página Web de la Asamblea Nacional	MATRIZ DE RIESGO	EN PROCESO	TECNOLOGÍA	MODERADO
			Realizar visitas y reuniones de trabajo	Poca participación de las entes involucrados	MATRIZ DE RIESGO	EN PROCESO	PARTE INTERESADA	MODERADO
			Preparar citaciones a funcionarios de instituciones gubernamentales	Algunas vece hay inasistencia del funcionario citado	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	MODERADO
			Elaborar informe relativos a las incidencias en las Comisiones Permanentes	Agunas veces, no se presenta el personal facultado para sustentar e Anteproyecto o el Proyecto de Ley	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	BAJO



ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código AN\_SG\_SGC\_02  
Versión 0  
Fecha de versión 4-oct-2023

SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS ESTABLECIDOS POR LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS AÑO 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO: DICIEMBRE 2022

#	UNIDAD ADMINISTRATIVA	PROCESO	ACTIVIDAD	RIESGO	FUENTE	ESTADO	ÁREA AFECTADA	NIVEL DE EFECTIVIDAD
5	SECRETARÍA TEC. DE ASUNTOS SOCIALES	MISIONAL	Emitir concepto de viabilidad	No contar con la información que se necesita	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	DOCUMENTACIÓN	BAJO
			Aplicar la técnica legislativa a los Anteproyectos y Proyectos de Ley recibidos	El desconocimiento del Manual de la Técnica Legislativa	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	DOCUMENTACIÓN	MODERADO
			Elaborar Informes de Subcomisión	Que no se llegue a consenso	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	MODERADO
			Elaborar Informe	Que no se de avance en los Proyectos y Anteproyectos	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	ALTO
			Elaborar Informes relativos a las incidencias en las comisiones permanentes	Que se suspenda la Reunión	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	BAJO
6	SECRETARÍA TEC. DE GOBIERNO	MISIONAL	Emitir concepto de viabilidad	Que no se adjunte la propuesta digitalizado	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
			Elaborar Informe de Primer Debate	Que en la discusión del Proyecto de Ley en Primer Debate surgieron nuevos elementos que no se encuentran en el informe pre-elaborado	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	DOCUMENTACIÓN	BAJO
			Preparar citaciones a funcionarios de instituciones gubernamentales	Que no confirmen asistencia en tiempo oportuno	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	BAJO
			Informe de Incidencias 2. Vetos por inexequibilidad	Falla de equipos Tecnológico, Ausencia de Equipos Tecnológicos	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	BAJO
7	SECRETARÍA TEC. DE INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	MISIONAL	Elaborar informes relativos a las incidencias en las Comisiones Permanentes y expedientes legislativos	Escasez de material de oficina, equipo tecnológico y saturación de trabajo.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	MODERADO
			Emitir conceptos de viabilidad	Documentos incompletos e incongruentes	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	DOCUMENTACIÓN	BAJO
8	SECRETARÍA TEC. DE JUSTICIA INTERIOR	MISIONAL	Recibir y registrar las denuncias	no tramitar el proceso de las denuncias	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	DOCUMENTACIÓN	MODERADO
9	SECRETARÍA TEC. DE POBLACIÓN Y AMBIENTE	MISIONAL	Emitir concepto de viabilidad.	Falta de fluido eléctrico, marchas, pandemia	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	BAJO
			Elaborar informe de sub-comisión	Falta de consenso en la discusión de los artículos	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	MODERADO
			Elaborar pliego de modificaciones	Que las modificaciones no sean aprobadas	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	MODERADO
			Elaborar Informe	falta de equipos tecnológico	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	MODERADO
			Preparar citaciones a funcionarios de instituciones gubernamentales	No se presentan los funcionarios con la jerarquía solicitada.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	MODERADO
10	SECRETARÍA TEC. DE RELACIONES INTERNACIONALES	MISIONAL	Aplicar la técnica legislativa a los Anteproyectos y Proyectos de ley	El trámite se ha detenido, en la discusión a primer debate, para su posterior aprobación.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	BAJO
			Organizar giras de trabajo con el cuerpo diplomático acreditado en Panamá	No se ha logrado promover el acercamiento diplomático entre Panamá y otras naciones para dar a conocer la realidad, desafíos y oportunidades del nuestro país.	MATRIZ DE RIESGO	EN PROCESO	PARTE INTERESADA	BAJO
			Emitir conceptos de viabilidad.	No se emitió concepto.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	BAJO
			Consolidación de Grupos de Amistad Interparlamentarios.	No se ha podido realizar la instalación para juramentar a los miembros.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	BAJO
11	DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y PROVEEDURÍA	APOYO	Recibir la solicitudes de Bienes y Servicios	(Si las Solicitudes de B/S se siguen recibiendo con errores)	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	MODERADO
			Cuadro de precio de referencia.	Tiempo de respuesta de los proveedores de las cotizaciones solicitadas.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	MODERADO
			Ordenes de Compra gestionadas para la firma.	Cuando los proveedores no estan inscritos en el Sistema.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	MODERADO
			Elaboración de pliegos de cargo.	Flata de planificación	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	MODERADO
			Confeccionar Resolución de Adjudicación.	Afecta si la comisión evaluadora no entrega el informe a tiempo.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	MODERADO
			Contrato de suministro de Bienes o Servicios.	Falta de documentación	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	DOCUMENTACIÓN	MODERADO



**ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Código AN\_SG\_SGC\_02  
Versión 0  
Fecha de versión 4-oct-2023

**SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS ESTABLECIDOS POR LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS AÑO 2022**

FECHA DE SEGUIMIENTO: DICIEMBRE 2022

#	UNIDAD ADMINISTRATIVA	PROCESO	ACTIVIDAD	RIESGO	FUENTE	ESTADO	ÁREA AFECTADA	NIVEL DE EFECTIVIDAD
12	DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	APOYO	Recibir y analizar los informes de planificación de todas las unidades administrativas.	Fallas del sistema POA 507	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	ALTO
			Ejecutar las acciones dictadas por la Autoridad de Innovación Gubernamental, en materia de Datos Abiertos y Transparencia.	La página web de la institución no cumple con las especificaciones para la implementación de formatos de datos abiertos.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	MODERADO
			Reuniones de coordinación con los encargados del SGC de cada unidad administrativa	Cambio de directores	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
13	DEPARTAMENTO TEC. DE RECURSOS HUMANOS	APOYO	Clasificar notas, verificar documentos y estatus del candidato	Superar el límite de puestos vacantes. Documentos incompletos y erróneos	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	MODERADO
			Registrar toda la información y los cambios generados en la institución	Demora en capturar datos por volumen de documentos	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	DOCUMENTACIÓN	MODERADO
			Efectuar las entrevistas y asignaciones y los traslados solicitados	Personal no calificado. Perfil de cargo desactualizado	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
14	DIRECCIÓN DE ASUNTOS PLENARIOS	APOYO	Elabora las actas del pleno diariamente	Personal calificado para la transcripción de las actas diarias	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
			Elaborar diariamente las actas de las sesiones del Pleno	Interrupciones por daños eléctricos e informáticos	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	BAJO
			Revisión diaria de todos los documentos: proyectos, anteproyectos, revistas, manuales, etc	Poco personal calificado	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
15	UNIDAD DE ESTADÍSTICA	APOYO	Registrar, elaborar informes y difundir las incidencias del trámite legislativo	Restricción para el registro, la elaboración de informes y difusión de las incidencias del trámite legislativo del programa informático Seg-Legis	MATRIZ DE RIESGO	EN PROCESO	RECURSO HUMANO	BAJO
16	DIRECCIÓN DE TESORERÍA	APOYO	GESTIONAR VIÁTICOS INTERNOS	ERRORES GENERADOS POR LA U.S. EN LA CONFECCIÓN DE LA SOLICITUD DEL VIÁTICO	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
			GESTIONAR VIÁTICOS EXTERNOS	ERRORES GENERADOS POR LA U.S. EN LA CONFECCIÓN DE LA SOLICITUD DEL VIÁTICO	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
			GESTIÓN DE COBRO AL TESORO NACIONAL	ERRORES ORTOGRÁFICOS	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	MODERADO
			GESTIÓN DE COBRO AL FONDO INSTITUCIONAL	ERRORES ORTOGRÁFICOS	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	MODERADO
			GESTIÓN DE COBRO A CAJA MENUDA	ERRORES ORTOGRÁFICOS	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
			CONFECCIONAR REEMBOLSO	FIRMA DE LOS FUNCIONARIOS EN EL PERIODO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	MODERADO
			REALIZAR PAGOS EN EFECTIVO	MONTO Y NOMBRE CORRECTO COMO EN EL ID	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
			GESTIÓN DE COBRO AL TESORO NACIONAL	ERROR EN LA GESTIÓN DE COBRO	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	MODERADO
			GESTIÓN DE COBRO AL FONDO INSTITUCIONAL	ERROR EN LA GESTIÓN DE COBRO	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	MODERADO



ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código AN\_SG\_SGC\_02  
Versión 0  
Fecha de versión 4-oct-2023

SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS ESTABLECIDOS POR LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS AÑO 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO: DICIEMBRE 2022

#	UNIDAD ADMINISTRATIVA	PROCESO	ACTIVIDAD	RIESGO	FUENTE	ESTADO	ÁREA AFECTADA	NIVEL DE EFECTIVIDAD
17	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	APOYO	Creación de usuarios roles y permisos	el usuario no accede correctamente al modulo que le corresponde	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
			Creación de nuevos requerimientos	Error en los módulos del sitio Web	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	BAJO
			Creación de usuarios roles y permisos	Usuario no accede correctamente o falla de conexión	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
			se realizan respaldos de información de base de datos, de códigos y marcaciones	fallo de servidores	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	BAJO
			se realiza revisiones generales, redes, actualizaciones, alta disponibilidad, balanceo de carga, corrección de errores, seguimiento y bitácoras.	falla del hypervisor	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	MODERADO
			Se realizan revisiones generales, limpieza de partes, seguimiento y bitácoras.	falta de fluido eléctrico	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	ALTO
			Realizar proyecto de cambio de Switches Core de Acceso.	se pierde el acceso a los servicios de la institución	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	ALTO
			Realizar proyecto de MDF-IDFS; adecuaciones y climatización de los centros de distribución.	no tener la temperatura adecuada para los equipos de comunicación	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	ALTO
			Realizar mantenimiento preventivos de Switches de acceso: Cisco, HP, Ruckus.	perdida de servicios de red de la institución	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	ALTO
			Actualización de Software: Cisco, HP, Ruckus.		MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	BAJO
			Revisión de equipos logísticos y físicos: Cisco, HP, Ruckus.	no tener monitoreo constante de los equipos	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	BAJO
			Verificación de la política de seguridad: Cisco. HP. Ruckus.	perdida de comunicaron en la red	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	BAJO
			Realizar mantenimientos correctivos del Switches de acceso: Cisco, HP, Ruckus.	daño de equipo	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	ALTO
			Mantener el respaldo de la conjuración de los equipos de comunicación tecnológicos.	no realizar los backups establecidos	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	ALTO
			Compra de nuevos equipos	falla de los equipos por no estar actualizado	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	ALTO
Cambio de los equipos solicitados.	falla de los equipos por no estar actualizado	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	ALTO			





ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código AN\_SG\_SGC\_02  
Versión 0  
Fecha de versión 4-oct-2023

SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS ESTABLECIDOS POR LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS AÑO 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO: DICIEMBRE 2022

#	UNIDAD ADMINISTRATIVA	PROCESO	ACTIVIDAD	RIESGO	FUENTE	ESTADO	ÁREA AFECTADA	NIVEL DE EFECTIVIDAD
19	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PARLAMENTARIOS	APOYO	Confección de documento escrito o digital según solicitud.	Se refleja en Sistema POA en los Informes Mensuales la meta de la actividad consecutivamente. No concuerda con la frecuencia.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
			Presentación de informes de evaluación de los Viernes Académicos a través de encuestas físicas y/o virtuales.	Se refleja en Sistema POA en los Informes Mensuales la meta de la actividad consecutivamente. No concuerda con la frecuencia.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
			Recopilación de datos y contenido de la investigación.	Se refleja en Sistema POA en los Informes Mensuales la meta de la actividad consecutivamente. No concuerda con la frecuencia.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
			Solicitud a través de nota, correo o vía telefónica de los documentos para su publicación impresa o digital.	Se refleja en Sistema POA en los Informes Mensuales la meta de la actividad consecutivamente. No concuerda con la frecuencia.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
			Recopilación de información para la elaboración del boletín y posterior publicación mediante correo institucional.	Se refleja en Sistema POA en los Informes Mensuales la meta de la actividad consecutivamente. No concuerda con la frecuencia.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
			Acercamiento a través de citas presenciales o virtuales, llamadas telefónicas y correos electrónicos. Invitar a personas en la confección de artículos o temas.	Se refleja en Sistema POA en los Informes Mensuales la meta de la actividad consecutivamente. No concuerda con la frecuencia.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
			Acercamiento a través de citas presenciales o virtuales, llamadas telefónicas y correos electrónicos. Invitar a personas en la confección de artículos o temas.	Atraso del Departamento de Imprenta en la entrega de la cantidad solicitada de ejemplares de la Revista Debate #30.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
			Mediante reunión presencial o virtual de personal, coordinación de evento y selección de temas en asuntos parlamentarios y de interés nacional.	Se refleja en Sistema POA en los Informes Mensuales la meta de la actividad consecutivamente. No concuerda con la frecuencia.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
			Presentar informes de evaluación de los ciclos de conferencias a través de encuestas.	Se refleja en Sistema POA en los Informes Mensuales la meta de la actividad consecutivamente. No concuerda con la frecuencia.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
			Recopilación de información generada a través de las actividades desarrolladas y de participación de la dirección en el tercer periodo legislativo.	Se refleja en Sistema POA en los Informes Mensuales la meta de la actividad consecutivamente. No concuerda con la frecuencia.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO
	Analizar y registrar los convenios.	Se refleja en Sistema POA en los Informes Mensuales la meta de la actividad consecutivamente. No concuerda con la frecuencia.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	ALTO		
20	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	MISIONAL	Organizar Charlas	Incumplimiento de meta/No llegada de información al ciudadano	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	BAJO
			Organizar Conversatorio	Incumplimiento de meta/No llegada de información al ciudadano	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	BAJO
			Realizar Giras a las regionales	Incumplimiento de meta/No llegada de información al ciudadano, falta de supervisión a las sedes Regionales	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	BAJO
			Asistir a Ferias	Incumplimiento de meta/No llegada de información al ciudadano	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	BAJO
			Coordinar con los diferentes directores regionales del Meduca	Incumplimiento de meta/Falta de capacitación a los jóvenes estudiantes	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	MODERADO
			Recibir todas las iniciativas y darles el tramite correspondiente	Que no se convierta en anteproyecto de ley	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	BAJO



ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código AN\_SG\_SGC\_02  
Versión 0  
Fecha de versión 4-oct-2023

SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS ESTABLECIDOS POR LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS AÑO 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO: DICIEMBRE 2022

#	UNIDAD ADMINISTRATIVA	PROCESO	ACTIVIDAD	RIESGO	FUENTE	ESTADO	ÁREA AFECTADA	NIVEL DE EFECTIVIDAD
21	UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	APOYO	RENOVACION Y ACTIVACION DE LICENCIA	NO SE REALIZA A TIEMPO DEBIDO A QUE NO SE LE DA LA IMPORTANCIA DEBIDA	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
			RENOVACION Y ACTIVACION DE LICENCIA	NO SE REALIZA A TIEMPO DEBIDO A QUE NO SE LE DA LA IMPORTANCIA DEBIDA	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
			RENOVACION Y ACTIVACION DE LICENCIA	NO SE REALIZA A TIEMPO DEBIDO A QUE NO SE LE DA LA IMPORTANCIA DEBIDA	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
			RENOVACION Y ACTIVACION DE LICENCIA	NO SE REALIZA A TIEMPO DEBIDO A QUE NO SE LE DA LA IMPORTANCIA DEBIDA	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
			SOLICITA CAPACITACION Y PROGRAMA PARA TODOS LOS FUNCIONARIOS	QUE NO SE ESCUCHA A LA UNIDAD CON PROPUESTAS PARA LA CONCIENTIZACION DE LOS RIESGOS A QUE SE EXPONEN DIARIAMENTE	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
			TODOS LOS EQUIPOS PERSONALES QUE SOLICITEN ACCESO A LA RED DEBEN SER REVISADOS POR LA UNIDAD	SOLICITAMOS A DIRECTIVA QUE ENVIE NOTIFICACION PARA QUE LOS EQUIPOS SEAN VERIFICADOS POR LA UNIDAD	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
			LA UNIDAD REALIZA INVESTIGACION DE MERCADO EN BUSCA DE SOLUCIONES PARA EL MEJOR FUNCIONAMIENTO DE NUESTROS SISTEMAS	ESTE SERIA UN CONTROL PARA VERIFICAR DE LA EMPRESA CUMPLA CON LA NECESIDAD DE LO REQUIERE LA INSTITUCION	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
			SE REALIZA REVISION SEMANAL DE LAS AMENAZAS Y RIESGO QUE SE DIERON EN LA RED INTERNA Y EXTERNA	SEMANAL MENTE ESTAMOS MONITOREANDO Y VERIFICANDO LAS AMENAZAS Y CORRIGIENDO LAS QUE NO REQUIEREN DE INGRESOS	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
			EN LA UNIDAD BRINDAMOS APOYO PARA QUE LOS PROYECTOS QUE UTILICEN LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CUMPLAN CON MAS MEJORES PRACTICAS	NO SE NOS TOMA EN CUENTA PARA LA OPINION DE LA UNIDAD EN TEMAS CIBERSEGURIDAD Y SEGUIMIENTO DE CONTRATO	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO
SE REALIZAN A TODOS LOS EQUIPOS DE LA INSTITUCION PARA TENER CONTROLES DE LAS LICENCIAS Y SISTEMAS EXISTENTES	EL PERSONAL SE DIRIGE A LAS OFICINAS DE MANERA MENSUAL DE ACUERDO AL F1 DE LA UNIDAD	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	BAJO			
22	DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN	APOYO	Enviar y Recoger todas las solicitudes de capacitación.	No se cumple con la entrega del Cuestionario a todas las unidades.	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	RECURSO HUMANO	MODERADO
23	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN	APOYO	Convocar a todo el personal coordinador de la Dirección	Cierre general de la Institución	MATRIZ DE RIESGO	EN PROCESO	PARTE INTERESADA	BAJO
			Recibir de manera actualizada las agendas y solicitudes de trabajo para dar apoyo a cada comisión legislativa	Suspensión imprevista de las comisiones de trabajo	MATRIZ DE RIESGO	EN PROCESO	PARTE INTERESADA	BAJO
			Actualizar los canales de comunicación de la institución con información oportuna, según las actividades que se	Fallas en los sistemas tecnológicos	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	TECNOLOGÍA	BAJO
			Transmisión en vivo de la sesiones del Pleno	Apagón eléctrico nacional	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	BAJO
			Transmisión de la programación legislativa	Apagón eléctrico nacional	MATRIZ DE RIESGO	CERRADO	PARTE INTERESADA	BAJO
<b>TOTAL DE RIESGOS</b>			<b>118</b>					

## 1.2. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- ✓ Salieron del sistema dos unidades administrativas, la Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Administrativos y el Departamento de Digitalización, ya que la función que desempeñen ambas unidades van más allá del alcance de nuestro SGC.
- ✓ Se confeccionó un nuevo mapa de proceso que señala la interacción de los procesos que intervienen en el “Diseño, desarrollo y elaboración de proyectos de Ley”.
- ✓ Se realizó el cambio del alcance de nuestro SGC, por **“Diseño, desarrollo y elaboración de proyectos de Ley”**.
- ✓ Se realizó cambio a la denominación de la Dirección de Estudios Parlamentarios y Red Global de Información (GLIN) por Dirección de Estudios Parlamentarios creándose la Oficina de Análisis y Seguimiento de Convenios.
- ✓ También se crea el Departamento de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Institucional adscrito a la Dirección de Recursos Humanos, cumpliendo con la ley.
- ✓ Se realizó cambios en la Resolución de Iniciativa Ciudadana, se confeccionó un instructivo para el ciudadano, en este cambio se le comunica al ciudadano cuales son los requisitos puntuales para la presentación de una iniciativa ciudadana en las oficinas de la Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana.
- ✓ En el año 2023 el desarrollo de los objetivos de la calidad se mantenía para algunos procesos, sin embargo, en la mejora continua este cumplimiento se ha permeado para todos los procesos del SGC, con el objetivo de ir ajustándonos más a los requerimientos que nos exige la norma, es por eso que para el 2024 todas las unidades que pertenecen al SGC tienen dentro de su plan operativo el desarrollo de los objetivos de la calidad.
- ✓ La Alta Gerencia impartió instrucciones para que la Unidad de Estadística consolidará todas las encuestas de satisfacción al cliente que se están ejecutando por las unidades administrativas siguientes:
  - Secretaría General-Pleno
  - Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana-Ciudadano
  - Dirección de Infraestructura y Servicios Generales-Unidades administrativas
  - Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones-Ciudadano (comisiones).
- ✓ Se realizó una revisión y actualización del ANÁLISIS FODA, mediante reunión con todos los procesos que forman parte del sistema de gestión de calidad.



INTERNO		EXTERNO	
FORTALEZA		OPORTUNIDAD	
1- Políticas de puertas abiertas		1- Evaluación del proceso	
2- Accesibilidad para los ciudadanos a nivel nacional		2- Aumentar las capacitaciones a los ciudadanos	
3- Facilidades tecnológicas y acceso a la información		3- Mayor divulgación por redes sociales	
4- Confiabilidad en nuestro proceso		4- Mayor comunicación con las comisiones de trabajo de la institución.	
5- La aplicación del sistema de gestión de calidad		5- Ampliación del espacio físico, para mejorar la atención al ciudadano.	
6- Digitalización de las iniciativas ciudadanas			
DEBILIDADES		AMENAZAS	
1- Poco espacio físico en nuestras oficinas.		1- Mejorar la evaluación de las Iniciativas ciudadanas.	
2- Inadecuado espacio físico para atención al ciudadano.		2- La no incorporación de los proyectos al orden del día en las comisiones.	
3- Que se discutan las iniciativa para Prohijamiento.		3- Falta de divulgación de los logros y de la existencia de este programa de iniciativas ciudadanas	
4- Falta de capacitación al personal, en mejoras en atención al cliente.			

*Erin J. de Marañón*  
NOMBRE DEL PROCESO: Dir. De Participación Ciudadana



FECHA: 2 de octubre 2023



INTERNO		EXTERNO	
FORTALEZA		OPORTUNIDAD	
* Personal capacitado y comprometido en realizar las funciones asignadas a cada departamento.			
* Personal con buena comunicación y disposición a trabajar en equipo			
* Realización de las gestiones enviadas (correctamente) en el tiempo estipulado en el manual de procedimiento			
* Apoyo entre compañeros en la realización de funciones designadas en un momento determinado			
* Apoyo a las Unidades Solicitantes referente a consultas en la elaboración y corrección de formularios para las gestiones			
DEBILIDADES		AMENAZAS	
* Solicitudes enviadas por la Unidad solicitante con errores (ortografía o redacción)		* Cambio de gobierno	
* Solicitudes (o correcciones de solicitudes) enviadas finalizando el mes		* Recorte del presupuesto	
* Demora por parte de los beneficiarios en la firma del recibido conforme y la entrega de los informes para el correspondiente reembolso		* Manifestaciones de los distintos gremios lo cual causa alteración del orden público	
* Recurso tecnológico anticuado		* Actualizaciones de los formularios por parte del MEF	

NOMBRE DEL PROCESO/DIRECCIÓN DE TESORERÍA  
APOYO

FECHA  
03/10/2023



INTERNO	EXTERNO
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZA</b></p> <p>*SALÓN DE CAPACITACIÓN EQUIPADO TECNOLÓGICAMENTE.</p> <p>*PLANES DE CAPACITACIONES DEFINIDO.</p> <p>*APOYO DE LA DIRECCIÓN DE RRHH.</p> <p>*DESARROLLO DE UN ENTORNO VIRTUAL PARA LAS CAPACITACIONES.</p>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDAD</b></p> <p>* APOYO DE ENTIDADES EXTERNAS PARA EL DESARROLLO DE NUESTRAS CAPACITACIONES.</p> <p>*POSIBILIDAD DE QUE LOS FUNCIONARIOS SE CAPACITEN CON LAS UNIVERSIDADES.</p>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p>*POCA DISPONIBILIDAD DE SALONES PARA ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN DE MAYOR PARTICIPACIÓN.</p> <p>*FALTA DE COMPROMISO DEL PERSONAL PARA PARTICIPAR EN LAS CAPACITACIONES.</p> <p>*POCA DISPOSICIÓN PRESUPUESTARIA PARA INVERTIR EN PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE ALTO NIVEL.</p> <p>* POCO APOYO DE LOS JEFES PARA QUE LE PERSONAL SE CAPACITE.</p> <p>*INCUMPLIMIENTO DE LAS UNIDADES EN EL DESARROLLO DEL DNC.</p>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p>* HUELGAS Y MANIFESTACIONES.</p> <p>* FALTA DE FACILITADORES.</p>
<p><b>NOMBRE DEL PROCESO: APOYO-DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN</b></p>	
<p><b>FECHA: 3 DE OCTUBRE 2023</b></p>	



INTERNO	EXTERNO
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZA</b></p> <p>Personal Competente</p> <p>Procesos Definidos</p> <p>Normas, leyes y manuales aprobados</p> <p>Calidad en la gestión y administración del recurso humano</p> <p>Tiempo de respuesta al usuario y altos mandos</p> <p>Programas de bienestar del empleado</p> <p>Buen ambiente laboral</p>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDAD</b></p> <p>Reclasificar al recurso humano según aptitudes.</p> <p>Capacitación del recurso humano.</p> <p>Mejorar el recurso tecnológico.</p> <p>Adecuación del área de trabajo según demanda.</p> <p>Licencias con sueldo por estudios</p> <p>Crear plan de contingencia frente a eventos ambientales y situaciones de riesgos</p>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p>Reclutar y seleccionar personal no idoneo</p> <p>Falta de interés de los funcionarios en la ejecución de sus tareas</p> <p>Resistencia a los cambios</p> <p>Poco valores éticos, morales y profesionales</p> <p>Rotación constante del personal directivo</p> <p>Jefes de nivel medio con la última palabra de decisión</p>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p>Destituciones, procesos disciplinarios y judiciales</p> <p>Exceso de autoridad de altos cargos del gobierno</p> <p>Inadaptabilidad a las nuevas tecnologías.</p> <p>Inconformidad de los usuarios ante la respuesta recibida</p> <p>Candidatos que no logren desarrollar las habilidades y destrezas para el cargo</p> <p>Enfermedades crónicas, pandemias y eventos ambientales</p>
<p><b>NOMBRE DEL PROCESO</b></p> <p><b>APOYO/DEPARTAMENTO TEC. DE RECURSOS HUMANOS</b></p>	
<p><b>FECHA</b></p> <p><b>3-oct-23</b></p>	





INTERNO	EXTERNO
<b>FORTALEZA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disponer de la colaboración de las direcciones involucradas para el desarrollo de manera eficiente de cada actividad.</li><li>• Capacidad del personal ejecutando diferentes roles.</li><li>• Interés de los colaboradores en los procesos de mejora de funcionamiento de la Institución.</li><li>• Conocimiento del personal acorde a las funciones que realiza la Dirección.</li><li>• Personal con destrezas en la utilización de las herramientas tecnológicas de la información y la comunicación TIC.</li><li>• Logro del objetivo de cada actividad de la Dirección mediante trabajo en equipo.</li></ul>	<b>OPORTUNIDAD</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disponer del Recurso Humano experto en el tema para realizar la convocatoria de las actividades de Actualización al personal Asesor (Viernes Académico, Ciclo de Conferencias, Actividades de Apoyo).</li><li>• Incorporar la plataforma virtual, en el desarrollo de las actividades.</li><li>• Intercambio de programas y planes de mejoras, a los colaboradores de la dirección que involucre otras instituciones.</li><li>• Informar a las instituciones sobre actividades programadas.</li><li>• Alcance en redes sociales.</li><li>• Actualizar a los asesores para mejorar el desarrollo de las iniciativas ciudadanas o anteproyectos y proyectos ciudadanos con los expertos.</li></ul>
<b>DEBILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Defectos frecuentes y necesidad de apoyo de equipo tecnológico para ejecutar las actividades.</li><li>• Mejora de espacio físico e infraestructura de las oficinas.</li><li>• Asignar el trabajo de acuerdo a las funciones del colaborador.</li><li>• Falta de los espacios físicos requeridos para las actividades de manera presencial.</li><li>• Mantener comunicación directa con cada Director para realizar diferentes tareas.</li></ul>	<b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de agua potable en las instalaciones.</li><li>• Obstrucción de ingreso y salida de la institución por manifestaciones.</li><li>• Falta de fluido eléctrico a nivel de la institución.</li></ul>







INTERNO	EXTERNO
<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
PERSONAL CAPACITADO	ELABORACION DE ENCUESTAS PARA SABER EL GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO
DISPONIBILIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO	NU EVAS ADQUISICION TECNOLÓGICA DEBIDO AL INCREMENTO DE LOS ATAQUES CIBERNETICOS
ACTITUD POSITIVA POR RESOLVER LOS INCONVENIENTES DE LOS USUARIOS	MEJORAR EL PROCESO DE ADQUISICION PARA ASI NO CAER EN LICENCIAS VENCIDAS
CONSTANTE PROCESO DE INVESTIGACION Y MONITOREO DE SISTEMAS	MAS CAPACITACIONES Y CREAR UN PORTAL PARA LOS USUARIOS Y PUEDAN APRENDER DE
	CIBERSEGURIDAD
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
FALTA DE LICENCIAS VIGENTES	MALA UTILIZACION DE LOS EQUIPOS DE LA INSTITUCION
RETRASO EN LA ADQUISICION	NO SE CAPACITA AL PERSONAL PARA LA UTILIZACION
PRESUUESTO ESCASO	LICENCIAS VENCIDAS O POR VENCER Y SIN PROCESO DE ADQUISICION
EQUIPOS CON TECNOLOGIAS DE FASADAS O OBSOLETOS	DEMORA EN LOS PROESOS DE ADQUISICION
USUARIOS CON RESISTENCIA A LOS CAMBIOS	PERSONAL NO IDONEO CONTRATADO PARA EL SOPORTE TECNICO DE LA PLATAFORMA
FALTA DE EQUIPO TECNOLÓGICO PARA LOS USUARIO S	NO SE CUENTA CON SISTEMA DE RESPALDO ACTUALIZADO
<b>NOMBRE DEL PROCESO : UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMATICA - APOYO</b>	
	<b>FECHA 04/10/2023</b>



INTERNO	EXTERNO
<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
1. Buen clima laboral	1. Perfeccionamiento de la Red informática, que mejore el uso de la tecnología
2. Personal con capacidad técnica y académica	2. Mejoramiento de la comunicación
3. Disposición del personal para realizar funciones asignadas	3. Aplicación del sistema de gestión de calidad
4. Agilización en los trámites efectuados	4. Mejorar, con respecto a los trámites, el mproceso de formación de la Ley.
5. Inclusión de los funcionarios al servicio de carrera legislativa	5. Solicitar capacitaciones para el personal de la Dirección.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
1. Falta de personal idóneo en algunos de los departamentos	1. Constante variación del fluido eléctrico
2. Falta de adecuaciones de la infraestructura de las oficinas	2. Incumplimiento de las funciones, debido a la falta de equipo tecnológico
3. Falta de equipo tecnológico en los departamentos de la Dirección	3. Intercambio de información con otras direcciones para los debates del pleno
<b>PROCESO MISIONAL OPERATIVO/ DIRECCIÓN NACIONAL DE ASESORÍA LEGAL EN ASUNTOS PLENARIOS</b>	
	<b>2 DE OCTUBRE DE 2023</b>



INTERNO		EXTERNO	
<b>FORTALEZA</b>		<b>OPORTUNIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal existente proactivo y capacitado</li> <li>Conexión fluida con las comisiones permanentes y la Secretaría General para el acceso oportuno y confiable a la información</li> <li>Trabajo en equipo y buena comunicación</li> <li>Respuesta inmediata a los clientes</li> <li>Difusión permanente y actualizada de la información</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación del personal</li> <li>Nuevas tecnologías</li> <li>Fortalecer las competencias y capacidades del equipo de trabajo con nuevas asignaciones y responsabilidades</li> <li>Adopción de nuevas tecnologías y soluciones para mejorar la eficiencia y la efectividad</li> <li>Actualización permanente de la data estadística</li> <li>Personal capacitado en todos los procesos del trámite legislativo</li> </ul>	
<b>DEBILIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura limitada</li> <li>Mobiliario inadecuado para cumplir las tareas encomendadas</li> <li>Salarios bajos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Inestabilidad laboral</li> <li>Pérdida de información digital</li> <li>Factores externos como la inaccesibilidad a las instalaciones</li> </ul>	

NOMBRE DEL PROCESO/UNIDAD DE ESTADÍSTICA

2 DE OCTUBRE DE 2023



INTERNO		EXTERNO	
<b>FORTALEZA</b>		<b>OPORTUNIDAD</b>	
1. Personal calificado e idóneo y trabajo en equipo.		1. Solicitar herramientas y equipos tecnológicos (PC y Software) para mejorar las condiciones de trabajo del Departamento de Arquitectura e Ingeniería.	
<b>DEBILIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>	
1. Falta de vehículo fijo para las compras y demás actividades de la DISG.		1. Cambio de personal administrativo en cada periodo o cambio de presidente de la asamblea.	
2. Falta de Ingeniero Electromecánico para aprobación de Planos y otros.		2. Falta de Presupuesto.	

NOMBRE DEL PROCESO/ INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS  
GENERALES

2 DE OCTUBRE DE 2023





INTERNO	EXTERNO
<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
1. Sistema POA automatizado 2. Personal capacitado. 3. Personal competente. 4. Director comprometido con la gestión. 5. Coordinación oportuna de la publicaciones de Transparencia. 6. Control de la información documentada. 7. Entrega en tiempo oportuno de los informes.	1. Contribución a la conservación del medio ambiente 2. Promover el trabajo realiza la Asamblea Nacional. 3. Fortalecer la relación interinstitucional para el intercambio de la información. 4. Aplicación de plataforma tecnológica en materia de proceso y gestión de calidad. 5. Fortalecer nuestras competencias - a través de talleres.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
1. No contar con personal para soporte técnico del Sistema POA 507. 2. Disponibilidad de recursos técnicos y económicos para realizar una buena gestión. 3. Falta de equipos tecnológicos eficientes para el desempeño de las actividades. 4. Falta de espacio adecuado para el buen desempeño.	1. Cambio de directores lo que conlleva al cambio del personal capacitado en el SGC. 2. Cancelación del contrato de mantenimiento del SGC. 3. No contar con personal en la DTIC para darnos soporte al Sistema POA 507. 4. Perder la información documentada en el sistema POA 507.
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>FECHA</b>
<i>Dirección de Desarrollo Institucional</i>	<i>2 de octubre de 2023</i>



INTERNO	EXTERNO
<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
Servicio de atención al usuario Conocimiento de la red institucional Capacidad de los técnicos(as)	Capacitar el recurso humano de redes Contar con presupuesto propio
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
No contar con los equipos de remplazo en deposito Dependier de otras unidades administrativas para la toma de desiciones No tener un software de monitoreo de redes	Lass constantes fluctuaciones eléctricas Cambio de la infraestructura de Cores de la Institucion Refrigeracion adecuada en los centros de distribucion de la institucion. Contratos de Mantenimiento de la infraestructura de redes
<b>NIVEL DE APOYO /DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES</b>	<b>10/3/2023</b>



INTERNO		EXTERNO	
FORTALEZA		OPORTUNIDAD	
1- Efectiva atención al cliente ( ventanilla).		1- Oportunidad de mejorar la buena comunicación y relación con las Unidades Solicitantes respecto al trabajo.	
2- Colaboradores comprometidos con su trabajo.		2- La oportunidad de evaluar a los Proveedores en la calidad, tiempo de entrega de los productos de Bienes y Servicios.	
3- Honestidad y confiabilidad en la documentación que se trabaja .		3- Conocimiento de las nuevas normas que ofrece el Sistema Panama Compra.	
4- Personal con experiencia y con conocimiento del proceso a realizar .		4- Adquisición de conocimientos en la Administración Pública.	
5- Buen manejo y conocimiento del sistema de compra de productos.		5- Oportunidad de la utilización de las plataformas tecnológicas.	
6- Actualización de los procesos requeridos por Ley.		6- Oportunidad de poder tener un sistema de seguimiento de Solicitud de Bienes y/o Servicios.	
7- Hay trabajo en equipo en el Departamento.			
8- Buenas campañas de reciclaje , comprometidos con el medio ambiente .			
9- Buena actitud para la disponibilidad del trabajo.			
10- Colaboración entre las secciones internas de trabajo.			
11- Contamos con personal estable y con capacidades que estan dispuesto a los cambios.			
12- Liderazgo participativo.			
13- Creatividad			
DEBILIDADES		AMENAZAS	
1- No hay oportunidad de crecer en el Departamento.		1- Las responsabilidades son entregadas a personas sin conocimiento claro.	
2- La oficina de trabajo no está adecuada al trabajo que se realiza incluyendo la cafetería.		2- Desactualización de los nuevos procesos de los sistemas de compras de la DGCP.	
3- Escasos de estacionamientos para los colaboradores.		3- La opinión ciudadana con respecto a las Compras de la Institución.	
4- Falta de sistemas tecnológicos para tener acceso rápido a la información en el Departamento.		4- Fuga de información.	
5- Ausencia de capacitaciones dirigidas a nuestros procesos en el Departamento de Compras.		5- La posibilidad de que los Proveedores no cumplan con los tiempos de entregas de los productos y/o servicios a Proveeduría, lo cual afecta parte de nuestros objetivos como Departamento.	
6- Mejorar la plantilla de registro de procesos internos de las Solicitudes de Bienes y Servicios.		6- Mala opinión del Depto. por demora en la respuesta de las compras de Bienes y/o Servicios por parte de las unidades solicitantes de la Institución.	
7- Falta de información en las Solicitudes de Bienes y Servicios , atrasan al analista en el trámite de las mismas.		7- Situación política.	
8- Poca fluidez de los trámites de los documentos.		8- Atraso de la documentación debido a que no se posee todos los documentos.	
9- Falta de algunas computadoras con mas velocidad para soportar el sistema Panama Compra.		9- Cambios anuales en la Administración y la Jefatura de Compras.	
10- Dilatación en procesos entre Unidades Adm. y el Depto. Compras.		10- El ambiente político en el cambio de la elecciones presidenciales del 2024, causa tensión e inestabilidad laboral.	
11- Presupuesto limitado, mala gestión de los recursos.			
12- Falta de coordinación entre los roles de supervisión en las diferentes secciones del Departamento de Compras.			
13- Comunicación tardía en la toma de decisiones y cambios en el proceso de compras.			
<b>APOYO</b>		<b>DEPTO. DE COMPRAS Y PROVEEDURÍA</b>	<b>03 DE OCT. 2023</b>



EXTERNO	
<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
1. Respuesta eficiente, eficaz y oportuna en el desarrollo de las funciones de la Secretaría Técnica y sus Comisiones. 2. Información producida por la Secretaría y sus Comisiones digitalizada y actualizada en tiempo oportuno. 3. Personal legal y técnico eficiente.	1. Capacitación constante, tanto para el área administrativa como el área legal (DRH y DEP). 2. Superación Profesional 3. Adquirir capacitaciones en el extranjero en temas inherentes a nuestras funciones. 4. Mejoras salariales
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
1. Falta de infraestructura para el desarrollo de las funciones de la Secretaría Técnica y sus Comisiones 2. Falta de equipos tecnológicos 3. Falta de mantenimiento a los equipos tecnológicos existentes 4. Falta de mobiliario de oficina adecuados 6. Falta de personal especializado	1. Protestas constantes en la Asamblea debido a temas sensitivos en los Proyectos de Ley. 2. Movilidad laboral del personal especializado. 3. Falta de incentivos monetario. 4. Falta de emisión de conceptos de las Entidades para continuar con el desarrollo del Primer Debate de los Proyecto de Ley 5. Falta de proactividad en el desarrollo de las funciones.



INTERNO	EXTERNO
<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
Personal profesional Integración de personal Democracia ciudadana	Satisfacer las necesidades de la ciudadanía Competencia institucional ante los organismos internacionales Competencia laboral del personal Eficacia y eficiencia del personal Personal comprometido con la institución Nombramiento de personal idóneo al cargo Premios para el personal Asenso de categoría Logros de los objetivos del plan estratégico Parlamento Abierto Ética y providad Cumplimiento de Recursos Interno de Recursos Humanos Participación ciudadana
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Desconfianza ciudadana Falta de equipo tecnológico y comunicación Asimiento de personal Falta de compromiso de la Alta Dirección Espacio no funcional (luz, aire acondicionado) Falta de equiparación de salarial Personal con alto salario no acorde al cargo Personal desmotivado Falta mobiliarios de oficinas Injusticia salarial para el personal con muchos años de servicio Mala percepción internacional Capacitación para el personal permanente Hermetismo de los Proyectos de las instituciones Personal trabajando fuera de la institución Indumplimiento del Reglamento de Interno de Recursos Humanos Falta del acceso a la información	Poca Transparencia acceso a la información y rendición de cuentas Desconfianza ciudadana Gasto innecesario de los recursos del Estado Transición de gobierno Inestabilidad laboral Aumento de planilla de la institución Inconformidad del personal Deficiencia del personal



INTERNO	EXTERNO
<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* PERSONAL PROFESIONAL CON EXPERIENCIA, CAPACITADO</li> <li>* TRABAJO EN EQUIPO,</li> <li>* REUNIONES CONSTANTES DE TRABAJO CON LA JEFATURA Y EL PERSONAL</li> <li>* CONOCIMIENTO PROCEDIMIENTOS Y NORMAS DE LA INSTITUCIÓN PARA SU APLICACIÓN EN LOS ANTEPROYECTOS PROYECTOS DE LEY</li> <li>* CREATIVIDAD EN EL TRABAJO (GESTAR ANTEPROYECTOS Y PROYECTOS DE LEY Y MEJORA DE PROCEDIMIENTOS.</li> <li>* ACTITUD POSITIVA ANTE LAS SITUACIONES DIVERSAS DE TRABAJO</li> <li>* SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LOS PROYECTOS DE LEYES</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>DE MEJORAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MISIONAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* CREACIÓN DE SEMINARIOS Y CAPACITACIONES PERIÓDICAS</li> <li>* REUNIONES PREVIAS CON LAS PARTES INTERESADAS PARA ELABORAR ANTEPROYECTOS DE LEYES COHERENTES</li> <li>* CREACIÓN DE INSTRUCTIVOS PARA LA PREPARACIÓN DE ANTEPROYECTOS DE LEY</li> <li>* ADQUISICIÓN EQUIPOS TECNOLÓGICOS MODERNOS, AIRES ACONDIC. ADECUADOS</li> <li>* ADQUISICIÓN DE NUEVOS VEHICULOS A DISPOSICIÓN DE LAS MISIONES OFICIALES</li> <li>* INCLUSIÓN DE PARTIDAS PARA VIATICOS DE GESTIONES OFICIALES</li> <li>* MEJOR PROGRAMACIÓN PARA LA UTILIZACIÓN DE SALONES DE REUNIONES</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* NECESIDAD DE CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS NUEVOS</li> <li>* PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE LEYES ILÓGICOS A LA COMISIÓN</li> <li>* CARENCIA DE EQUIPO INFORMÁTICO O DAÑADOS</li> <li>* AMBIENTE LABORAL DEFICIENTE (AIRE ACONDICIONADO CENTRAL DAÑADO)</li> <li>* FALTA DE TRANSPORTE PARA MISIONES OFICIALES A OBRAS ESTATALES</li> <li>* VIATICOS NO ENTREGADOS OPORTUNAMENTE</li> <li>* NO DISPONIBILIDAD DE SALONES PARA REUNIONES DE MANERA OPORTUNA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* DESCONEXIÓN DE ESTE ÓRGANO CON LAS INSTITUCIONES, GREMIOS Y LAS PARTES INTERESADAS EN LA APLICACIÓN DE LA LEY.</li> <li>* DESCONFIANZA CIUDADANA</li> <li>* FALTA DE TRANSPARENCIAS EN LOS PROCESOS LEGISLATIVOS</li> <li>* PRESUPUESTOS MAL DISTRIBUIDOS EN CONSECUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</li> <li>* FALTA DE INTERÉS GERENCIAL EN RESOLVER PROBLEMAS ADMINISTRAT. Y DE LOS TRÁMITES DE ANTEPROYECTOS Y DE PROYECTOS DE LEY</li> <li>* MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN CONTRA DE LA LABOR LEGISLATIVA</li> </ul>

NOMBRE DEL PROCESO/SCT. INFRAESTRUCTURA

MISIONAL

FECHA

Lunes, 2 de octubre de 2023



INTERNO	EXTERNO
<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con personal profesional</li> <li>Buena coordinación con los superiores</li> <li>Un Secretario Técnico que capacita a su personal</li> <li>Planificación del trabajo</li> <li>Programa de Viernes Académico que actualiza al personal</li> <li>Una Dirección de Recursos Humanos que busca el bienestar del funcionario</li> <li>Conocimiento y dominio de las normas relacionadas a esta unidad administrativa</li> <li>Capacidad de resolver y dar respuesta en el momento oportuno a diputados y directivos en general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser el conducto legal y el apoyo del Órgano Ejecutivo y ciudadanía en general</li> <li>dar respuesta a la ciudadanía de manera rápida y efectiva</li> <li>Realizar modificaciones a la norma interna constitucional (RORI)</li> <li>Brindar asesoramiento acertada en la aprobación de las leyes</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura limitada</li> <li>Falta de equipo tecnológico</li> <li>Falta de mantenimiento en todos los recursos y mobiliarios de la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No brindar un servicio de calidad a la ciudadanía</li> <li>No alcanzar las exigencias que demanda el mundo actual en transparencia, modernidad y eficiencia.</li> <li>No ser ese ente de respuesta al ciudadano en general</li> </ul>

NOMBRE DEL PROCESO/JUSTICIA INTERIOR

MISIONAL

FECHA

2 DE OCTUBRE 2023



INTERNO		EXTERNO	
FORTALEZA		OPORTUNIDADES	
Trabajo en equipo.		Participación en foros y eventos nacionales e internacionales.	
Buena Comunicación.		Giras e intercambio profesiona.	
Personal técnico y legal especializado.		Capacitación y actualización permanente.	
Ambiente laboral fomentado en valores.		Participación de mesas de trabajo interdisciplinarias a nivel gubernamental.	
Información digitalizada actualizada y verificable en tiempo real.			
Personal técnico en capacitación continua.			
DEBILIDADES		AMENAZAS	
Falta de equipos informáticos.		Inseguridad en el entorno institucional.	
Falta de mobiliario y enseres.		Las protestas constantes de manifestantes.	
Oficina atestada.		Mejor oferta laboral.	
Ambiente de trabajo inadecuado (Falta de luminaria, aire acondicionado)		Rotación de personal especializado por falta de una remuneración adecuada.	
Personal con falta de conocimiento de las Tic's.			
Ausencia de reconocimiento económico para los funcionarios.			
Falta de estacionamientos para los colaboradores.			
Necesidad de personal especializado.			
NOMBRE DEL PROCESO SECRETARÍA TÉCNICA DE POBLACIÓN Y AMBIENTE		FECHA 2 de octubre 2023	



INTERNO		EXTERNO	
FORTALEZA		OPORTUNIDAD	
1. Recurso humano profesional y calificado.		1. Asesoramiento debidamente articulado, interno y externo	
2. Trabajar bajo presión.		2. Articulación externa cónsona con las instituciones.	
3. Buena comunicación.		3. Mejoramiento continuo.	
4. Personal con experiencia			
DEBILIDADES		AMENAZAS	
1. Impropio manejo del tiempo.		1. Improcedente el sistema en las vías de comunicación externas.	
2. Incomprensión en los flujos de procesos y cadenas de mando.		2. Falta de capacitación a todo el personal.	
3. Entorno físico limitado.			
4. Falta de renovación y mantenimiento de equipo informáticos.			
SECRETARÍA TEC. RELACIONES INTERNACIONALES		2/10/2023	






### 1.3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Con el fin de validar si las necesidades y expectativas de las partes interesadas frente al Sistema de Gestión de Calidad para el año 2023, han presentado algunas variaciones, se aplicaron encuestas; de percepción con una serie de pregunta, tanto para el cliente interno como externo (Comisiones Permanentes, Dirección de Promoción de la Participación Ciudadana, Honorables Diputados-Pleno); preguntas que servirán de insumo de gestión para la mejora continua y cumplimiento de los requisitos, así como de insumo para el conocimiento de la percepción del Sistema frente a dichas partes interesadas. Los resultados de dichas encuestas fueron analizados y gestionados sus resultados por los procesos respectivos..

Se muestra a continuación el cuadro de partes interesadas donde se han identificado y atendido las partes interesadas y por ende los requisitos de cada una de ellas. En la actualidad se tienen identificadas 10. La matriz de partes interesadas es revisada periódicamente y su última revisión fue en noviembre de 2023.

 <b>ASAMBLEA NACIONAL</b> <b>SECRETARÍA GENERAL</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> PARTES INTERESADAS								
Fecha de Revisión		nov-23						
Parte interesada	Interno / Externo	Necesidades	Expectativas	Requisitos	Periodicidad	Fecha de seguimiento	Resposanble	Resultado
Directiva	Interno	Cumplir con las normativa vigentes	Cumplimiento de los requisitos constitucionales, legales y de transparencia	Normativa legal	Periodo legislativo	dic-24	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Actualización de la información pública en la página web, proyectos , anteproyectos de Ley que cumplen con el marco jurídico vigente.
Funcionarios	Interno	Estabilidad laboral	Compromiso	Apertura del proceso especial de ingreso (PEI)Carrera Legislativa	Anual	dic-24	Depto Técnico de Administración Recursos Humanos	Actualización de los expediente de los funcionarios
		Capacitación	Cumplimiento del plan de capacitaciones anual	Plan de formación	Anual	dic-24	Departamento de Capacitaciones	Personal competente y calificado
Diputados	Interno	Contar con personal competente	Que se cumplan con los requisitos legales de acuerdo a lo establecido en la Asamblea Nacional	Requisitos constitucionales y legales (Reglamento Orgánico del Regimen Interno de la Asamblea Nacional)	5 años	dic-24	Dirección de Asesoría Legal u Técnica de Comisiones y Dirección de Asuntos Plenarios	Aprobación de los anteproyectos de ley y proyectos de Ley
Sindicatos	Externo	Cortesía de Sala para ser escuchados	Que se aprueben las iniciativas a favor de los sindicatos	Requisitos constitucionales y legales (Reglamento Orgánico del Regimen Interno de la Asamblea Nacional)	Anual	dic-24	Unidad de estadística	Estadísticas de cortesía de sala en las Comisiones y en el Pleno
Ciudadanos	Externo	Propuesta de leyes consonas para el desarrollo socioeconómico	Cumplir con el proceso de aprobación de proyecto de ley	Reglamento Interno de la Asamblea Nacional y el Iniciativa ciudadana	Anual	dic-24	Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana	Estadística de las iniciativas ciudadanas presentadas, aprobadas y denegadas
Proveedores	Externo	Que sus productos sean adquiridos por la institución	Pago dentro del período definido en la Orden de Compra	Cumplir con el recibido conforme del producto/servicio	Semestral	dic-24	Departamento de Compras y proveduría	Nota de recibido conforme y encuesta a los proveedores
Organismos interparlamentarios	Externo	Lograr una comunicación con la institución	Mantener comunicación eficiente	Normativa legal	Permanente	dic-24	Presidencia - Secretaría General - Unidad de Relaciones exteriores - Comisión de Relaciones exteriores	Actualización de la información pública en la página web
Prensa	Externo	Información publicada en la página web de la institución	Acceso a la información	Normativa legal	Permanente	dic-24	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Actualización de la información pública en la página web y transmisión de la sesión parlamentaria por otros medios de difusión
Autoridad de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI)	Externo	Información publicada en tiempo oportuno en la página web de la institución	Información actualizada mes a mes	Ley 6 de 22 de enero de 2002, que dicta normas para la transparencia en la gestión pública.	Permanente	dic-24	Dirección de Desarrollo Institucional	La página web fue actualizada bajo los parametros requeridos por ANTAI
Contraloría General de la República	Externo	Información publicada en la página web de la institución	Seguir los lineamientos del estado	Normativa legal	Permanente	dic-24	Secretaría General	Actualización de la información pública en la página web

**1.4. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD  
(Fuente de información cuadro de Plan de seguimiento de los objetivos 2023).**

El cumplimiento de la política del SGC para el 2023 fue de 88% en comparación al año anterior que fue por 96%, ya que no se alcanzó el cumplimiento del 100% debido a que no se logró el resultado de la meta en procesos como, capacitación, seguridad informática, Dirección nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones.

<b>OBJETIVO DE LA CALIDAD</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Fortalecer las competencias laborales</b>	25%	89%	90%
<b>Cumplir con los tiempos de respuesta a los usuarios</b>	100%	94%	100%
<b>Lograr grado de satisfacción del cliente</b>	88%	100%	65%
<b>Promover la mejora continua del SGC.</b>	100%	100%	97%
<b>Promedio anual</b>	<b>78%</b>	<b>96%</b>	<b>88%</b>



**ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015  
PLAN DE ACCIONES PARA OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

Código AN\_SG\_SGC\_07  
Versión 01  
Fecha de versión 4-ene-2022

No.	OBJETIVO DE LA CALIDAD	INDICADOR	ACCIONES ¿Que se necesita hacer para lograr este objetivo?	RECURSOS ¿Que recursos se necesitan para hacer esta acción?	RESPONSABLE ¿Quién o quienes serán responsables de hacer la acción?	FECHAS COMPROMISO ¿Cuándo inicia y termina esta acción?		EVALUACIÓN ¿Cómo se evaluará como exitoso el resultado?	MÉTODOS ¿Cómo se hará?	% AVANCES				REVISIÓN DE LA EFECTIVIDAD		
						Inicio	Fin			25	50	75	100	FECHA	ACCIÓN DE REVISIÓN	RESPONSABLE
1	Fortalecer las competencias laborales	Capacitaciones desarrolladas/capacitaciones programadas x 100	Desarrollar actividades académicas	Recurso humano, tecnológico, infraestructura, útiles de oficina.	Departamento de Capacitación	ene-23	dic-23	Mediante evaluación de conocimiento realizada	Proramación de actividades de capacitación.				174%	19/1/2023	Programa de capacitación	Jefa del Departamento
		Actividades ejecutadas/Encuesta programada x 100	Programar actividades que fortalezcan el manejo del sistema de gestión de calidad	Recurso humano, tecnológico, infraestructura, útiles de oficina.	Departamento de Capacitación	ene-23	dic-23	Mediante la participación f de evaluación del conocimiento	Proramación de actividades de capacitación.	50%				19/1/2023	Encuestas realizadas	Jefa del Departamento
		Funcionarios capacitados/funcionarios inscritos	Convocar a los funcionarios para actividades de capacitación	Recurso humano, tecnológico, infraestructura, útiles de oficina.	Departamento de Capacitación	ene-23	dic-23	Lista de asistencia	Invitaciones, convocatorias, asignación por unidad administrativa				192%	19/1/2023	Invitaciones realizadas	Jefa del Departamento
		Informe entregado/ Informe elaborado x 100	Presentación de informes de evaluación de los viernes académicos	Recurso humano, tecnológico, infraestructura, útiles de oficina.	Dirección de Estudios Parlamentario	ene-23	dic-23	Evaluando la satisfacción de personal técnico que asiste a los viernes académicos	Mediante encuestas físicas y/o virtuales				100%	19/1/2023	Informe de viernes académico	Directora
		Informe realizado/Encuesta ejecutada x 100	Presentar informes de evaluación de los ciclos de conferencias a través de encuestas	Recurso humano, tecnológico, infraestructura, útiles de oficina.	Dirección de Estudios Parlamentario	ene-23	dic-23	Encuestas de satisfacción.	Acción de actualización de conocimiento.				100%	19/1/2023	Programa de capacitaciones brindadas al personal, listas de asistencia	Directora
2	Promover la mejora continua del SGC	Actividades Programadas / Actividades Ejecutadas x 100	Coordinar con las unidades administrativas lo relacionado al SGC	Recurso humano, tecnológico, infraestructura, útiles de oficina.	Dirección de Desarrollo Institucional	ene-23	dic-23	Revisión de documentación del SGC	Visitas y seguimiento a cada una de las unidades administrativas				100%	19/1/2023	Listas de asistencia de reuniones realizadas.	Directora
		Acciones verificadas/Acciones propuestas x 100	Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	Recursos humanos, Recursos Tecnológicos, Infraestructura	Todas las unidades que integran el SGC	ene-23	dic-23	Ejecución de la acciones para abordar los riesgos y oportunidades	Seguimiento en el P2				100%	19/1/2023	Cierre de matriz de riesgo	Líderes de los procesos en cada unidad administrativa



**ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015  
PLAN DE ACCIONES PARA OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

Código AN\_SG\_SGC\_07  
Versión 01  
Fecha de versión 4-ene-2022

No.	OBJETIVO DE LA CALIDAD	INDICADOR	ACCIONES ¿Que se necesita hacer para lograr este objetivo?	RECURSOS ¿Que recursos se necesitan para hacer esta acción?	RESPONSABLE ¿Quién o quienes serán responsables de hacer la acción?	FECHAS COMPROMISO ¿Cuándo inicia y termina esta acción?		EVALUACIÓN ¿Cómo se evaluará como exitoso el resultado?	MÉTODOS ¿Cómo se hará?	% AVANCES				REVISIÓN DE LA EFECTIVIDAD		
						Inicio	Fin			25	50	75	100	FECHA	ACCIÓN DE REVISIÓN	RESPONSABLE
		Auditorías realizadas/ Auditorías Programadas x 100	Seguimiento Sistema de Gestión de calidad.	Recursos humanos, Recursos Tecnológicos, Infraestructura	Dirección de Auditoría Interna	ene-23	dic-23	Ejecución de las acciones correctivas, seguimiento y cierre de las mismas.	Mediante formularios de seguimientos Visitas y Reuniones.				100%	19/1/2023	Informe de auditoría y seguimiento de no conformidades	Director
3	Lograr el grado de satisfacción de los usuarios	Encuesta realizada/ Encuesta programada x 100	Realizar encuestas de satisfacción f conocimientos del personal en temas de ciberseguridad	Recurso humano, tecnológico, infraestructura, útiles de oficina.	Unidad de Seguridad Informática	ene-23	dic-23	Acciones tomadas post encuestas realizadas	Capacitaciones	24%				19/1/2023	Encuestas realizadas	Jefe de la unidad
		Evaluaciones aplicadas/ actividades realizadas x 100	Aplicar los cuestionarios de evaluaciones de las actividades de capacitación	Recurso humano, tecnológico, infraestructura, útiles de oficina.	Departamento de Capacitación	ene-23	dic-23	Evaluaciones realizadas	Capacitaciones		70%			19/1/2023	Los cuestionarios fueron aplicados para conocer el nivel de conocimiento adquirido luego de las capacitaciones.	Jefe de la unidad
		Encuesta realizada/ Encuesta programada x 100	Aplicación de encuestas a los clientes internos	Recursos humanos, Recursos Tecnológicos, Infraestructura	Secretaría General	ene-23	dic-23	Aplicación de las encuestas para conocer la percepción de nuestros clientes.	Encuestas a los honorables Diputados				100%	19/1/2023	Encuestas realizadas	Seguimiento legislativo
4	Cumplir con los tiempos de respuesta a los usuarios	Iniciativas atendidas / Iniciativas ciudadanas x 100	Realizar registros y seguimientos adecuado de las Inicitivas recibidas.	Recursos humanos, tecnológicos, infraestructura, útiles de oficina.	Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana	ene-23	dic-23	Seguimiento de Documento publicado en la Sección de Transparencia (9.6)	Se asignó a un personal para el seguimiento, revisión de lista de chequeo para vencimiento de los tiempos de cada proceso.				100%	19/1/2023	Estadística de Inicitivas recibidas	Analista
		QPR cerrados/QPR reportados x 100	Gestionar las quejas, peticiones y reclamos que se generan en la presentación del servicio	Recursos humanos, tecnológicos, infraestructura, útiles de oficina.	Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones	ene-23	dic-23	Estadística de atenciones realizadas	Via Telefonica				100%	19/1/2023	Sistema de reportes	Director
		Conceptos emitidos/ Inicitivas ciudadanas recibidas x 100	Emiir conceptos de viabilidad	Recursos humanos, tecnológicos, infraestructura, útiles de oficina.	Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones	ene-23	dic-23	% de conceptos emitidos	Emisión de conceptos técnico jurídico				92%	19/1/2023	Estadística de conceptos emitidos	Subdirectora

### 1.5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SGC (Fuente de la Información: POA-F1-F2)

A continuación, se relaciona el porcentaje de cumplimiento de los indicadores según su tipología en el seguimiento realizado durante el 2023.

El resultado obtenido en la gestión a diciembre 2023, se contó con un total de 380 indicadores, donde se alcanzó el 98,2% del total de indicadores definidos por los procesos.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	%
INDICADORES QUE LOGRARON LA META	255	67%
SOBRE EJECUCIÓN	5	1%
INDICADORES QUE NO LOGRARON LA META	120	32%
CLASIFICACIÓN DE INDICADORES QUE NO CUMPLIERON		
80-99	44	37%
0-79	76	63%
TOTALES	380	

En cuanto al cumplimiento de las metas de todos los indicadores definidos por los procesos en 2023, puede observarse que: 255 indicadores, es decir, el 67% lograron las metas totalmente (en verde); 5 indicadores, es decir, el 1% tuvieron una sobre ejecución (en amarillo), 120 indicadores, correspondientes al 32% quedaron por debajo del 100 %, dividiéndose en dos niveles, 44 indicadores, es decir el 37% de un total de 120 (en color azul en un rango de 80-99 %) y 76 indicadores, es decir, 63 % de un total de 120 indicadores (en color rojo en un rango de 0-79%) por debajo de los niveles de tolerancia (en rojo).

Los indicadores que presentaron incumplimiento (en rojo) en el año 2023, corresponden a:

- Departamento de Compras y Proveduría
- Dirección de Infraestructura y Servicios Generales
- Dirección de Comunicación
- Dirección de Tesorería
- Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones
- Departamento de Capacitación
- Unidad de Seguridad Informática

### 1.6. LAS NO CONFORMIDADES Y ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

En el año 2023, mediante auditoría externa realizada por la empresa SGS se establecieron los siguientes resultados:

<b>NO CONFORMIDAD MAYOR</b>	<b>PROCESO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>
<b>NO CONFORMIDAD MENOR</b>	<b>PROCESO DE MISIONAL/OPERATIVO</b>

Del 2021 al 2023, se han implementado 58 acciones correctivas, lo que evidencia que los procesos utilizan esta herramienta para la mejora continua.



## 1.7. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Podemos concluir que para la vigencia evaluada la meta ha crecido, dado a que la evaluación del desempeño de los proveedores es una herramienta, que nos permite comparar y valorar las ventajas e inconvenientes en el proceso de la adquisición de un bien o servicio, esta se puede vincular con el nuevo pensamiento basado en riesgos, que si se lleva a cabo de forma correcta nos aseguramos de que estamos mitigando el riesgo de obtener no conformidades, disminuir posibles sobrecostos, incremento del cumplimiento, mejorar la calidad, menor tiempo de entrega, mejora las relaciones y lograr cumplir con las expectativas de la institución.

## 1.8. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

Se realizó del el 5 al 9 de octubre de 2023, cuyos resultados fueron: Se evidenciaron 5 riesgos, 12 observaciones y 10 oportunidades de mejora para un total de 27 hallazgos.

AUDITORÍA INTERNA					
COMPARATIVO DE NO CONFORMIDADES		COMPARATIVO DE OBSERVACIONES		COMPARATIVO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	
AÑO	TOTAL	AÑO	TOTAL	AÑO	TOTAL
2021	4	2021	0	2021	25
2022	1	2022	0	2022	38
2023	0	2023	12	2023	11

## 1.9. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS EXTERNAS

Se realizó auditoría externa de seguimiento en el 2023, bajo la norma ISO 9001:2015, de la cual quedaron 2 no conformidades una mayor y una menor: 1 para el proceso de medición , análisis y evaluación (No conformidad mayor) y la otra para el proceso misional (No conformidad menor).

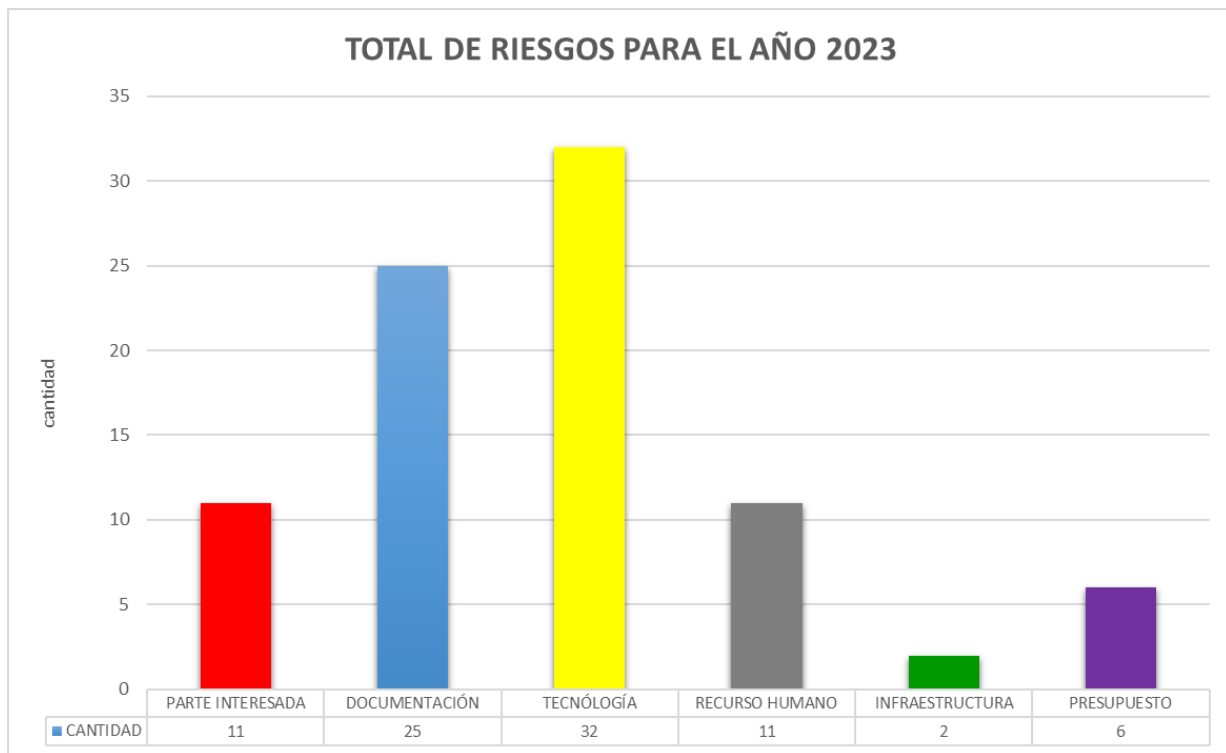
Para cada no conformidad se implementaron las acciones correctivas y fueron subsanarlas en tiempo oportuno.

AUDITORÍA EXTERNA			
COMPARATIVO DE NO CONFORMIDADES		COMPARATIVO DE OBSERVACIONES	
AÑO	TOTAL	AÑO	TOTAL
2021	10	2021	0
2022	4	2022	0
2023	2	2023	15

### 1.10. RESULTADO DE LA GESTIÓN REALIZADA SOBRE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES


Se identificaron 89 riesgos de gestión en total para el 2023, de los cuales 60 equivalente al (67%) tuvieron un nivel de efectividad alto, 20 equivalente al (11%) tuvieron un nivel de efectividad moderado, 9 equivalente al (13%) tuvieron un nivel de efectividad bajo.

Se identificaron 23 riesgos sobre gestión documental, 32 riesgos sobre tecnología, 12 riesgos con relación a parte interesada, 12 riesgos en materia de recursos humanos, 4 riesgos con realción a tema de infraestructura, 6 riesgos en materia de presupuesto.





## 1.11. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA LAS OPORTUNIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

		<b>ASAMBLEA NACIONAL SECRETARÍA GENERAL</b>			Código AN_SG_SGC_08 Versión 0 Fecha de versión 10-may-2023	
FECHA DE SEGUIMIENTO: 4-dic-2023						
N°	OBSERVACIÓN	ACCIONES	ORIGEN	RESPONSABLE	ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO	STATUS
1	Aplicación de encuesta de satisfacción al cliente interno	Aplicación de encuestas	Resultado de RAD	Dirección de Infraestructura y servicios generales	Se aplican encuestas de acuerdo a los proyectos.	Cerrado
				Secretaría general	Se aplicaron las encuestas 26 de septiembre.	Cerrado
				Participación ciudadana	Se aplican encuestas en cada visita del ciudadano	Cerrado
				Departamento de Compras y Proveeduría	Se aplican encuestas a los proveedores	Cerrado
				Dirección Nacional de Asesoría legal y técnica de comisiones	Se aplican encuestas en las comisiones.	Cerrado
2	Implementación del sistema del nuevo sistema SEGLEGIS.	Nuevo sistema para dar seguimiento de proyectos de ley.	Resultado de RAD	Unidad de estadística	En fase de prueba	Cerrado
3	Adecuación al sistema POA 507.	Coordinación con la empresa que brinda soporte al sistema.	Resultado de RAD	Dirección de Desarrollo Institucional	Constante comunicación y procesos de mejora	Cerrado
4	Seguir fortaleciendo la gestión documental	Actualización de formularios y manuales de procedimientos administrativos.	Resultado de RAD	Dirección de Desarrollo Institucional	Se están actualizando todos los manuales que datan del 2019.	Cerrado
5	Establecer una oficina que lidere el reciclaje en la institución.	Coordinación con Secretaría General para la firma de la resolución que crea el departamento.	Resultado de RAD	Secretaría General/ Desarrollo Institucional	Se creó el Departamento de Responsabilidad social y Sostenibilidad institucional	Cerrado
6	Recaudo de las firmas de las actas, antes de que pasen a segundo debate.	Indicar al personal administrativo encargado de esta actividad.	Resultado de RAD	Secretaría General	Se realizó reunión con el Departamento de Actas de Comisiones	Cerrado
7	Incentivar al personal con la reclasificación laboral.	Envío de notas	Resultado de RAD	Departamento Técnico de RRHH	Se han realizado 61 reclasificaciones y otras 17 se encuentran en trámite.	Cerrado
8	Comunicar la modificación de la Ley 12 de 1998 de Carrera Legislativa con el Proyecto de Ley 714 del 2022.	Medios internos	Resultado de RAD	Departamento Técnico de RRHH	Ingreso de funcionarios a la carrera en los meses de abril-junio de 2023	Cerrado
9	Espacio, para publicar contenido académico de las actividades que se desarrollen, sea publicado en dicho canal.	Solicitar espacio en la intranet de la institución	Resultado de RAD	Departamento de Capacitación	Se puso en funcionamiento la Intranet de la institución dándole un espacio para las capacitaciones	Cerrado
10	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.	Resultado de RAD	Unidad de seguridad informática	Se envió nota al Departamento de Capacitación	Cerrado
11	Mejoras en el sistema de seguridad tecnológica de la institución	Gestionar la actualización de equipo, ante la unidad competente.	Resultado de RAD	Unidad de seguridad informática	Se envió la nota relacionada al tema.	Cerrado
12	La unidad de seguridad Informática no evalúa las adquisiciones del bien o servicios tecnológicos adquiridos por parte de la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones.	Sostener comunicación con la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones	Auditoría Interna	Unidad de seguridad informática	Se envió nota a la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones con copia al secretario general.	Cerrado

## 2. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 2.1. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Detallamos el listado de las oportunidades de mejora necesarias para el buen funcionamiento del SGC de la Asamblea Nacional.

<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Continuar con el fortalecimiento del SGI, con enfoque hacia la sostenibilidad.	Dirección de Desarrollo Institucional
Fortalecer las técnicas para la elaboración de encuestas de satisfacción del cliente.	Unidad de Estadística
Seguimiento de las Leyes: Se recomienda crear formularios en donde las Secretarías Técnicas, puedan solicitar a la “Unidad de Verificación y Evolución del Cumplimiento de las Leyes” de la Asamblea Nacional, informes y estadísticas de la aplicación de las leyes en las distintas instituciones para determinar su efectiva contribución y beneficio en la vida ciudadana.	Dirección Nacional de Asesoría Legal Y técnica de Comisiones
Formulario del “EXPEDIENTE LEGISLATIVO”, documento alimentado por las Secretarías Técnicas, se considera que este debe ser modificado, debido a que contiene información como Informe de minoría, Informe de mayoría, votos aprobados, rechazados y de abstención, cabe resaltar que estos datos no son relevantes en atención a la modificación del Alcance del SGC, el cual consiste en el “ <i>Diseño, desarrollo y elaboración de Proyectos de Ley</i> ”.	Dirección Nacional de Asesoría Legal Y técnica de Comisiones
Adicionar espacios físicos adecuados para las reuniones, toda vez que existen proyectos de ley que requieren de la participación numerosa de la ciudadanía y como sabemos la Institución sólo cuenta con dos (2) espacios apropiados para las reuniones a saber, el Auditorio Carlos “Titi” Alvarado y el Salón Azul.	Dirección Nacional de Asesoría Legal Y técnica de Comisiones
Analizar la posibilidad de que la Página Web de la Asamblea Nacional, cuente con la actualización de la información de los Proyectos de Ley, tal y como consta en el servidor de las Comisiones Permanentes, cumpliendo de esta manera con la transparencia, como parte de las Políticas de Calidad.	Dirección Nacional de Asesoría Legal Y técnica de Comisiones
Sistema para el control de seguimiento de las Solicitudes de Bienes y Servicios	Departamento de Compras y proveeduría
El Departamento de Compras ha iniciado para el año 2024 una reestructuración de personal (supervisores y personal) para mejorar los procesos dentro del Departamento.	Departamento de Compras y proveeduría

<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Solicitud de equipo tecnológico, para el departamento de Actas y Anales	Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Plenarios
La Creación de una carpeta compartida para dar seguimiento y lograr un mejor control y a la vez facilitar el acceso de los mantenimientos preventivos que se realizan en la Asamblea Nacional.	Dirección de Infraestructura y Servicios Generales
Contribuir con el reciclaje de diferentes materiales reciclables para mejorar y proteger el medio ambiente para las futuras generaciones.	Dirección de Infraestructura y Servicios Generales
Capacitación continua sobre temas de auditorías internas y los seguimientos de las no conformidades y observaciones.	Dirección de Auditoría Interna
Concientización de usuarios con relación a temas de ciberseguridad	Unidad de Seguridad Informática
Seguir promoviendo la participación ciudadana a través de brindar capacitaciones a organizaciones civiles y público en general sobre las iniciativas ciudadanas y las normativas que las rigen con el fin de mejorar la calidad de las mismas.	Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana
Incorporar fuerza laboral con especialización en derecho para análisis de las iniciativas ciudadanas.	Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana

## **2.2. CUALQUIER NECESIDAD DE CAMBIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La integración de nuevas unidades en el SGC ofrece grandes ventajas, como la optimización y reducción en recursos y tiempo empleado en la gestión del propio sistema, la simplificación y reducción de la documentación y una gestión más eficiente de los procesos de la organización. El éxito en la gestión de los sistemas pasa, por tanto, por la integración.

1. Incluir el Departamento de Presupuesto de la Dirección General de Administración y Finanzas, para garantizar la disposición de recursos para asegurar el éxito del SGC y tiene una coordinación más directa sobre las solicitudes pertinentes y disposición de los recursos.

2. Incluir al Departamento de registro y Control de la Dirección de Recursos Humanos, y así contar con un mayor control y mejora de la administración de los archivos del recurso humanos.

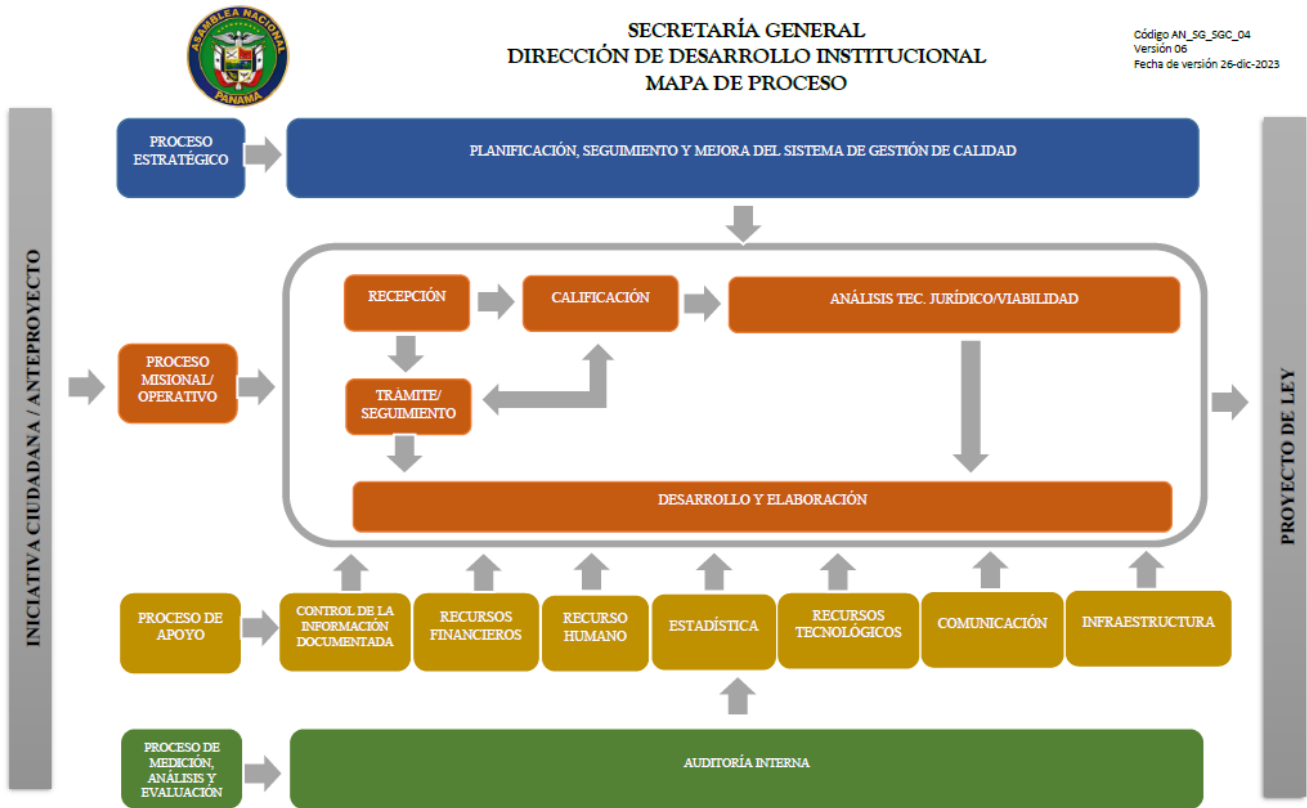
### 2.3. NECESIDADES DE RECURSOS

NECESIDADES DE RECURSOS	ÁREA AFECTADA
<p>Necesidades de algunos equipos que son importantes para mejorar el buen funcionamiento del trabajo dentro del Departamento, como lo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1- Una copiadora de buena capacidad para la Sección de Contrataciones Públicas.</li> <li>2- Dos computadoras de escritorio para uso del personal de Contrataciones Públicas.</li> </ul> <p>Equipo Informático, baterías de respaldo UPS y cámaras web para las computadoras que no tengan la cámara incorporada ya que son requeridas para las actividades virtuales.</p>	<p>Departamento de Compras y Proveduría</p>
<p>Sellar espacios en el techo para evitar el ingreso de animales.</p> <p>Reparación de cielo raso afectado por la caída de animales dentro de la oficina.</p> <p>Distribución del espacio físico mediante cubículos.</p> <p>Realizar los acabados de la remodelación en la oficina.</p>	<p>Dirección de Estudios Parlamentarios</p>
<p>Colocación de programas para el desarrollo de funciones en el área de diseño para la diagramación de material bibliográfico y tarjetas de invitación, programas y certificados de las actividades que realiza la Dirección periódicamente.</p>	<p>Dirección de Estudios Parlamentarios</p>
<p>Mobiliario, archivadores, sillas ejecutivas ergonómicas, aires acondicionados.</p>	<p>Dirección de Estudios Parlamentarios</p>
<p>Adecuar nuestras instalaciones para brindar una mejor atención a quienes nos visitan, ya que actualmente el espacio con que contamos es reducido y esta insatisfacción se ha visto reflejada en las encuestas que amablemente han desarrollado nuestros visitantes.</p>	<p>Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana</p>
<p>Se necesita que la Dirección de Infraestructura y Servicios Generales esté cada cierto tiempo dando mantenimiento tanto de refrigeración como a las mismas oficinas regionales adecuándolas al personal que se vaya adicionando a las mismas.</p>	<p>Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana</p>

<b>NECESIDADES DE RECURSOS</b>	<b>ÁREA AFECTADA</b>
Se necesita que la Dirección de tecnología, Informática y Comunicaciones esté cada cierto tiempo dando mantenimiento a todos los equipos informáticos que tenemos en las oficinas regionales y adecuándolas al personal que se vaya adicionando a las mismas.	Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana
Se necesita que el Departamento de Digitalización este constantemente alimentado el programa de Legispan que está instalado en las oficinas regionales al servicio de la comunidad	Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana
Es importante adecuar nuestra oficina con una mejor distribución del espacio físico.	Dirección de Desarrollo Institucional
Requerimos de recurso humano calificado y competente acorde a las funciones que realiza nuestra dirección.	Dirección de Desarrollo Institucional
Solitamos computadoras nuevas (3) e impresora (1) a colores con capacidad de escanear.	Dirección de Desarrollo Institucional

# ANEXO N°1

## MAPA DE PROCESO AN\_SG\_SGC\_04



## ANEXO N°2

### ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



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	7 febrero 2024	HORA INICIAL	9:00 a.m.
LUGAR	SALÓN AZUL	HORA FINAL	

#### CONVOCADOS

#	Unidad Administrativa	Nombre	Apellido	Proceso	Firma de asistencia
1	Dirección de D. Inst	Luz Marina	Narayo	Apoyo	[Firma]
2	D.N.A.L.T.C.	Alex Cristóbal	Campbell Bolver	Misional	[Firma]
3	D.N.A.L.T.C.	Glenis	DUNCHAT	Misional	[Firma]
4	U. Seguridad Juvenil	Nayubel	RUIZ	Apoyo	[Firma]
5	Unidad de Estadística	Mario del Rio	Vasquez	Apoyo	[Firma]
6	TESORERIA	William	Mos	Apoyo	[Firma]
7	Tesorería	Nellys	de Moray	Apoyo	[Firma]
8	Tesorería	Caracas	Martinez	Apoyo	[Firma]
9	Depo. de Compra y Proc.	Elizabeth	Castrellon	Apoyo	[Firma]
10	Dir. Estudios Soc.	Jessica	Diaz	Apoyo	[Firma]
11	Depo. de Adm. de Act. Hum.	Neida	Gonzalez	Apoyo	[Firma]
12	Unidad de Estudios Soc.	Deida	Charamba	Apoyo	[Firma]
13	Unidad de Estudios Soc.	Maria	Martinez	Apoyo	[Firma]
14	Dir. Adm. Intera	Sosi	Ordoñez	Apoyo	[Firma]
15	DNAAP	Karin	PAREDES	Misional	[Firma]
16	Comunicaciones	ROSEMARY	CERRUD	APOYO	[Firma]
17	Secretaría	Juan Carlos	Blanco	Estratégico	[Firma]
18	Secretaría	Quibian Paay		Estratégico	[Firma]
19	Dirección de Participación C.	Eira Sotomayor	de Govecena	Misional	[Firma]
20	Capacitación	Yahaira Pérez	Pérez	APOYO	[Firma]
21	Unidad de Auditoría	Almendra	Hernandez	Misional	[Firma]
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					

### 3. FIRMA DE LA ALTA GERENCIA

El presente informe de Revisión por la Alta Dirección realizado el 7 de febrero del 2024, ha sido avalado y firmado por el Secretario General de la Asamblea Nacional el 23 de febrero de 2024.

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

LCDO. QUIBIÁN PANAY