

ANEXO
FORMATO ESTÁNDAR PARA PRESENTAR INFORMACIÓN SOBRE
BUENAS PRÁCTICAS DE LA ASAMBLEA NACIONAL

I. Institución: **Asamblea Nacional de Panamá**

2. Título: Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona:

- a. Implementación del Programa (VOTACIÓN ELECTRÓNICA). EN FUNCIONAMIENTO.
- b. Sistema de Gestión de Calidad- está certificada en base a la Norma ISO 9001-2015. EN FUNCIONAMIENTO.
- c. Televisión parlamentaria mediante una señal abierta y gratuita. EN FUNCIONAMIENTO.
- d. Sistema de Planificación automatizado (POA). EN FUNCIONAMIENTO.
- e. Creación del Departamento de Transparencia Institucional. EN ORGANIZACIÓN.
- f. Participación Ciudadana. EN FUNCIONAMIENTO.
- g. Gestión Documental. EN TRÁMITE.

3. Descripción de la buena práctica: Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:

Descripción de la buena práctica:

a. **Implementación del Sistema de Votación Electrónica.**

El pleno de la Asamblea Nacional inició el uso del voto electrónico, en marzo del 2021, durante la discusión de dos proyectos de ley en tercer debate.

La implementación de este sistema tecnológico se puede apreciar durante la transmisión en vivo de la sesión, a través de la televisión parlamentaria, la cual muestra cómo cada diputado emite su voto en el recinto parlamentario.

Con este sistema seguimos trabajando en la transparencia de las votaciones del pleno legislativo, el cual mantiene en cada curul un dispositivo electrónico fijo (Tablet), donde los diputados emiten su voto de manera digital y en tiempo real.

Desde la implementación del voto electrónico en la Asamblea Nacional, hemos tenido múltiples beneficios como son los siguientes:

1. Contribuye a agilizar el escrutinio al momento de aprobar los proyectos de Ley y elimina los errores (voluntarios o no).
2. Mayor transparencia en los votos.
3. Contamos con estadísticas de votación de forma inmediata.
4. Precisa la lectura, agiliza la verificación y el conteo de los votos.

b. La Asamblea Nacional en el mes de abril del año 2021, certifica el proceso de Elaboración de Proyectos de Ley bajo la Norma ISO 9001:2015.

El propósito de certificarnos bajo un sistema de gestión de calidad es asegurar que cada vez que se realiza un proceso, la misma información, métodos, habilidades y controles se usen y apliquen de manera consistente, reduciendo los riesgos y aumentando las oportunidades.

Hemos logrado avances importantes una vez que se implementó el SGC como los siguientes aspectos administrativos:

1. Digitalización de todos los expedientes legislativos.
2. Nos ha permitido conocer y abordar de forma estratégica los riesgos, así como también las oportunidades a las que se enfrentan los colaboradores al momento de desarrollar sus funciones.
3. Implementación de una intranet, para el intercambio de información de forma eficiente y sin demora con acceso, para todos colaboradores según área administrativa.
4. Codificación y registro de toda la documentación de trámite de las unidades administrativas.
5. Confección del 100% de los manuales de procedimientos administrativos de la institución.
6. Hemos logrado mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de los procesos administrativos.
7. Contamos con un colaborador comprometido y preocupado en que la información y los procesos se ejecuten de forma correcta y contemos siempre con evidencias de todo lo que se desarrolla en las unidades administrativas.
8. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente, al ciudadano que nos visita para presentar una iniciativa ciudadana, de igual manera para el que asiste a las discusiones en las Comisiones Permanentes por algún tema en específico, permitiéndonos conocer la percepción del ciudadano y mejorar continuamente los procesos.
9. La aplicación de Tecnología con base a la Norma 150-9001-2015, es apropiada para la efectividad de determinados estatus, actualización y orden de los procesos de los anteproyectos y proyectos de ley.
10. Mejora la efectividad y dinámica de los procedimientos establecidos y el acceso a la información, lo que permite elaborar mejores planes de acción.
11. Actualmente, hay una recopilación exacta del expediente legislativo, en cada una de las Comisiones Permanentes cumpliendo así, con lo establecido en el artículo 113 del Reglamento Orgánico del Régimen Interno de la Asamblea (RORI).
12. Promover en los asesores Legales y los asesores Técnicos Especializados de las Comisiones, la importancia y manejo que deben tener respecto a las diferentes herramientas jurídicas y tecnológicas tales como; Página Web de las Asamblea Nacional, LEGISPAN, Manejo de la Técnica Legislativa, con el objetivo de brindar un buen asesoramiento al presidente de la Comisión y los Comisionados, respecto al cumplimiento de los trámites y las formalidades que por ley deban cumplirse en un proyecto de Ley.

13. Este sistema nos permite evaluar las acciones desarrolladas en un periodo de 12 meses, a través de sustentación a la alta Gerencia (Secretaría General), del avance y mejoras, a su vez se realiza seguimiento por parte de la Dirección de Desarrollo Institucional en conjunto con la Dirección de Auditoría Interna y con base a ello, nos postula acciones para mejorar nuestra gestión en cada periodo legislativo.

c. **Televisión parlamentaria mediante una señal abierta y gratuita. EN FUNCIONAMIENTO.**

El Sistema Parlamentario de Radio y Televisión, mejor conocido con ANTV, cuenta con una señal de televisión abierta digital como parte de los compromisos con la transparencia y la política de puertas abiertas, que lleva adelante el presidente de la Asamblea, H.D. Crispiano Adames Navarro.

Asamblea Nacional TV(ANTV), emite contenidos producidos por la Dirección de Comunicación de la Asamblea Nacional, permitiendo a todos los ciudadanos a nivel nacional y de forma gratuita, seguir de cerca los debates en el pleno y todas las actividades que se desarrollan en las comisiones de trabajo de este Parlamento, buscando fortalecer la gobernanza mediante la participación ciudadana, el acceso a la información y la transparencia.

Por ello, se han realizado importantes inversiones para mejorar la divulgación de la labor parlamentaria, trabajando en la modernización de toda la plataforma de producción del canal de televisión, produciendo contenidos en alta definición (HD) para fortalecer la democracia, a través de la relación ciudadana y los poderes legislativos.

d. **Sistema de Planificación automatizado (POA)**

Es importante señalar que el POA 507, es un programa tecnológico sistematizado que, en tiempo real, nos permite monitorear y darle seguimiento a la ejecución de las diversas actividades planificadas por las unidades administrativas que integran la institución, las cuales son observadas y verificadas constantemente por la Dirección de Desarrollo Institucional.

Logros y Beneficios del sistema POA 507 son las siguientes:

- Entrega en tiempo oportuno por parte de las unidades administrativas.
- El sistema genera el Informe de Evaluación Semestral (F3) al finalizar cada semestre automáticamente, se realiza el análisis de los resultados de gestión considerados los más relevantes y de impacto teniendo en cuenta el contexto institucional.
- Genera las tablas y Gráficas de los resultados obtenidos de las actividades en el semestre permitiendo ver los resultados reales según la frecuencia establecida en su Plan Operativo Anual (F1).
- Permite evaluar las actividades según su indicador de forma cuantitativa.
- Muestra de forma porcentual los resultados de acuerdo a la frecuencia de cada actividad.

- Mantenemos un control de la fecha de aprobación de los informes: Plan Operativo Anual (F1) e Informe de Seguimiento (F2).
- Ahorro de papel.

e. **Creación del Departamento de Transparencia Institucional**

Esta unidad fue creada con el propósito de garantizar una organización interna de coordinación, que nos permita realizar los trámites necesarios para que toda la información pública sea entregada en el tiempo establecido, de una forma eficiente y que garantice las medidas y condiciones de accesibilidad, de esta manera se agrupe, recabe y difunda en la institución para cumplir con los principios de publicidad de transparencia, conforme a lo que establece la Ley 6 de 23 de enero de 2002. Y así, toda persona pueda ejercer el derecho de acceso a la información, además, servir de enlace entre la Asamblea Nacional y la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información.

A través de esta unidad se ha logrado incluir nuevas unidades administrativas con el propósito de brindar más información reutilizable para el usuario.

Además, se coordinó el asesoramiento técnico con la Autoridad Nacional de Transparencia y acceso a la Información (ANTAI) en el manejo de la Plataforma Nacional de Transparencia y el ingreso de información, con el propósito de dirigir los contenidos informativos del Portal de Transparencia, garantizando su acceso, actualización y reutilización.

Desde esa perspectiva, reafirmamos nuestro compromiso con la agenda de gobierno abierto, que trasciende a las autoridades de turno, cuyas bases están enraizadas en los fundamentos de una democracia participativa.

f. **Asamblea Juvenil**

La Asamblea Juvenil es un mecanismo de participación ciudadana, creada en 1999 de la Dirección para la Promoción de la Participación Ciudadana como un espacio directo para que los ciudadanos emitan criterios y propuestas en torno a temas de interés nacional, y participen activamente en el proceso de elaboración de leyes.

El Programa de Asamblea Juvenil se realiza con el propósito de reforzar en el estudiantado de educación media, sus conocimientos en el sistema democrático panameño e incentivarlo a desarrollar un liderazgo político-social, basado en valores éticos y morales, con miras a fortalecer los cimientos de la sociedad panameña, fundamento primordial de la Nación.

La Asamblea Juvenil tiene como evento cumbre, una semana de trabajo, donde se traslada a los jóvenes electos al Palacio Legislativo para que debatan o discutan proyectos de ley y resoluciones legislativas en la Comisiones Permanentes, como un ejercicio de carácter académico solamente, no obstante, dependiendo de la viabilidad de los mismos, pueden ser acogidos por uno o varios diputados, para introducirlo al proceso legislativo (prohijamiento, primer debate, segundo y tercer debate) hasta convertirlo en Ley de la República.

g. **Gestión Documental**

La Asamblea Nacional se avoca a adoptar medidas de índoles técnica y administrativas necesarias para garantizar la conservación, seguridad y custodia del acervo documental de este Parlamento, mediante la creación de la Tabla de Vida Documental, implementada mediante la Resolución 80 de 9 de diciembre de 2021 y adopción de la Ley 132 de 17 de marzo del 2020, que establece la reducción del uso del papel.

Por esta razón, se ha organizado mesas de trabajo con el apoyo de la Contraloría General de la República, en aras adecuar los procesos y procedimientos necesarios que garantice un control efectivo en el manejo, eliminación, digitalización de la documentación y de esta manera facilitar los documentos que aporten valor y que pueda ser materiales de estudio, consulta y de investigación para los usuarios.

4. Razones e importancia: Expresar las razones por las que se desarrolló la buena práctica. Describir la situación existente antes de la adopción de la buena práctica e identificar el problema o problemas que aborda:

- a. Los modos de votación están contemplados en el Reglamento Orgánico del Régimen Interno de la Asamblea Nacional, estos son la ordinaria, nominal y secreta. Dentro de la ordinaria se encuentra la votación por asentamiento, que se realiza en forma pública y abierta, golpeando con la mano sobre el pupitre o levantando la mano, cuando el presidente o presidenta pregunte si se aprueba lo que se discute. Esa votación no permite saber cuál fue la voluntad expresada individualmente por cada diputada o diputado. El otro procedimiento o modo de votación contenido dentro de la ordinaria, es el electrónico, que está acorde con los avances tecnológicos, el cual permite, de ser necesario, conocer la voluntad expresada por cada diputada o diputada, además, permite tener un resultado con mayor transparencia y exactitud en la emisión del voto a favor o en contra de los diversos temas sometidos a consideración del Pleno.
- b. En el caso del Sistema de Gestión de Calidad, establecer una trazabilidad del proceso de elaboración de los proyectos de ley es sumamente importante, ya que nos permite establecer un mejor control, dar seguimiento y medir los resultados de este, por cada uno de las unidades administrativas involucradas, permitiéndonos que las informaciones que se hacen disponibles, no solo sean en formatos abiertos, amigables y reutilizables, sino también íntegros.
- c. Solo los usuarios que contaban con televisión con señal por Cable, tenían la opción de ver las sesiones del Pleno e informarse de las discusiones que se les daba a los diferentes proyectos de ley. Actualmente con la implementación del Sistema de Televisión parlamentaria mediante señal abierta y gratuita, todos los panameños, especialmente las provincias de Chiriquí y Bocas del Toro, podrán ver y conocer directamente el estatus de los proyectos de ley y su impacto para las regiones, a través de las diferentes señales del Canal de la televisión parlamentaria.

- d. El Sistema de Planificación Operativo Anual, el Informe de Avance de Actividades y Proyectos, y el Informe de Evaluación Semestral de Actividades y Proyectos en el área técnica y administrativa de la Asamblea se realizaba de manera manual, y se desarrollaba en formato de Excel. Se está realizando una evaluación constante del sistema para realizar las mejoras necesarias y realizar los cambios pertinentes al sistema.
- e. Creación del Departamento de Transparencia Institucional, no se contaba con una estructura organizativa y física que nos permitiera cumplir de una manera más eficiente con el trabajo, con los objetivos y metas en materia de transparencia, de acceso a la información pública y de la protección de datos personales. De igual forma, tampoco contamos con una coordinación al inducir en el tema de la Transparencia y Acceso a la Información Pública, a los titulares de las Unidades Administrativas para el puntual cumplimiento de las exigencias de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus normas, lineamientos y criterios técnicos resultantes.
- f. Asamblea Juvenil, La juventud no contaba con un espacio en el que pudieran participar democráticamente, en la política del Estado. Generar un interés por la participación de los jóvenes creando una mayor conciencia de la sociedad actual sobre el derecho de los jóvenes a ser escuchados y representar un cambio de paradigma, en la manera en la que la sociedad adulta observa el papel de los jóvenes, de tratarlos como simples espectadores y no como actor fundamental y entender su papel como elementos activos del cambio social.
- g. Gestión Documental, el funcionamiento de las Tablas de Valoración Documental nos permite preservar los documentos con un nivel de valor en relación a su relevancia: jurídica, legal, financiera, histórica, informativa y fiscal, permitiendo evitar la eliminación prematura y deterioro de los documentos y acumulaciones masivas de papeles utilizando espacio en bodegas e imputando costos en esta actividad.

5. Enfoque: ¿Cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para aplicar la buena práctica? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países? ¿Se utilizó una legislación modelo?:

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015. Se adopta una norma internacional, que agrega valor en los procesos llevados por la institución.

Para la construcción de estas estrategias se utilizó la metodología diseñada en el marco de este proyecto y que puede ser consultada en el documento.

Estas estrategias locales fueron elaboradas desde el enfoque de participación ciudadana, por lo cual se diseñó una metodología que permitiera recoger las opiniones y recomendaciones de los principales actores relacionados con el tema.

Se determinó la necesidad de la implementación de estos sistemas para que el usuario pueda acceder a la información de manera inmediata, con el propósito de difundir el conocimiento de la labor parlamentaria tanto a los usuarios de la capital como a los del interior de la República. Se estableció, en algunos casos modelos ya establecidos en la institución como la Planificación Operativa Anual entre otros.

Se estableció el alcance, las fases de ejecución e implementación y los tiempos necesarios para el cumplimiento de cada una de ellas y el sostenimiento, en el tiempo de los diferentes sistemas para la satisfacción de los usuarios.

6. Implementación: ¿Cómo se está implementando la buena práctica? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación?:

Dentro de las nuevas prácticas, se establecieron planes para el correcto desarrollo de los programas, estableciendo los controles administrativos y financieros necesarios para darle seguimiento, realizar las mediciones pertinentes y los ajuste con el propósito de fomentar la mejora continua en cada una de los programas mencionados.

7. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto?2:

A medida que avanza el desarrollo e implementación de los proyectos arriba enunciados, se ha tenido que realizar ajuste del ciclo **PHVA**, los beneficios de estos programas es realizar los proceso de una manera eficiente, eficaz y transparente, reduciendo los tiempos de respuesta y facilitando el acceso de la información a los usuarios.

Dotar a la institución de herramientas eficaces para analizar y determinar los puntos claves que deben ser mejorados, haciendo las revisiones adecuadas a través de la implantación de sistema de gestión de calidad completo y documentado.

El resultado esperado para la institución, es ser capaces de adoptar, supervisar y mantener enfoques estratégicos del Sistema de Gestión de Calidad, capacidad para mejorar los servicios que entrañan un valor añadido a los usuarios, y potenciar la satisfacción del cliente, reforzar la influencia de la institución mediante técnicas de comunicación y promoción bien ilustradas de sus programas, promover la mejora continua y cumplir con los tiempos de respuestas a los usuarios.

En resumen, estos programas tienen como objetivos principales robustecer los elementos esenciales de la capacidad institucional en todos sus ámbitos que resulte un valor agregado, mediante los diferentes programas y tecnologías cumpliendo su mandato de fomentar la participación ciudadana.

8. Potencial para cooperación técnica: ¿Puede la buena práctica ser adaptada y servir a otros países? ¿Podía brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma? Indicar el punto de contacto de la entidad que podría brindar esta asistencia:

Las buenas prácticas del parlamento panameño si pueden ser adoptadas y servir de modelo a otros parlamentos.

No, podía brindar asistencia técnica a otros países, ya que todos estos programas implican inversiones que debe realizar cada país.

9. Seguimiento: ¿Quién o qué grupos se encargarán de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica? ¿Cómo se vigilará su implementación? ¿Habría informe de seguimiento?:

La Secretaría General de la Asamblea Nacional, es responsable de velar por el funcionamiento de los sistemas establecidos, realiza el seguimiento debido por medio de las unidades administrativas de la institución, para disminuir los riesgos declarados por cada uno de las partes, estableciendo los registros que exige nuestro sistema de gestión de calidad.

Además, asegura la participación activa de los involucrados y vigilar que se siga promoviendo la política de calidad, objetivos de calidad, la eficiencia, la eficacia, la transparencia en los procesos y la mejora continua.

Estos programas evalúan la efectividad de las medidas concretas adoptadas, y contribuyen a difundir las mejores prácticas en la materia para que cada vez podamos evolucionar al ritmo de las exigencias de la sociedad.

10. Lecciones aprendidas: ¿Cuáles han sido algunas de las lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los desafíos para la implementación de la buena práctica?:

- a) El concepto de Calidad y su adopción en la organización debe cobrar gran relevancia más allá de lo que pudiera denominarse como novedoso. De hecho, es un elemento estratégico y más aún, en una herramienta que sirve al desarrollo de la competitividad que implica un cambio radical de paradigma en la institución.
- b) El Trabajo en equipo es fundamental para cumplir con los objetivos y metas de la institución.
- c) Concientizar al recurso humano en el empleo de las nuevas tecnologías y el sistema de trabajo.
- d) El llenado de formularios complicados, tiene como resultado una pérdida de entusiasmo de los funcionarios en el sistema, además de la dedicación de tiempo y esfuerzo es una tarea imprescindible. Pensamientos inflexibles que ni siquiera admiten cambios para cumplir con el requisito de mejora continua.

- e) Mantener la certificación ISO 9001-2015.
- f) Mantener la operatividad de los nuevos sistemas tecnológicos adoptados.
- g) Reducir la desburocratización de los procesos.
- h) Eficiencia en los servicios y a un constante mejoramiento de los TI.
- i) Desarrollar una constante transformación del Órgano Legislativo hacia la automatización de la gestión que desarrolla.
- j) La gestión automatizada genera una reducción en los costos de la administración y reducción de papel, eliminan barreras en el acceso a información, los portales deben estar adaptados a un lenguaje o código común, tal que puedan ser utilizados por distintos tipos de personas.
- k) Mejor y mayor contacto con los ciudadanos, especialmente con aquellos que viven en lugares apartados o escasamente poblados a través de una comunicación más eficiente.

11. Documentos: ¿Dónde puede encontrarse más información sobre la buena práctica? (por ejemplo, enlaces en Internet):

Sección de Transparencia Página Web de la Asamblea Nacional
Certificación de Calidad
Plan operativo Anual acceso a la información
Informe de Evaluación-resultados de la gestión administrativa acceso a la información
Manual de Gestión de Calidad
Canal 37 Señal abierta acceso a la información (Debates del Pleno de la Asamblea y Debates de Comisiones)

12. Contacto: Con quién comunicarse para recibir mayor información:
lnavarro@asamblea.gob.pa

1. The first step in the process is to identify the problem.

2. Once the problem is identified, the next step is to define the objectives.

3. The third step is to develop a plan of action.

4. The fourth step is to implement the plan.

5. The fifth step is to evaluate the results and make adjustments as needed.

6. The sixth step is to monitor the progress and ensure that the objectives are being met.

7. The seventh step is to report on the progress and results to the relevant stakeholders.

8. The eighth step is to review the process and identify areas for improvement.

9. The ninth step is to communicate the results and lessons learned.

10. The tenth step is to celebrate success and recognize the team's efforts.

11. The eleventh step is to document the process and results for future reference.

12. The twelfth step is to ensure that the process is sustainable and can be repeated.

13. The thirteenth step is to continue to monitor and improve the process.

14. The fourteenth step is to maintain communication and collaboration.

15. The fifteenth step is to ensure that the process is aligned with the organization's mission and vision.

16. The sixteenth step is to ensure that the process is flexible and adaptable.