

Carta de Servicios

Secretaría General

2019 - 2021

Versión 3
15 de febrero de 2019
Resolución MEF-RES-2018-12654



Contenido

Introducción

1. Datos que identifican la organización de los servicios objeto de la Carta	5
2. Objetivos y fines de la unidad administrativa prestadora de los servicios objeto de la Carta	8
3. Relación de los servicios prestados	9
3.1. Servicio de autenticación de documentos	
3.2. Servicio de publicación de información en la sección de transparencia de la página web del Ministerio de Economía y Finanzas	
3.3. Servicio de atención de las correspondencias recibidas en la institución	
4. Normas reguladoras de cada uno de los servicios prestados	10
4.1. Servicio de autenticación de documentos	
4.2. Servicio de publicación de información en la sección de transparencia de la página web del Ministerio	
4.3. Servicio de cumplimiento de los plazos de atención de las correspondencias	
5. Derechos y deberes de los usuarios en relación con los servicios que se prestan	11
5.1. Derechos y deberes en relación a los servicios de autenticación de documentos	
5.2. Derechos y deberes en la relación a los servicios de publicación de información en la página web del Ministerio de Economía y Finanzas	
5.3. Derechos y deberes en la relación a los servicios de atención de las correspondencias	
6. Compromisos de calidad	14
6.1. En el ámbito del servicio de autenticación de documentos	
6.2. En el ámbito del servicio de la publicación de información en la sección de transparencia de la página web del MEF	
6.3. En el ámbito del servicio de atención de correspondencias	
7. Indicadores de calidad	15
7.1 En el ámbito del servicio de autenticación de documentos	
7.2 En el ámbito del servicio de publicación de información	
7.3 En el ámbito del servicio de atención de correspondencias	
8. Sistema de aseguramiento de la calidad y otras medidas de control, supervisión y mejora de las condiciones del servicio	15
9. Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado	16
10. Medidas de subsanación o compensación en caso de incumplimientos de compromisos	17
11. Formas de participación de los usuarios	17
12. Mecanismos de comunicación	18
13. Aprobación, órgano responsable de la carta y fecha de entrada en vigor	18
14. Información de contacto con la Unidad Administrativa prestadora del servicio	19

Introducción

El Ministerio de Economía y Finanzas con visión de ser una organización eficiente, moderna, integrada y confiable, modelo de la administración pública, tiene a bien presentar a la ciudadanía en general, la primera versión de la Carta de Servicios de la Secretaría General, con el objetivo de adquirir el compromiso de brindar servicios de calidad y de mejora continua de sus funciones como son la publicación de información pública en la página web del Ministerio, cumplimiento de los plazos de atención de las correspondencias que ingresan a la institución y la autenticación de documentos.

Con esta Carta de Servicios, la Secretaría General del Ministerio de Economía y Finanzas, pretende generar la confianza de la sociedad en la gestión que realizamos, a través de nuestra actuación y las buenas prácticas, mayor transparencia, participación ciudadana, institucionalidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad a la información, con miras a mantenerla íntegra al servicio del usuario y fomentar la denominada "Transparencia".

1. Datos identificativos de la organización y del servicio objeto de la Carta



El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), fue creado mediante la Ley No. 97 de 21 de diciembre de 1998, producto de la fusión de los Ministerios de Planificación y Política Económica y de Hacienda y Tesoro.

Su estructura organizativa se adopta mediante el Decreto Ejecutivo No.189 de 5 de octubre de 2007 y a través de la Resolución No.008 de 23 de julio de 2008, se aprueba y adopta el Manual de Organización y Funciones de la Institución.

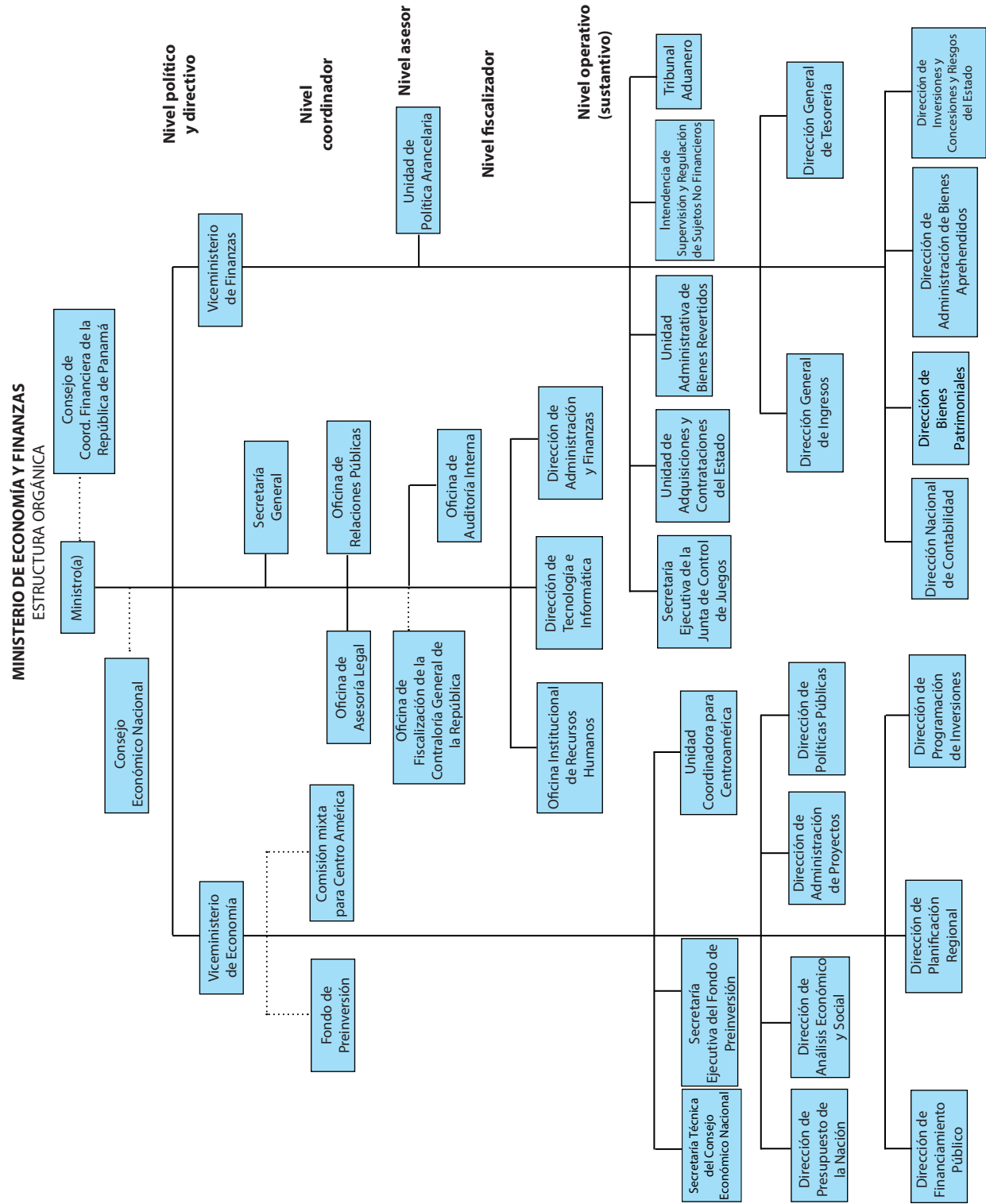
Adicionalmente, la base legal del ministerio está conformada por las diferentes reglamentaciones de las unidades administrativas, de acuerdo con las áreas

temáticas que le asigna la Ley Orgánica, una de ellas, la Secretaría General.

La Secretaría General está ubicada en el nivel coordinador dentro de la estructura del Ministerio de Economía y Finanzas, su objetivo es facilitar la labor de la Dirección Superior en el seguimiento y evaluación de los programas realizados por el ministerio¹.

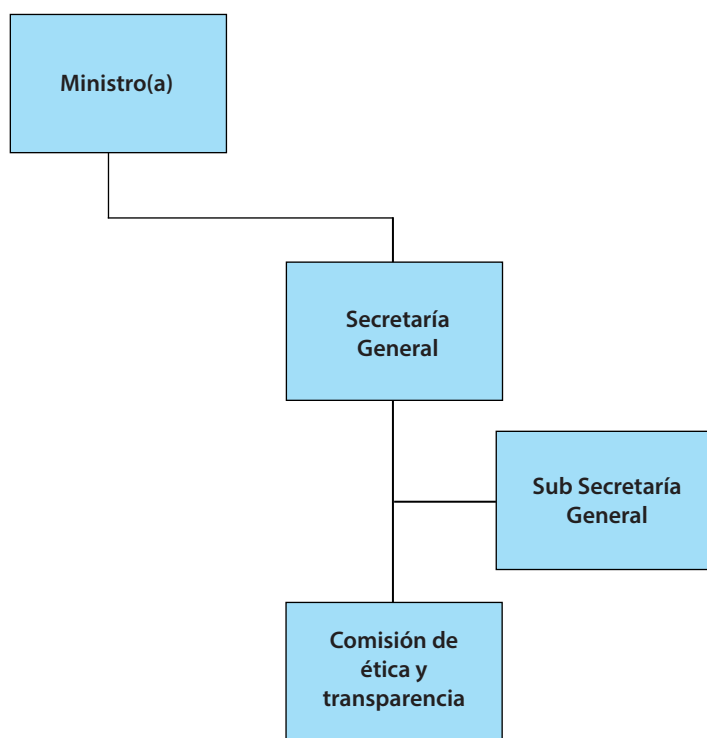
A continuación, se presenta la ubicación orgánica de la Secretaría General dentro del organigrama general del Ministerio de Economía y Finanzas:

1. Manual de Organización del Sector Público de la República de Panamá. XIV Edición. 2017. Páginas 130 a 162



La Secretaría General, al estar ubicada en el nivel coordinador, depende directamente del Despacho del Ministro.

Actualmente, cuenta con una unidad denominada Comisión de Ética y Transparencia, la cual fue establecida mediante Resolución Ministerial MEF-RES-2016-0055 de 21 de octubre de 2016.



3. Resolución No. 008 de 23 de julio de 2008 "Por la cual se aprueba y adopta el manual de Organización y Funcionamiento del Ministerio de Economía y Finanzas"
4. Resolución DS/AL-004 de 25 de enero de 2011 "Que deja sin efecto la Resolución 035 de 4 de mayo de 2010 y crea la Comisión de Ética y Transparencia del Ministerio de Economía y Finanzas".
5. Resolución MEF-RES-2016-0055 de 21 de octubre de 2016 "Que crea un área en Secretaría General del Ministerio de Economía y Finanzas y modifica la Resolución No. DS/AL 004 de 25 de enero de 2011".

Normativas legales que crean y regulan la Unidad Administrativa objeto de la Carta:

1. Ley No. 97 del 21 de diciembre de 1998. Gaceta Oficial 23,698 del 23 de diciembre de 1998. "Por la cual se crea el Ministerio de Economía y Finanzas".
2. Decreto Ejecutivo No. 189 de 5 de octubre de 2007, mediante la cual se establece la estructura orgánica del Ministerio de Economía y Finanzas. (Gaceta Oficial No. 25918 de 13 de noviembre de 2007).

2. Objetivos y fines de la unidad administrativa prestadora de los servicios objeto de la Carta

Objetivo:

La Secretaría General del Ministerio de Economía y Finanzas, tiene como objetivo el facilitar la labor del Despacho Superior en el seguimiento y evaluación de los programas realizados por el ministerio.

Funciones:

1. Coordinar el suministro oportuno de la información requerida por el Despacho Superior.
2. Preparar la documentación sobre los asuntos a ser tratados en el Consejo de Gabinete, Comisiones, Juntas Directivas y en las que participe el ministro.
3. Analizar y evaluar proyectos, propuestas y recomendaciones enviadas al ministro para su consideración.
4. Mantener canales directos de comunicación con organismos internacionales, embajadas y oficinas comerciales con el fin de coordinar acciones para la ejecución de planes y programas de desarrollo económico y social.
5. Organizar reuniones a nivel nacional e internacional en la que deba participar el ministro.
6. Representar al ministro en actos, eventos, reuniones, por designación de su despacho.
7. Organizar todo lo concerniente a las tareas de información de los planes y programas del ministerio.

El fin de la Carta de Servicios de la Secretaría General, es establecer un sistema de garantía y seguimiento del servicio prestado desde la perspectiva de la orientación a los usuarios y de la mejora continua del servicio; así como también informar a los usuarios de los servicios de la Secretaría General y a la ciudadanía en general sobre las condiciones de los servicios que ofrece y sus compromisos de calidad, a través de los oportunos canales de comunicación, favoreciendo su participación en la mejora de dichos servicios.



3. Relación de los servicios prestados objeto de la Carta

La Secretaría General del Ministerio de Economía y Finanzas, es la unidad administrativa responsable de prestar los servicios de autenticación, atención a correspondencia y publicación de información en la sección de transparencia de la página web del MEF, servicios que se encuentran incluidos dentro del alcance de la Carta de Servicios. Por tanto, este Despacho es responsable de la prestación de los siguientes servicios, respecto a los cuales asume los compromisos que a continuación se detallan:

3.1 Servicio de autenticación de documentos

Es la autenticación de documentaciones legales y administrativas emitidas por el Ministerio de Economía y Finanzas, que son solicitadas por las propias unidades administrativas del MEF. El Procedimiento de autenticación de documentos tiene como fundamento Jurídico la resolución DS/AL 044 de 7 de agosto de 2012 y Resolución DS/SG No.011 del 29 de diciembre de 2014, las cuales establecen que es facultad de la Secretaria General y la Subsecretaria General autenticar y certificar documentos oficiales.

3.2. Servicio de publicación de información en la sección de transparencia de la página web del Ministerio de Economía y Finanzas

La Secretaría General del ministerio es el despacho encargado de dar seguimiento y verificación a todos las unidades administrativas en cuanto a la divulgación de información que se publica en la sección de transparencia de la página web del MEF.

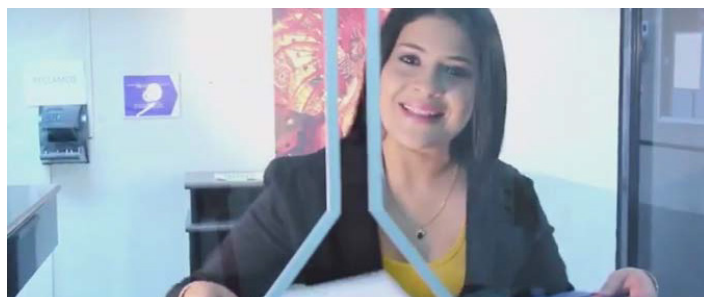
La Ley 6 del 22 de enero de 2002 "Que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Hábeas Data y dicta otras disposiciones", señala la obligatoriedad de todas las instituciones públicas de brindar información sobre el funcionamiento y las actividades que desarrollan, exceptuando las informaciones de carácter confidencial y de acceso restringido, utilizando sus sitios en internet y publicar de manera periódica.



3.3. Servicio de atención de las correspondencias recibidas en la institución

La Secretaría General del ministerio es la unidad encargada de dar seguimiento a todos los documentos que son dirigidos al ministro y que sean asignadas a la unidades administrativas responsables.

En virtud de lo que señala la Ley de Transparencia, toda persona tiene derecho a solicitar, sin necesidad de sustentar justificación o motivación alguna, la información de acceso público en poder o en conocimiento de las instituciones, y el funcionario receptor de dicha solicitud tendrá treinta (30) días calendarios para su contestación por escrito.



4. Normas reguladoras de cada uno de los servicios prestados

La Constitución de la República de Panamá, en el Título III sobre Derechos y Deberes Individuales y Sociales, Capítulo 1 de garantías fundamentales, en su Artículo 49, establece que el Estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz, clara y suficiente y sobre las características y el contenido de los bienes y servicios que adquiere; así como a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

La Ley 97 de 21 de diciembre de 1998, modificada por la Ley 61 de 14 de octubre de 2010 y la Ley 2 de 10 marzo de 2014 que crea el Ministerio de Economía y Finanzas, establece entre las funciones del MEF, lo concerniente a la materia de administración pública y modernización del Estado, donde su función es establecer la política de organización administrativa del sector público y de modernización del Estado para una función y gestión eficiente, prestar asesoría sobre la materia a las demás instituciones del sector público y aportar herramientas de gestión e instructivos que les apoyen en el proceso de modernización.

Nuestros servicios están regulados por las siguientes normas:

4.1. Servicio de autenticación de documentos

La Resolución DS/AL-N°044 de 7 de agosto de 2012, modificada por la Resolución DS-SG-No.011 de 29 de diciembre de 2014, establece que la Secretaría General y en su defecto la Subsecretaría General tienen, la facultad de autenticar y certificar documentos oficiales.

4.2. Servicio de publicación de información en la sección de transparencia de la página web del ministerio

Ley 6 del 2 de enero del 2002 "Que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Habeas Data y dicta otras disposiciones", en su Capítulo III sobre la obligación de informar por parte del Estado, Artículo 9, establece que todas las instituciones del Estado

están obligadas a tener disponible en forma impresa, en sus respectivos sitios en internet y a publicar periódicamente, información actualizada. Con la citada norma se busca que las instancias correspondientes brinden información de acceso público de manera ágil, íntegra, periódica y mediante los medios pertinentes.

- Decreto Ejecutivo No. 511 de 24 de noviembre de 2017 "Que adopta la política pública de transparencia de Datos Abiertos del Gobierno".
- Resolución N° DS-3513-2018 de 17 enero de 2018 "Por la cual se desarrolla la Política de Transparencia de Datos Abiertos del Gobierno, adoptada mediante Decreto Ejecutivo N° 511 de 24 de noviembre de 2017".

4.3. Servicio de cumplimiento de los plazos de atención de las correspondencias.

Ley N°6 del 2 de enero del 2002 "Que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Habeas Data y dicta otras disposiciones", en virtud de lo que señala la citada norma de transparencia se establece en su artículo 7, que el funcionario receptor de la solicitud tendrá a partir de la fecha de su recepción, treinta días calendario para su contestación por escrito.

- Resolución N° 008 del 23 de julio 2008 "Por la cual se aprueba y adopta el Manual de Organización y Funcionamiento del Ministerio de Economía y Finanzas".

5. Derechos y deberes de los usuarios en relación con los servicios que se prestan

La Constitución Política de la República de Panamá, Título III, sobre Derechos y Deberes individuales y Sociales, en su Artículo 17, señala que las autoridades de la República están instituidas para proteger en su vida, honra y bienes, a los nacionales dondequiera que se encuentren y a los extranjeros que estén bajo su jurisdicción; asegurar la efectividad de los derechos y deberes individuales y sociales y cumplir y hacer cumplir la Constitución y la Ley. Asimismo, en los artículos 41, 42, 43, 44, 49 y 50 de nuestra Constitución, se señalan y establecen derechos y obligaciones del ciudadano, que pueden verse afectados en las actuaciones de la Secretaría General.

Igualmente, la República de Panamá, es signataria de la Carta Iberoamericana de los Deberes y Derechos del Ciudadano, firmada en la Ciudad de Panamá en la XV Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, por consiguiente dicha carta se ajusta y se vincula a los artículos señalados en nuestra Constitución Política con respecto a los derechos y deberes de los ciudadanos.

En resumen, resultan vinculantes para la prestación de los servicios incluidos en la presente Carta de Servicios los siguientes derechos y deberes de los ciudadanos:

Derechos del Ciudadano:

- Derecho a ser tratado con cortesía y cordialidad
- Derecho de acceso a la información pública y de interés general.
- Derecho a conocer y a opinar sobre el funcionamiento y la calidad de los servicios públicos para lo cual la administración pública propiciará el uso de la Tecnología de Información y la Comunicación (TIC).

Deberes del Ciudadano:

- Deber de actuar con lealtad y buena fe.
- Deber de veracidad y responsabilidad.
- Deber de respeto, decoro y colaboración con relación a la administración pública.

A continuación, se detallan los derechos y deberes de los usuarios de los servicios prestados por la Secretaría General y respecto a los cuales se asumen compromisos en la presente Carta de Servicios.

5.1. Derechos y deberes en relación a los servicios de autenticación de documentos

Legislación aplicable	Derechos / deberes de los usuarios
Resolución DS-AL-No.044 de 7 de agosto de 2012, modificada por la Resolución DS-SG-N°011 del 29 de diciembre de 2014.	DEBERES DE LOS USUARIOS (Internos): Hacer solicitud mediante Memorando dirigido a la Secretaría General de forma detallada. DERECHOS DE LOS USUARIOS (Internos): Recibir el servicio en el tiempo establecido

5.2. Derechos y deberes en relación a los servicios de publicación de información en la página web del Ministerio de Economía y Finanzas

Legislación aplicable	Derechos / deberes de los usuarios
Ley N°6 del 2 de enero del 2002. Constitución de la República de Panamá, Título III. Derechos y Deberes Individuales y Sociales. Capítulo 1° Garantías Fundamentales. Ley N°6 del 2 de enero del 2002.	DERECHOS DE LOS USUARIOS EXTERNOS (ciudadanía y parte interesada): Derecho de acceso público: Derecho que tiene toda persona para solicitar y recibir información veraz y oportuna. Artículo 2. Toda persona tiene derecho a solicitar, sin necesidad de sustentar justificación o motivación alguna, la información de acceso público en poder o en conocimiento de las instituciones indicadas en la presente Ley. Artículo 4. El acceso público a la información será gratuito en tanto no se requiera la reproducción de esta. Artículo 9. En atención al principio de publicidad, las instituciones del Estado están obligadas a tener disponible en forma impresa, en sus respectivos sitios en internet y a publicar periódicamente, información actualizada respecto a los temas, documentos y políticas. Las instituciones públicas que tienen páginas electrónicas, además de los boletines, estarán obligadas a publicar a través de Internet la información que obliga la presente Ley. Artículo 43. Toda persona tiene derecho a solicitar información de acceso público o de interés colectivo que repose en bases de datos o registros a cargo de servidores públicos o de personas privadas que presten servicios públicos, siempre que ese acceso no haya sido limitado por disposición escrita y por mandato de la Ley, así como para exigir su tratamiento leal y rectificación. DEBERES DE LOS USUARIOS EXTERNOS (ciudadanía y partes interesadas): Artículo 5. La petición se hará por escrito o por medio electrónico, cuando la institución correspondiente disponga del mismo mecanismo para responderlo, sin formalidad alguna, ni necesidad de apoderado legal, detallando en la medida de lo posible la información que se requiere, y se presentará en la oficina asignada por cada institución para el recibo de correspondencia. Recibida la petición deberá llevarse de inmediato al conocimiento del funcionario a quien se dirige.

5.3. Derechos y deberes en relación a los servicios de atención de las correspondencias

Legislación aplicable	Derechos / deberes de los usuarios
Resolución N° 008 del 23 de julio 2008. Constitución de la República de Panamá, Título III. Derechos y Deberes Individuales y Sociales. Capítulo 1° Garantías Fundamentales.	DEBERES DE LOS USUARIOS (Externos): Hacer solicitud formal del servicio mediante una nota dirigida al ministro. DERECHOS DE LOS USUARIOS (Externos): Artículo 41. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones y quejas respetuosas a los servidores públicos por motivos de interés social o particular, y el de recibir respuesta a la petición, consulta o queja dentro del término de treinta días. Artículo 49. El Estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz, clara y suficiente sobre las características y el contenido de los bienes y servicios que adquiere; así como a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. La Ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, su educación y los procedimientos de defensa del consumidor y el usuario, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la trasgresión de estos derechos.

6. Compromisos de calidad

La Secretaría General brindará a sus usuarios los servicios de acuerdo a los siguientes compromisos de calidad.

6.1. En el ámbito del servicio de autenticación de documentos

Resolver el trámite de autenticación de documentos en un tiempo perentorio que a continuación se detalla:

- Compromiso de entregar en un plazo de 2 días hábiles expediente debidamente autenticado, de hasta 100 hojas.
- Compromiso de entregar en un plazo de 5 días hábiles, expedientes administrativos debidamente autenticados con más de 100 hojas.
- Compromiso de entregar en 7 días hábiles, cajas contentivas de gestiones de cobros o traslados de partidas (sin límite de cantidad) debidamente autenticadas.

6.2. En el ámbito del servicio de la publicación de información en la web del MEF

- Compromiso de revisión y actualización de toda la información contenida en la Sección de Transparencia de la página web del MEF en los primeros 5 días hábiles de cada mes.

6.3. En el ámbito del servicio de atención de correspondencias

- Tramitación por parte de Secretaría General en un plazo máximo de 15 días hábiles de las solicitudes de información dirigidas al MEF. Si la solicitud presentada requiriera más tiempo para dar respuesta, la Secretaría General informará al solicitante, mediante los medios pertinentes y dentro de los 15 días hábiles señalados, sobre la Unidad Administrativa responsable de responderle, el plazo previsto de respuesta, en caso de conocerse, y el medio de plantear sus quejas, sugerencias o reclamaciones.



7. Indicadores de calidad

7.2 En el ámbito del servicio de autenticación de documentos

Tiempo de respuesta a las solicitudes de autenticación de documentos, entendiendo como tal la diferencia en días hábiles entre la fecha de registro de ingreso y la fecha de salida de las solicitudes de autenticación.

7.2 En el ámbito del servicio de publicación de información

Tiempo de actualización en el portal web, entendiendo como tal la revisión periódica y sistemática de toda la información publicada en la Sección de Transparencia de la página web del MEF en el plazo temporal comprometido.

7.3. En el ámbito del servicio de atención de correspondencias

Tiempo que emplea la secretaría general para tramitar una solicitud de información, entendiendo como tal el tiempo de recepción de correspondencia hasta la transferencia a la unidad administrativa correspondiente

8. Sistema de aseguramiento de la calidad y otras medidas de control, supervisión y mejora de las condiciones del servicio

La Secretaría General del Ministerio de Economía y Finanzas, con el objetivo de garantizar la calidad, el control y mejorar las condiciones del servicio que se brinda, ha adoptado las siguientes medidas:

- Incorporar en la institución el Sistema SIGOB, que es un método de trabajo que busca fortalecer las capacidades de gestión institucional, la herramienta brinda varios módulos de gestión como el Sistema de Transparencia Documental, Gestión de Metas, Sistema de Trámites Regulares Estructurados, entre otros. Con el Sistema se establecerá el seguimiento e indicadores de procesos de trabajo de los servicios que brinda la Secretaría General.



- Organizar un sistema de gestión de la calidad de los servicios incluidos en la Carta de Servicios en base a la definición y gestión de los procesos de prestación de dichos servicios. Cada uno de esos procesos se encuentran identificados y definidos en su respectiva ficha de proceso, que incluye la misión del proceso, su propietario, entradas/proveedores del proceso, salidas/clientes del proceso, secuencia de actividades, indicadores de medida y control del proceso y documentos, procedimientos o registros asociados al proceso. Los procesos de la Secretaría General ligados a los servicios contemplados en la presente Carta de Servicios son los siguientes:
 - Recepción y distribución de documentos.
 - Gestión de preparación de documentos.
 - Gestión jurídica.
 - Análisis, evaluación y desarrollo de proyectos.
 - Establecer un plan de seguimiento de la Carta de Servicios, que incluye un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos de la Carta, por medio de indicadores definidos y de las quejas y reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.

- Establecer un plan de revisión y actualización de la Carta de Servicios, en el que se consideran y evalúa cada dos años como máximo, los cambios o circunstancias que pueden producirse en la propia organización y en el entorno, que determinen la necesidad de adaptación de la Carta, adecuándose a las demandas del momento.
- Disponer de un plan de capacitaciones al personal de la Secretaría General, con el objetivo de fortalecer sus capacidades y mejorar de forma continua los servicios brindados por parte del personal.
- Desarrollar y aplicar un plan de encuestas periódicas a los principales usuarios de los servicios detallados en la Carta y que serán aplicados a través de la página web del MEF.
- Recibir y dar seguimiento a las quejas, recomendaciones e inconsistencias que son presentados ante el Centro de Atención Ciudadana 311 y que surjan a raíz de los servicios que brinda la Secretaría General, con el fin de efectuar las correcciones pertinentes.



- El resultado del cumplimiento de los compromisos, así como de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas, se comunicarán interna y externamente mediante informes trimestrales.

9. Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado

La Secretaría General, pone a disposición de sus usuarios la oportunidad de presentar quejas, sugerencias y reclamaciones que estimen conveniente sobre los servicios que brinda el Despacho.

Las vías o canales de presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones son las siguientes:

- Presencialmente, en edificio Ogawa, Torre 2, Vía España y Calle 52 Este, en horario de 8:30 a.m. – 4:30 p.m., de lunes a viernes.
- Mediante la página web (Sección de Contáctenos).
- A través de la línea 311.
- Telefónicamente en la Secretaría General, Comisión de Ética y Transparencia (504-3725 ; 504-3047; 504-3049; 504-3050).
- Por escrito o mediante memorando o nota formal en el lugar de presentación y registro de documentación, edificio Ogawa, Vía España y calle 52 E, en horario de 8:30 am – 4:30 pm, de lunes a viernes.
- Recepción mediante correo electrónico, en la dirección: Secgralservicios@mef.gob.pa

Se pondrá a disposición de los usuarios un formulario en la sección correspondiente de la web del MEF, para que puedan presentar y firmar las sugerencias, quejas y reclamaciones respecto a los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios.

La Secretaría General del MEF, establece un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción para responder a las quejas, sugerencias y reclamaciones. La respuesta se efectuará mediante el canal o vía más adecuado en cada caso o que el interesado indique a tal efecto.

Siempre se dejará constancia escrita a nivel interno de la respuesta dada. Trimestralmente la Secretaría General realizará un informe de seguimiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas, que estará disponible para su consulta por parte del público en general en la correspondiente sección de la página web del MEF.

10. Medidas de subsanación o compensación en caso de incumplimiento de compromisos

Con relación a las quejas o reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, la Secretaría General realizará las siguientes acciones:

- Informar al usuario el motivo del incumplimiento, se pedirá disculpas utilizando los medios correspondientes y se explicarán las causas de las deficiencias, retrasos o errores y al mismo tiempo, indicará las medidas adoptadas para su corrección, así como las nuevas fechas o condiciones en que será restablecido y corregido el incumplimiento.
- Publicar trimestralmente los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de la información en la página web del MEF y de las acciones correctivas adoptadas en caso de incumplimiento del compromiso.
- Informar al usuario de los canales que puede utilizar para presentar reclamación en caso de que lo estime conveniente.
- Analizar y revisar de manera sistemática los procesos y procedimientos de actuación operativos relacionados con los incumplimientos.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios no dará lugar, en ningún caso, a responsabilidad patrimonial por parte de la Secretaría General.

11. Formas de participación de los usuarios

La Secretaría General, pone a disposición de los usuarios la oportunidad de expresar mediante los canales de quejas, sugerencias y reclamaciones que estimen conveniente, como una vía para participar en los procesos de mejora continua de los servicios que brinda este Despacho.

Las vías o canales de participación de los usuarios son los siguientes:

- Participación mediante la Sección de Contáctenos de la página web del MEF.
- Recepción de llamadas telefónicas por parte de la Comisión de Ética y Transparencia (504-3047; 504-3049; 504-3050 y 504-3725).
- Centro de Atención Ciudadana 311.
- Correo electrónico Secgralservicios@mef.gob.pa
- Presentación por escrito, memorando o nota formal en el lugar de presentación y registro de documentación, edificio Ogawa, Vía España y calle 52 E, en horario de 8:30 am – 4:30 pm, de lunes a viernes.
- Participación por parte de miembros de organizaciones de la sociedad civil con el apoyo de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información.
- Participación mediante las encuestas que brinda la Secretaría General en la página web la cual se realizará periódicamente.

12. Mecanismos de comunicación

La Secretaría General del Ministerio de Economía y Finanzas, establece como mecanismos de comunicación para dar a conocer la presente Carta de Servicios, lo siguiente:

A nivel de comunicación externa:

- Publicitar en la página web del Ministerio
- Divulgar en las redes sociales

A nivel de comunicación interna del MEF:

- Realizar capacitaciones a servidores públicos de la institución sobre la importancia del cumplimiento de la Carta.
- Comunicación interna a directivos y servidores públicos mediante circulares y correos electrónicos.

Así mismo, se realizará un seguimiento trimestral de los resultados de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios, que serán objeto de comunicación interna y externa, a cargo de la Oficina de Información y Relaciones Públicas, mediante su publicación en los medios correspondientes.



13. Aprobación, órgano responsable de la carta y fecha de entrada en vigor

El Área de la Comisión de Ética y Transparencia de la Secretaría General, será la encargada y responsable de gestionar y dar seguimiento de los compromisos adquiridos en la presente Carta de Servicios, la cual empezará a regir el 24 de mayo de 2018, mediante Resolución Ministerial MEF-RES-1265.

Período de vigencia: Febrero 2019 - 2021.

Para contactar con la unidad responsable llamar a los siguientes números de teléfonos: 504-3047; 504-3049; 504-3050 y 504-3725.

- Correo electrónico: Secgralservicios@mef.gob.pa
- Apartado Postal: 0816-02886



14. Información de contacto con la unidad administrativa prestadora del servicio

Secretaría General del Ministerio de Economía y Finanzas

Dirección: Edificio OGAWA
Vía España y calle 52E, tercer piso
Corregimiento de Bella Vista, Provincia de Panamá

Apartado Postal: 0816-02886

Teléfonos: 504-3047
504-3049
504-3050
504-3725

Horario de atención: De lunes a viernes, en horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

- Correo electrónico: Secgralservicios@mef.gob.pa
- Página web: <http://www.mef.gob.pa>

Formas de acceso y transporte:



Parada, Vía España



Línea 1, estación Iglesia del Carmen y estación Vía Argentina

Localización:



CARTA DE SERVICIOS

15 de febrero de 2019

Secretería General

www.mef.gob.pa
mefpanama

