



REPÚBLICA DE PANAMÁ

— GOBIERNO NACIONAL —

MINISTERIO DE
ECONOMÍA Y FINANZAS



CARTA DE SERVICIOS

Resultados de las Mediciones de los
Compromisos – Año 2019

Dirección Nacional de Contabilidad

Contenido

- I. Descripción del Documento _____ 02
- II. Tabla de Resultados de la Mediciones de cada Compromiso _____ 03
- III. Análisis de los Resultados de cada Compromiso y Acciones a tomar __ 05



“La libertad no es la ausencia de compromisos, sino la habilidad de elegir, y comprometerme yo mismo con lo que es mejor para mí”.

Paulo Coelho..

I. Descripción del Documento

Este documento contiene el formato en el cual se irán publicando las mediciones trimestrales de los compromisos de la Carta de Servicios de la Dirección Nacional de Contabilidad durante el año respectivo. Cada año se elaborará un nuevo documento que contenga las mediciones de todo el año.

II. Tabla de Resultados de la Mediciones de cada Compromiso

Significado de algunas columnas utilizadas:

Línea de Base: Estimación realizada como medida inicial, la cual se debe ir superando. Es una medida que se puede ir ajustando cada año al momento que se actualice la Carta de Servicios.

Meta: Es la cantidad o medida a la cual estamos comprometidos alcanzar como mínimo. Es una medida que se puede ir ajustando cada año al momento que se actualice la Carta de Servicios.

Servicio

Administrar el Sistema Integrado del Modelo de Gestión Financiera Gubernamental

AÑO 2019

COMPROMISO	Línea de Base	Meta	T1	T2	T3	T4
1. <i>El Comité de requerimientos mantendrá, como mínimo, una reunión los días Lunes de cada semana, siempre y cuando haya requerimientos pendientes de aprobación y que el día fijado para la reunión No sea festivo o feriado.</i>	1 Reunión Por Semana	T1 10 Reuniones T2 12 Reuniones T3 12 Reuniones T4 10 Reuniones	2 Reuniones	4 Reuniones	1 Reunión	0 Reunión

2. Realizar el desarrollo y pruebas inmediatamente se aprueba el requerimiento y ponerlo en productivo en un periodo máximo de 45 días hábiles.

3. Garantizar una disponibilidad del servicio de RED superior al 95%.

4. Categorizar, priorizar y asignar el 90% de los incidentes en un plazo máximo de 8 horas laborables desde su creación.

5. Solucionar el 90% de los incidentes en un plazo máximo de 10 días hábiles.

6. Conseguir un % medio de Satisfacción del Estado de Instalaciones y Equipo superior al 90%.

7. Conseguir un % medio de Satisfacción de Capacitadores con dominio y experiencia en los módulos que dicta, superior al 90%.

60 Días Hábiles	45 Días Hábiles	10 Días Hábiles	103 Días Hábiles	283 Días Hábiles	266 Días Hábiles
85% Disp.	> 95% Disp.	91% Disp.	79% Disp.	79% Disp.	93% Disp.
90% en < 20 Horas	90% en < 8 Horas	97% en < 8 Horas	97% en < 8 Horas	99% en < 8 Horas	97% en < 8 Horas
90% en < 20 Días Hábiles	90% en <= 10 Días Hábiles	82% en <= 10 Días Hábiles	90% en <= 10 Días Hábiles	90% en <= 10 Días Hábiles	90% en <= 10 Días Hábiles
85% Satisfacción	> 90% Satisfacción	96% Satisfacción	96% Satisfacción	97% Satisfacción	96% Satisfacción
85% Satisfacción	> 90% Satisfacción	98% Satisfacción	98% Satisfacción	98% Satisfacción	98% Satisfacción

Leyenda: ■ Compromiso Alcanzado ■ Mejorando ■ Compromiso No Alcanzado

III. Análisis de los Resultados de cada Compromiso y Acciones a tomar

En esta sección se hace un breve análisis, por cada Trimestre, de los resultados de cada compromiso, de las causas de las desviaciones y de las acciones correctivas o de mejoras que se hayan emprendido.

Observaciones Trimestre 1:

- **Compromiso 1:** Sólo se realizaron 2 reuniones debido a que en la mayoría de los casos no han existido requerimientos que hayan sido evaluados por los líderes y que se haya determinado que deba ir a Comité. Por ende, no había requerimientos para analizar y no se realizaron la cantidad de reuniones estimadas.
- **Compromiso 3:** El servicio de RED ha estado un poco inestable debido en parte a que se instaló un nuevo Portal y tuvimos problemas con el Certificado Digital. Además, seguimos teniendo problemas con el cableado y la comunicación con el edificio PH Republic, aspecto que sigue revisando DTI para ver cómo solucionamos estos inconvenientes.
- **Compromiso 5:** Hemos tenido una situación que coincidió con vacaciones de algunos funcionarios y la cantidad de incidentes se incrementó un poco, lo cual ha incidido en el tiempo de resolución de los mismos. Esta situación debe mejorar en la medida que regresen esos funcionarios a sus puestos de trabajo.

Observaciones Trimestre 2:

- **Compromiso 1:** Sólo se realizaron 4 reuniones debido a que en la mayoría de los casos no han existido requerimientos que hayan sido evaluados por los líderes y que se haya determinado que deba ir a Comité. Por ende, no había requerimientos para analizar y no se realizaron la cantidad de reuniones estimadas. Se va a consultar a los líderes del por qué no han podido evaluar a

tiempo los posibles requerimientos que tienen pendiente analizar. Cabe señalar que sólo se llevarán a cabo reuniones del Comité, si existen requerimientos que ya han sido evaluados por los líderes y las entidades, en caso contrario, no se realizará dicha reunión.

- **Compromiso 2:** La cantidad de días hábiles transcurridos desde la aprobación hasta la puesta del Requerimiento en productivo se disparó de 45 días hábiles a 113 días hábiles en promedio debido en parte, a que muchos de los requerimientos tuvieron que ser re-evaluados por las entidades y los líderes. Para corregir esta anomalía, para los próximos trimestres, se va a iniciar el conteo de días, desde el día que vuelve a entrar el requerimiento al comité, luego de que ha sido re-evaluado. En la medición de este Trimestre 2 se ha tomado la fecha desde que inició la primera vez y por eso se han disparados los tiempos.
- **Compromiso 3:** Seguimos teniendo problemas con el cableado y la comunicación con el edificio PH Republic, aspecto que sigue revisando DTI para ver cómo solucionamos estos inconvenientes. Adicionalmente tuvimos unos problemas de vencimiento de licenciamiento que nos impedía acceder a las aplicaciones de la Mesa de Ayuda, situación que ya ha sido subsanada.

Observaciones Trimestre 3:

- **Compromiso 1:** Sólo se realizó 1 reunión. Esto se debe a que las implantaciones del proyecto han terminado y por ende No se han generado nuevos requerimientos. Sólo están enfocados en aquellos requerimientos que por alguna razón siguen en pruebas con el consorcio. Cabe señalar que sólo se llevarán a cabo reuniones del Comité, si existen requerimientos que ya han sido evaluados por los líderes y las entidades, en caso contrario, no se realizará dicha reunión. El hecho de que esté en ROJO no significa que hemos incumplido, sólo que se tenían planificada 12 posibles reuniones en el Trimestre 3 y sólo fue necesaria una.

- **Compromiso 2:** La cantidad de días hábiles transcurridos desde la aprobación hasta la puesta del Requerimiento en productivo se disparó de 45 días hábiles a 283 días hábiles en promedio debido, a que muchos de los requerimientos tuvieron que ser re-evaluados por las entidades y los líderes. Para corregir esta anomalía, para los próximos trimestres, se va a iniciar el conteo de días, desde el día que vuelve a entrar el requerimiento al comité, luego de que ha sido re-evaluado. En la medición de este Trimestre 3 se ha tomado la fecha desde que inició la primera vez y por eso se han disparados los tiempos.
- **Compromiso 3:** Seguimos teniendo problemas con el cableado y la comunicación con el edificio PH Republic, aspecto que sigue revisando DTI para ver cómo solucionamos estos inconvenientes. Se les está pidiendo una evaluación, corrección y certificación de la red local y un contrato de servicio con SLA del 95%.

Observaciones Trimestre 4:

- **Compromiso 1:** No se realizó ninguna reunión. Esto se debe a que las implantaciones del proyecto han terminado y por ende No se han generado nuevos requerimientos. Sólo están enfocados en aquellos requerimientos que por alguna razón siguen en pruebas con el consorcio. Cabe señalar que sólo se llevarán a cabo reuniones del Comité, si existen requerimientos que ya han sido evaluados por los líderes y las entidades, en caso contrario, no se realizará dicha reunión. El hecho de que esté en ROJO no significa que hemos incumplido, sólo que se tenían planificada 10 posibles reuniones en el Trimestre 3 y no fue necesaria ninguna. En reunión del Comité de Carta de Servicios del 8 de Enero de 2020, se decidió eliminar este Compromiso #1 a partir del 2020 (Consta en la Minuta realizada de esta reunión).
- **Compromiso 2:** La cantidad de días hábiles transcurridos desde la aprobación hasta la puesta del Requerimiento en productivo se disparó de 45 días hábiles a 266 días hábiles en promedio debido, a que muchos de los requerimientos tuvieron que ser re-evaluados por las entidades y los líderes. Para corregir esta

anomalía, a partir del 2020, se va a iniciar el conteo de días, desde el día que vuelve a entrar el requerimiento al comité, luego de que ha sido re-evaluado. En la medición de este Trimestre 4 se ha tomado la fecha desde que inició la primera vez y por eso se han disparados los tiempos.

www.mef.gob.pa
mefpanama

