



REPÚBLICA DE PANAMÁ

— GOBIERNO NACIONAL —

MINISTERIO DE
ECONOMÍA Y FINANZAS



CARTA DE SERVICIOS

Resultados de las Mediciones de los
Compromisos – Año 2021

Dirección Nacional de Contabilidad

Contenido

- I. Descripción del Documento _____ 02
- II. Tabla de Resultados de la Mediciones de cada Compromiso _____ 04
- III. Análisis de los Resultados de cada Compromiso y Acciones a tomar __ 06



“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 2021

COMPROMISO	Línea de Base	Meta	T1	T2	T3	T4
<i>1a. Realizar el desarrollo y pruebas inmediatamente se aprueba el requerimiento y ponerlo en productivo en un periodo máximo de 60 días hábiles.</i>	45 Días Hábiles	60 Días Hábiles	7.5 Días Hábiles	35 Días Hábiles	40.6 Días Hábiles	50.2 Días Hábiles
<i>1b. Realizar el desarrollo y pruebas inmediatamente se aprueba el requerimiento y ponerlo en productivo en un periodo máximo de 180 días hábiles para los más complejos.</i>	120 Días Hábiles	180 Días Hábiles	143 Días Hábiles	406 Días Hábiles	329 Días Hábiles	100 Días Hábiles
<i>2. Garantizar una disponibilidad del servicio de RED superior al 95%.</i>	85% Disp.	> 95% Disp.	93% Disp.	72% Disp.	83% Disp.	95% Disp.
<i>3. Categorizar, priorizar y asignar el 90% de los incidentes en un plazo máximo de 8 horas laborables desde su creación.</i>	90% en < 20 Horas	90% en < 8 Horas	98% en < 8 Horas	95% en < 8 Horas	98% en < 8 Horas	87% en < 8 Horas
<i>4. Solucionar el 90% de los incidentes en un plazo máximo de 10 días hábiles.</i>	90% en < 20 Días Hábiles	90% en <= 10 Días Hábiles	89% en <= 10 Días Hábiles	90% en <= 10 Días Hábiles	97% en <= 10 Días Hábiles	94% en <= 10 Días Hábiles

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

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

85% Satisfacción	> 90% Satisfacción	98% Satisfacción	98% Satisfacción	99% Satisfacción	99% Satisfacción
85% Satisfacción	> 90% Satisfacción	99% Satisfacción	99% Satisfacción	99% Satisfacción	99% 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:

Lo primero que debemos resaltar es que aún estamos con restricciones por la pandemia, lo cual dificulta un poco el trabajo a realizar.

- **Compromiso 2:** Hemos tenido algunos inconvenientes con el VPN del MEF, situación que sigue revisando la Dirección Nacional de Tecnología para mejorar. Por otro lado, también hemos sufrido cierta inestabilidad en la RNMS que controla y administra la Autoridad para la Innovación Gubernamental (AIG).
- **Compromiso 4:** Hemos tenido ciertos problemas de comunicación interna con otros departamentos de la DNC y de seguimiento motivo por el cual se ha tenido que ser más agresivo en el seguimiento a estos incidentes.

Observaciones Trimestre 2:

- **Compromiso 1b:** La desviación en este compromiso se debió a la dilatación excesiva de 2 de los 6 requerimientos que se presentaron en el T2.
- El requerimiento S42434, contaba con alto volumen de escenarios para desarrollo y pruebas.
- El requerimiento S118044 fue complejo en el desarrollo por parte del consorcio. Requirió un análisis de las cuentas y procesos contables por parte de los analistas de contabilidad.

- **Compromiso 2:** Sólo 22 de los 65 días hábiles (33%) hubo disponibilidad del servicio de RED superior al 95%. En promedio hubo una disponibilidad de 72% del servicio de RED, debido a problemas con el Active Directory y el VPN.
- DTI dedico recursos en la búsqueda de una solución hasta a estabilizar los sistemas.

Observaciones Trimestre 3:

- **Compromiso 1b:** La desviación en este compromiso se debió a un requerimiento (S8887, Interfaz SCAFID-ISTMO) que se inició en el 2018 como parte del proyecto ISTMO y luego se pospuso porque se realizó un cambio de versión de la herramienta PI de SAP que es la que se utiliza para el desarrollo de Interfaces. El mismo se retomó en julio del 2019 para su diseño y construcción por parte de CGR y de la DNC.
- **Compromiso 2:** Se siguen teniendo algunos problemas de comunicación con el System Center, Active Directory y el VPN.
- DTI dedico recursos en la búsqueda de una solución hasta a estabilizar los sistemas.

Observaciones Trimestre 4:

- De forma general se puede apreciar una mejoría en los servicios ofrecidos en la Carta en éste último cuatrimestre del año 2021.
- **Compromiso 3:** La desviación en este compromiso se pequeña debido a que el personal debe tener mayor apego a las políticas de asignación y métricas que se han definido. Se está trabajando en mejorar ese aspecto.

www.mef.gob.pa
mefpanama

