



REPÚBLICA DE PANAMÁ

— GOBIERNO NACIONAL —

MINISTERIO DE
ECONOMÍA Y FINANZAS



CARTA DE SERVICIOS

Resultados de las Mediciones de los
Compromisos – Año 2023

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 2023

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	0 Días Hábiles	0 Días Hábiles	1 Días Hábiles	0 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	0 Días Hábiles	111 Días Hábiles	1451 Días Hábiles	196 Días Hábiles
<i>2. Garantizar una disponibilidad del servicio de RED superior al 95%.</i>	85% Disp.	> 95% Disp.	95% Disp.	70% Disp.	75% Disp.	98% 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	99% en < 8 Horas	80% en < 8 Horas	95% en < 8 Horas	90% 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	100% en <= 10 Días Hábiles	89% en <= 10 Días Hábiles	94% en <= 10 Días Hábiles	90% en <= 10 Días Hábiles

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

85% Satisfacción	> 90% Satisfacción	97% Satisfacción	97% Satisfacción	97% Satisfacción	95% Satisfacción
---------------------	-----------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

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	97% Satisfacción	97% Satisfacción	96% 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 1a:** Cabe señalar que no hubo incidentes puestos en producción en este primer trimestre. Los que existen vienen de arrastre del 2022 y aún están de desarrollo.
- **Compromiso 1b:** Es válida la misma observación del Compromiso 1a.

Observaciones Trimestre 2:

- **Compromiso 1a:** Cabe señalar que no hubo incidentes puestos en producción en este primer trimestre. Los que existen vienen de arrastre del 2022 y aún están de desarrollo.
- **Compromiso 2:** La RED local ha estado muy inestable debido a la mudanza del Edificio OGAWA al área de DNC. DTI ha estado atendiendo esto.
- **Compromiso 3:** Malos hábitos de gestión de incidentes generan demora en asignación o el hecho de que no sean asignados aunque sean resueltos. Se recomienda que sean Asignados a fecha de solución y mejorar hábitos en documentación de incidentes.
- **Compromiso 4:** Los retrasos se deben a que se están mejorando los procesos hacia la nueva plataforma de gestión con la actualización del System Center. Proyecto que se lleva a cabo en conjunto con la DTI.

Observaciones Trimestre 3:

- **Compromiso 1b:** Cabe señalar que sólo hubo 1 requerimiento el cual fue suspendido en su momento y luego se presentó un incidente(I38913) la cual involucraba lo solicitado en este requerimiento y esa es la razón por la que se extendió 1451 días.

- **Compromiso 2:** La RED local ha estado muy inestable debido a la mudanza del Edificio OGAWA al área de DNC. DTI ha estado atendiendo esto. Pero se requiere urgentemente ésta mudanza.

Observaciones Trimestre 4:

- **Compromiso 1a:** Cabe señalar que no hubo incidentes puestos en producción en este 4to trimestre del 2023.
- **Compromiso 1b:** Sólo hubo un incidente (SR38170) que demoró un poco en pruebas de calidad y revisiones contables.

www.mef.gob.pa
mefpanama

