



REPÚBLICA DE PANAMÁ

— GOBIERNO NACIONAL —

MINISTERIO DE
ECONOMÍA Y FINANZAS



CARTA DE SERVICIOS

Resultados de las Mediciones de los
Compromisos – Año 2020

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.

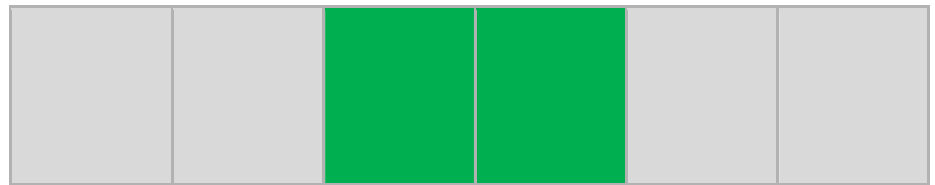
Servicio

Administrar el Sistema Integrado del Modelo de Gestión Financiera Gubernamental

AÑO 2020

COMPROMISO	Línea de Base	Meta	T1	T2	T3	T4
<i>1. Realizar el desarrollo y pruebas inmediatamente se aprueba el requerimiento y ponerlo en productivo en un periodo máximo de 45 días hábiles.</i>	60 Días Hábiles	45 Días Hábiles	230 Días Hábiles	168 Días Hábiles		
<i>2. Garantizar una disponibilidad del servicio de RED superior al 95%.</i>	85% Disp.	> 95% Disp.	87% Disp.	83% 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	95% en < 8 Horas	99% < 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	90% en <= 10 Días Hábiles	91% en <= 10 Días Hábiles		
<i>5. Conseguir un % medio de Satisfacción del Estado de Instalaciones y Equipo superior al 90%.</i>	85% Satisfacción	> 90% Satisfacción	97% Satisfacción	96% Satisfacción		
<i>6. Conseguir un % medio de Satisfacción de Capacitadores con dominio y experiencia en los</i>	85% Satisfacción	> 90% Satisfacción	98% Satisfacción	98% Satisfacción		

módulos que dicta, superior al 90%.



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 a finales del mes de Marzo, se complicó en el país el tema del Covid-19, motivo por el cual se cerraron las oficinas y se envió parte del personal de vacaciones y otro a trabajar en la nueva modalidad de Teletrabajo. El ministerio no estaba 100% preparado técnicamente para esta nueva modalidad, motivo por el cual se dilató la forma de comunicarnos y trabajar en Video Conferencias y con accesos al escritorio de la computadora de forma remota (VPN) y segura. Luego de configurada adecuadamente la parte técnica, la cual incluía asignación y adecuación de Laptops para el Teletrabajo, nos tomó algunas semanas adaptarnos a esta nueva modalidad. Todo esto incidió en el retraso de la publicación de las estadísticas del Primer Trimestre del 2020.

- **Compromiso 1:** La cantidad de días hábiles transcurridos desde la aprobación hasta la puesta del Requerimiento en productivo se disparó de 45 días hábiles a 230 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 1 se ha tomado la fecha desde que inició la primera vez y por eso aparecen esos tiempos.
- **Compromiso 2:** 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%. También se está evaluando la posibilidad de una mudanza al

mismo edificio y piso en donde está la DNC, pero el tema del Covid-19 ha retrasado y pospuesto ésta iniciativa.

Observaciones Trimestre 2:

Es importante señalar que aún continuamos con los inconvenientes del Covid-19 y la modalidad de Teletrabajo.

- **Compromiso 1:** La cantidad de días hábiles transcurridos desde la aprobación hasta la puesta del Requerimiento en productivo se disparó de 45 días hábiles a 168 días hábiles en promedio. Se ha solicitado al Gerente de Consorcio que brinde apoyo al personal que desarrolla las soluciones para tratar de solventar ésta situación.
- **Compromiso 2:** 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%. También se está evaluando la posibilidad de una mudanza al mismo edificio y piso en donde está la DNC, pero el tema del Covid-19 ha retrasado y pospuesto ésta iniciativa.

www.mef.gob.pa
mefpanama

