
Formato Estándar para presentar Información sobre Buenas Prácticas

1. Institución: Nombre de la institución que está implementando la buena práctica:

Ministerio de Economía y Finanzas

2. Título: Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona:

Cartas de Servicios del Ministerio de Economía y Finanzas

Tema que aborda:

Las Cartas de Servicios marcan el compromiso del Ministerio de Economía y Finanzas de impulsar una política de excelencia y transparencia. En cada una de las cartas, se establecen indicadores de cumplimiento por cada unidad administrativa certificada (Secretaría General, Dirección Nacional de Contabilidad, Dirección Nacional de Tesorería y la Dirección de Presupuesto de la Nación) y sistemas de subsanación, en caso de darse incumplimientos.

Materia de la Convención con el que está relacionada:

Implementación de la Cartas de Servicios del Ministerio de Economía y Finanzas, esta relaciona a la comprensión de responsabilidades y normas éticas de los servidores públicos

3. Descripción de la buena práctica: Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:

Descripción breve y un resumen de la buena práctica:

Explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma.

El Ministerio de Economía y Finanzas, como ente rector en materia de Administración Pública y Modernización del Estado, ha tomado la iniciativa de desarrollar como plan piloto y a nivel institucional el Proyecto y como buena práctica la “Implementación de la Carta de Servicios del MEF”. El cual

tiene como objetivo implementar un Sistema de Gestión de Calidad, que busque mejorar los servicios que brinda la institución a sus diversos usuarios.

Esta iniciativa es liderada por la Secretaría General, y participan la Dirección de Presupuesto de la Nación, Dirección General de Tesorería y Dirección Nacional de Contabilidad. Una vez implementada la Carta de Servicio se procedió con el proceso de obtención de Certificación Internacional bajo la Norma de Calidad UNE 93200:2008.

Es importante señalar, que el MEF ha llevado a cabo una experiencia pionera en Panamá en el desarrollo e implementación de las Cartas de Servicios y nos ayuda a medirnos y mostrar indicadores en los compromisos adquiridos por cada una de las direcciones que participan en esta buena práctica.

Tiempo de haberse implementado:

Esta buena práctica se implementó hace 4 años, desde el 24 de mayo de 2018, según Resolución MEF-RES-2018-1265.

4. **Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se desarrolló la buena práctica. Describir la situación existente antes de la adopción de la buena práctica e identificar el problema o problemas que aborda:

Razones por las que se desarrolló la buena práctica:

Esta buena práctica se desarrolló para:

- Informar a los ciudadanos sobre los servicios prestados por las unidades administrativas del MEF
- Mejorar de forma continua los servicios y trámites que brinda el MEF
- Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento
- Dar confianza a la ciudadanía sobre la gestión de la institución
- Establecer objetivos ambiciosos que logren el mayor impacto posible en todos los usuarios.
- Certificar al MEF con la norma UNE 93200:2008
- Y sobre todo para transparentar la gestión del MEF en tres áreas importantes dentro de nuestra gran estructura.

Descripción de la situación existente antes de la adopción de la buena práctica:

Antes de la implementación de estas Cartas de Servicio:

En el Ministerio de Economía y Finanzas, por ejemplo: No había un control en que tiempo se respondía las solicitudes de información y no se asumía una responsabilidad como tal.

- Porque proporcionan visibilidad a la calidad del servicio prestado por la institución.
- Permite establecer objetivos que logren el mayor impacto posible en los usuarios

Identificación del o los problemas que aborda:

La falta de compromiso de los Servidores Públicos en el trámite y seguimiento de temas directamente relacionado con nuestras funciones que muchas veces quedaban sin respuestas, con las cartas de Servicios se identificaron los cuellos de botellas e implementaron procesos y establecieron tiempos para brindar respuestas.

5. Enfoque: ¿Cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para aplicar la buena práctica? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países? ¿Se utilizó una legislación modelo?:

Diseño y metodología propuesto para aplicar la buena práctica:

Las Cartas de Servicios son instrumentos de uso generalizado en las Administraciones Públicas de muchos países, que proporcionan visibilidad a la calidad del servicio prestado por la institución. Son susceptibles de certificación internacional, lo cual genera confianza en los ciudadanos.

Metodología de trabajo en el desarrollo de la carta de servicios:

- Iniciativa.
- Constitución del grupo de trabajo.
- Elementos de la carta de servicios.
- Seguimiento y actualización.
- Difusión.
- Diseño y presentación.

Aspectos considerados para su diseño y metodología: ¿se tomaron en cuenta experiencias en otros países?

Diseño

-
- Las cartas son servicios son documentos escritos, en los cuales importantes direcciones del Ministerio de Economía y Finanzas señalan el compromiso de la institución de brindarlos con calidad y eficiencia.
 - Actualmente existen cuatro Cartas de Servicios de las Direcciones de Presupuesto de la Nación, Tesorería Contabilidad y una de Secretaría General.
 - Las Cartas de Servicios marcan el compromiso adquirido de parte de excelencia y transparencia, estos documentos establecen indicadores de cumplimiento por cada dirección y sistemas de subsanación, en caso de darse incumplimientos.
 - Las Cartas de Servicios son basadas en los anteriores portafolios de servicios del MEF y se hicieron con la asesoría de especialista de la Escuela Internacional de Negocios (CESTE).

Metodología

- Los mismos se establecen por escrito los servicios y compromisos que la dirección es capaz de asumir con los usuarios.
- Los usuarios conocen de antemano lo que la unidad administrativa es capaz de ofrecer.
- Establecer el ejercicio de la transparencia que favorece a la unidad administrativa y a los ciudadanos.
- Permitir medir los resultados, compararlos con los compromisos

¿Se utilizó una legislación modelo?

Para el desarrollo de esta buena práctica si, se tomaron en consideración la experiencia de otros países, pero no se utilizó una legislación modelo para buenas prácticas, sin embargo, el Ministerio de Economía y Finanzas después del desarrollo de las Cartas de Servicios en las direcciones antes mencionadas adopto la implementación de las Cartas de Servicios según Resolución MEF-RES-2018-1265 de 24 de mayo de 2018.

6. Implementación: ¿Cómo se está implementando la buena práctica? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación?:

Forma en que se está implementando la buena práctica:

En estos años Secretaría General como coordinador de esta implementación ha dado seguimiento a cada una de las direcciones involucradas en esta buena práctica y coordina cada año la auditoría internacional que se nos realiza por la empresa Certificadora Española AENOR, para así mantener

nuestra certificación, obteniendo resultados positivos y propuestas de mejoras dentro de los procesos de las unidades certificadas.

Recursos financieros y humanos invertidos en su implementación:

Para la implementación de esta buena práctica se invirtió en capacitación a los servidores públicos designados para desarrollar esta tarea la suma de B/.63.000.00 en concepto de acompañamiento a todos los compañeros en cada uno de los procesos la información requerida para las Cartas de Servicios y en cada dirección se conformó un equipo o comité que desarrollaría los informes mensuales, trimestrales, semestrales o anuales y serían los enlaces para el desarrollo de las auditoría y presentación de informes de mejoras en la gestión de calidad.

7. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto?

Resultado final de la implementación de la buena práctica:

Las Cartas de Servicios marcan el compromiso adquirido por parte de la Institución de impulsar una política de excelencia y transparencia. Estos documentos establecen indicadores de cumplimiento por cada Dirección y sistemas de subsanación en caso de darse incumplimientos.

- Implica la revisión y mejora de los procesos de trabajo que configuran el servicio.
- Promueve la simplificación, la reducción de trámites y el ahorro de costes y tiempo o en la prestación del servicio.
- Genera indicadores que permiten gestionar y tomar decisiones basadas en datos.
- Facilita la evaluación del desempeño y el reconocimiento.

Beneficios o experiencias exitosas:

Beneficios:

Con la implementación y certificación de las Cartas de Servicios en el Ministerio de Economía y Finanzas, es la primera institución gubernamental en contar con una Certificación Internacional, enmarcado en brindar servicios de calidad a sus usuarios transparentando nuestra gestión institucional.

Problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica:

La falta de compromiso de los servidores públicos en el trámite y seguimiento de temas directamente relacionados con nuestras funciones, que muchas veces quedaban sin respuestas. Con las cartas de Servicios se identificaron los cuellos de botella y, se implementaron procesos y establecieron tiempos para brindar respuestas.

Impacto de la buena práctica:

Impacto:

Se ha mejorado considerablemente el tiempo de respuestas en las gestiones realizadas en cada una de las direcciones.

En Secretaría General:

- Servicio de autenticación de documentos.
- Servicio de publicación de información en la sección de transparencia de la página web del Ministerio.
- Servicio de cumplimiento de los plazos de atención de las correspondencias (solicitud de información).

En la Dirección General de Tesorería

- Servicios de pago por transferencia electrónica de fondos de gestiones de cobro de Tesoro Nacional
- Servicio de Pago por Transferencia Electrónica de Fondo de ordenaciones de las entidades adscritas a las cuentas Únicas
- Servicio de afiliación al pago por transferencia bancaria (ACH) y servicio de afiliación a la consulta de pago en línea (CONSULTAMEF).

En la Dirección Nacional de Contabilidad

- Se desarrolló los procedimientos o guías para la administración del Sistema Integrado del Modelo de Gestión Financiera Gubernamental; el cual es denominado integración y soluciones tecnológica del modelo de gestión operativo (ITSMO).

Dirección de Presupuesto de la Nación:

- Servicios de formulación presupuestaria
- Servicio de seguimiento de la ejecución presupuestaria
- Servicio de organización administrativa del sector público
- Servicio de Modernización del Estado, en relación a la capacitación en el uso de la guía para la implementación de la calidad en la gestión pública

-
8. Potencial para cooperación técnica: ¿Puede la buena práctica ser adaptada y servir a otros países? ¿Podría brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma? Indicar el punto de contacto de la entidad que podría brindar esta asistencia:

¿Puede la buena práctica adaptada servir a otros países?

Nuestra Carta de Servicios si, puede ser adaptada por otros países al igual que nosotros lo realizamos, solo que la acoplamos a las funciones del Ministerio de Economía y Finanzas establecidas por Ley.

¿Podría brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma? Indicar el punto de contacto de la entidad que podría brindar esta asistencia.

Si podemos brindar asistencia Técnica a otros países para la implementación de esta buena práctica, en la actualidad esta buena práctica se está desarrollando en otras direcciones a lo interno del MEF ya que luego del desarrollo de las 4 Cartas de Servicio el recurso humano quedo capacitado para asistir a los compañeros de otras direcciones para el desarrollo de las Cartas de Servicios.

El punto de contacto es el área de Ética y Transparencia del Ministerio de Economía y Finanzas.

9. Seguimiento ¿Quién o qué grupos se encargarán de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica? ¿Cómo se vigilará su implementación? ¿Habrá informe de seguimiento?:

¿Quién o qué grupo se encargaría de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica?

Para dar seguimiento a la implementación de las buenas practicas puede contactar al equipo de Área de Ética y Transparencia.

¿Quién vigilara su implementación?

De igual forma, el equipo del área Ética y Transparencia vigilará la implementación de estas buenas practicas.

¿Habrá informe de seguimiento?

En efecto, se realiza informe de seguimiento de los procesos y etapas de la implementación de la Carta de Servicio.

-
10. Lecciones aprendidas ¿Cuáles han sido algunas de las lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los desafíos para la implementación de la buena práctica?:

¿Cuáles han sido algunas de las lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica?

Las Cartas de Servicios del MEF fortalecen las estructuras y procesos administrativos, ofreciendo una gestión más transparente y generando confianza a la sociedad, por medio de las buenas prácticas

De igual forma, el conocimiento del tema y se evidencia que los ciudadanos tienen necesidades concretas y expectativas que han de ser satisfechas por la Administración. Para conocer y responder mejor a estas demandas, el nuestro ministerio utiliza instrumentos que permiten manifestar públicamente la materialización de los principios de transparencia, participación, responsabilidad y compromiso en la prestación de los servicios públicos.

A raíz de las propuestas presentadas, se ha detectado la oportunidad de impulsar la cultura de la excelencia en el Ministerio de Economía y Finanzas, mediante la Carta de Servicios, esto por dos razones esenciales:

- Hay Unidades dentro del MEF con una disposición favorable y un grado de madurez acorde a este reto.
- En algunos casos la elaboración de carta de servicio ya se había intentado, dado que existe interés al respecto, por lo que supondría una armonización y culminación de esfuerzo.

¿Cuáles han sido los desafíos para la implementación de la buena práctica?

Desafíos:

Debido al tema de medición de indicadores de nuestra gestión, nos costó al inicio que los servidores públicos del MEF, pudieran empoderarse del tema, sin embargo, con el transcurrir del tiempo ya es parte de nuestro diario vivir institucional.

11. Documentos: ¿Dónde puede encontrarse más información sobre la buena práctica? (por ejemplo, enlaces en Internet):

<https://www.mef.gob.pa/carta-de-servicios-del-mef/>

12. Contacto: ¿Con quien comunicarse para recibir mayor información?

Para mayor información, se puede comunicar a Secretaria General-
Comisión de Ética y Transparencia.