

**Carta de Servicios**  
**Dirección de Presupuesto**  
**de la Nación**  
**2019 - 2021**

**Versión 3**  
**15 de febrero 2019**

Resolución No. MEF-RES-2018-1265 de 24 de mayo de 2018



## Contenido

---

Introducción	4
1. Datos identificativos de la organización y del servicio objeto de la Carta.	5
2. Objetivo y fines de la organización prestadora de los servicios objeto de la Carta.	8
3. Relación de los servicios prestados.	9
4. Normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan.	11
5. Derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios que se prestan.	11
6. Compromisos de calidad.	12
7. Sistemas de aseguramiento de la calidad y otras medidas de control, supervisión y mejora de las condiciones del servicio (no es obligatorio).	14
8. Indicadores de calidad/ Matriz: cumplimiento y seguimiento de compromisos.	15
9. Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado.	18
10. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos.	18
11. Formas de participación de los usuarios institucionales.	19
12. Mecanismos de comunicación interna y externa.	20
13. Aprobación, órgano responsable de la Carta y fecha de entrada en vigor Información de contacto con la organización prestadora del servicio.	22

## Introducción

---

El actual sistema de la administración pública panameña apuesta por la mejora permanente de la calidad del Sector Público y por conseguir mayores niveles de excelencia sobre la base de la agenda de calidad de la gestión por el ente rector, el Ministerio de Economía y Finanzas. Por consiguiente, mejorar la calidad ha de ser un objetivo permanente en la definición de políticas y estrategias que han de abarcar a todas las áreas de la actividad presupuestaria.

En este contexto presentamos la “Carta de Servicios de DIPRENA”, que se concibe como un instrumento eficaz y útil para que la Dirección de Presupuesto de la Nación, a través de cada una de las unidades administrativas, informe a los usuarios externos institucionales y grupos de interés en general de los servicios que presta, de las condiciones en que se prestan, de los compromisos de calidad que se ofrecen en su prestación, así como los derechos de los usuarios institucionales en relación con estos servicios.

Esta Carta de Servicios es un compromiso público de DIPRENA por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de los servicios públicos, que se derivan de su misión, visión y objetivo al incorporar, tras su elaboración, el seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido, y con la cual pretendemos:

- Facilitar a los usuarios externos institucionales el ejercicio efectivo de sus derechos y un mecanismo de participación activa, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios sustantivos en la formulación y seguimiento a la ejecución presupuestaria, así como en organización administrativa y modernización del Estado, permitiéndoles compararlo que pueden esperar con lo que reciben realmente.
- Fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios sustantivos, disponiendo los gestores de éstos de una herramienta para conocer de forma consciente, realista y objetiva cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.
- Hacer explícitas las responsabilidades de los servicios sustantivos con respecto a la satisfacción de los usuarios.

El principio que rige esta Carta de Servicios no es otro, que servir a los usuarios externos institucionales incrementando su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por las unidades administrativas de Presupuesto, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo.

Finalmente, los siguientes componentes proporcionan información sobre aspectos que facilitan la prestación del servicio, las actuaciones, medidas o procesos que aseguran la normalización de la gestión de calidad y respecto al cumplimiento de los compromisos proclamados y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

## 1. Datos identificativos de la organización y del servicio objeto de la Carta



Dadas las normas que regulan su estatus jurídico, la Dirección de Presupuesto de la Nación está bajo la responsabilidad del Viceministro de Economía. Es la unidad administrativa que tiene a su cargo todo relacionado a la elaboración, ejecución y control del Presupuesto General del Estado, ejerciendo la administración y el manejo del gasto público, así como brindar asesoría en materia de Organización Administrativa y acciones de Modernización del Estado, especialmente, la calidad de la gestión en las Instituciones del Sector Público.

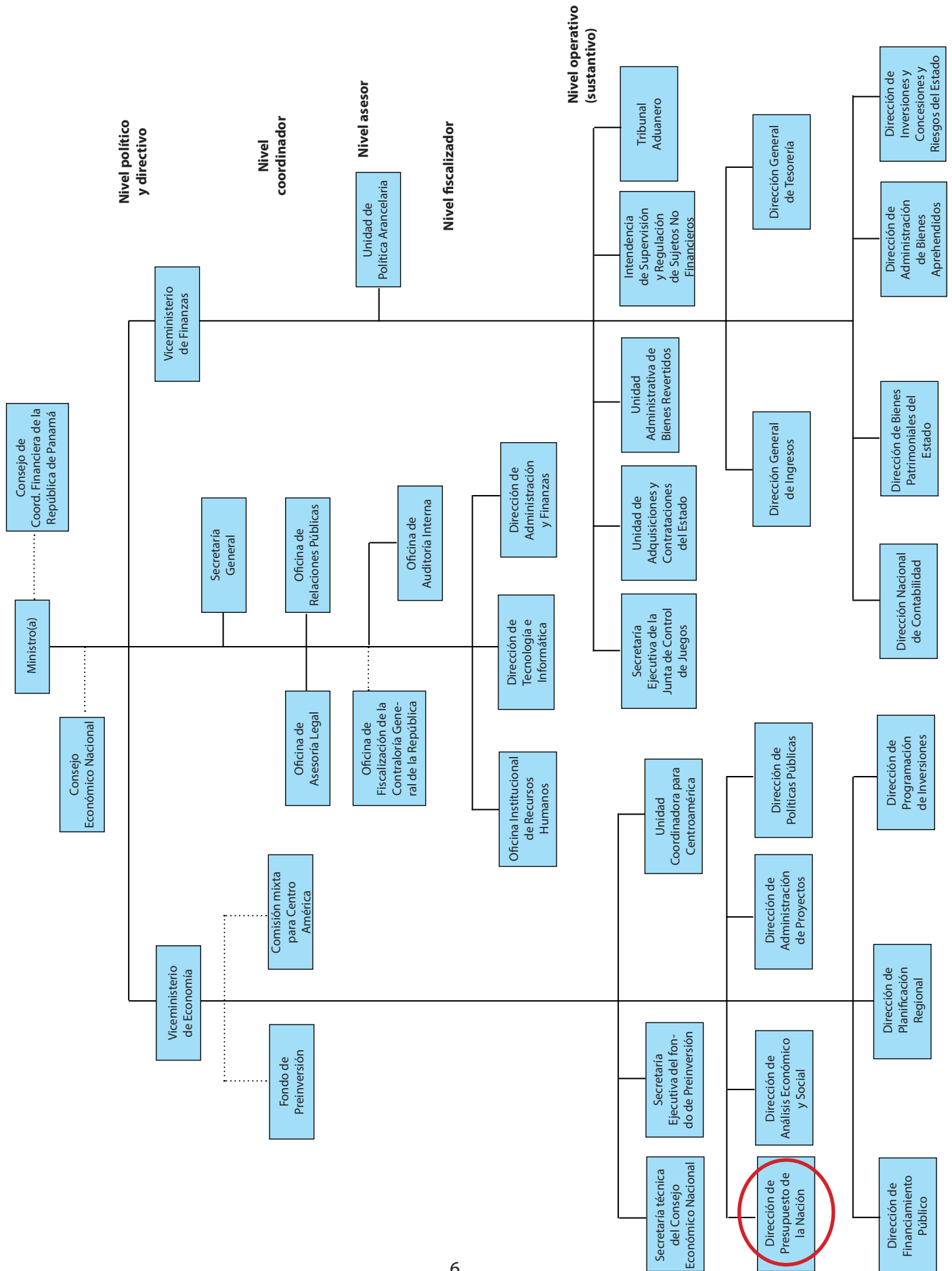
### Estructura de decisiones

La Dirección de Presupuesto de la Nación a través de la Resolución N° 8 de 23 de julio de 2008, modificada por la Resolución N°211 de 7 de octubre de 2010, por la cual se aprueba y adopta el Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, y el Decreto Ejecutivo N° 246 del 16 de marzo de 2012, que adscribe las funciones de la Dirección de Desarrollo Institucional del Estado a la Dirección de Presupuesto de la Nación, por lo que cuenta con la siguiente Estructura Orgánica a saber:

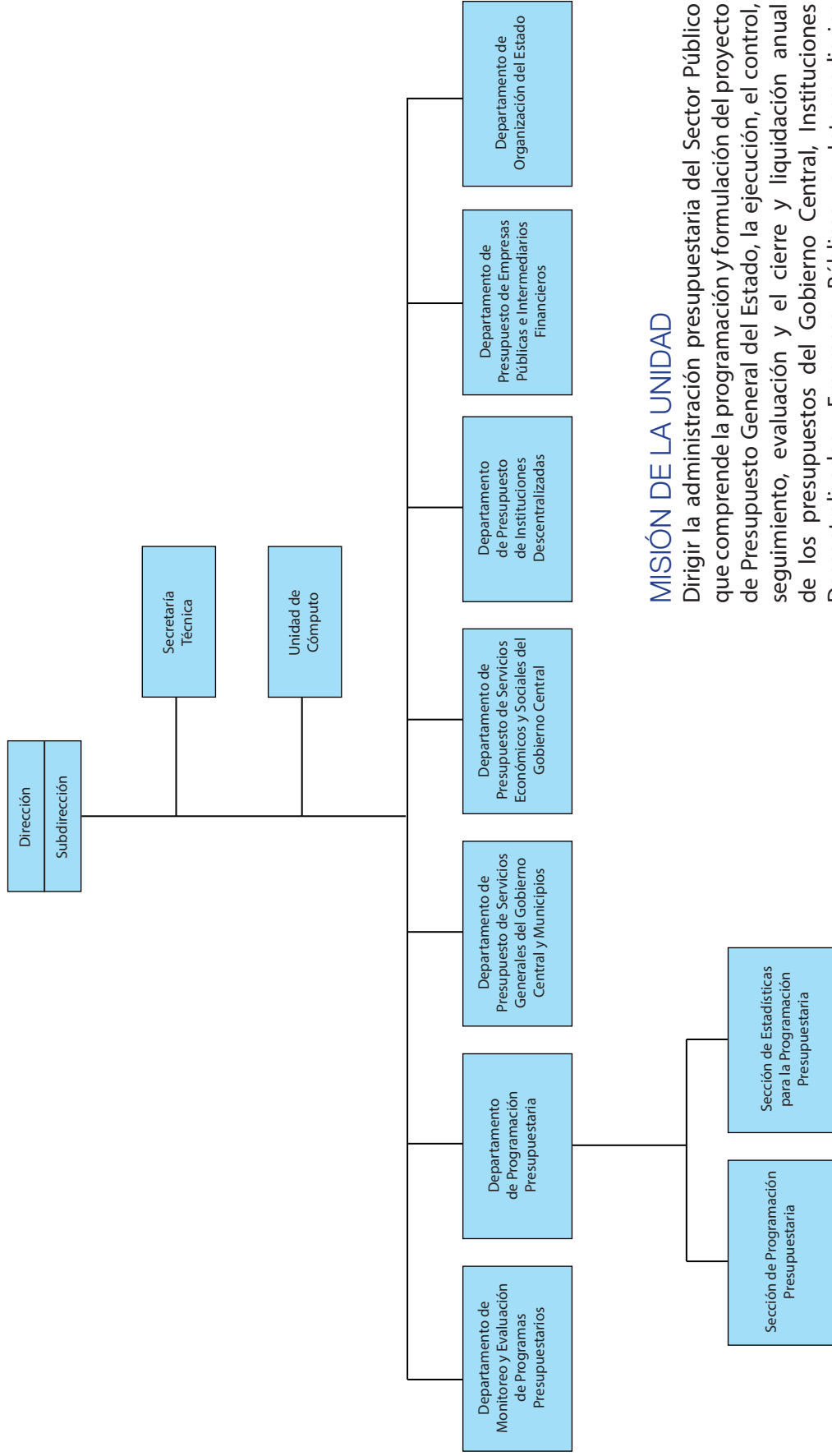
- Dirección.
- Subdirección.

- Secretaría Técnica.
- Unidad de Cómputo.
- Departamento de Monitoreo y Evaluación de Programas Presupuestarios.
- Departamento de Programación Presupuestaria.
  - Sección de Programación Presupuestaria.
  - Sección de Estadística para la Programación Presupuestaria.
- Departamento de Presupuesto de Servicios Generales del Gobierno Central y Municipios.
- Departamento de Presupuesto de Servicios Económicos y Sociales del Gobierno Central.
- Departamento de Presupuesto de Instituciones Descentralizadas.
- Departamento de Presupuesto de Empresas Públicas e Intermediarios Financieros.
- Departamento de Organización del Estado.

**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS**  
ESTRUCTURA ORGÁNICA



## Organigrama Dirección de Presupuesto de la Nación



### MISIÓN DE LA UNIDAD

Dirigir la administración presupuestaria del Sector Público que comprende la programación y formulación del proyecto de Presupuesto General del Estado, la ejecución, el control, seguimiento, evaluación y el cierre y liquidación anual de los presupuestos del Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas, Empresas Públicas e Intermediarios Financieros que integran el Presupuesto General del Estado.

### VISIÓN DE LA UNIDAD

Institución líder en el proceso de modernización de la gestión presupuestaria en el sector público y en la formulación y ejecución de la política fiscal como parte de la política económica y social del país.

## 2. Objetivo y fines de la organización prestadora de los servicios objeto de la Carta

### Objetivo

Dirigir, programar, ejecutar y evaluar el presupuesto mediante la centralización normativa y descentralización operativa.

### Funciones

- Dirigir la administración del Presupuesto del Sector Público que consiste en la preparación o formulación, ejecución financiera y física, la contabilidad y el control, evaluación y liquidación de los presupuestos y sus programas.
- Analizar y recomendar los anteproyectos de presupuesto de las dependencias del Estado, de acuerdo a las políticas presupuestarias y prioridades establecidas en los planes de desarrollo y la disponibilidad de recursos financieros, elaborar proyectos de reglamentos, métodos, normas e instrucciones para la preparación, ejecución y evaluación del Presupuesto.
- Realizar en coordinación con la Dirección General de Ingresos las estimaciones de ingresos ordinarios y extraordinarios que servirán de base para la preparación del Presupuesto del Estado.
- Recabar de las dependencias del Estado sus respectivos anteproyectos de presupuesto, los cuales deben ser presentados a la Dirección de Presupuesto de la Nación a más tardar el 30 de abril de cada año.
- Establecer las asignaciones mensuales de gastos tomando en cuenta primordialmente el estimado de ingresos de caja y el calendario de requerimiento de fondos.
- Adoptar, en coordinación con la Contraloría General de la República las medidas tendientes a evitar que las dependencias oficiales incurran en pagos de compromisos que excedan las asignaciones mensuales; recomendar las autorizaciones de traslado de partidas, gastos institucionales e interinstitucionales.
- Analizar las solicitudes de créditos adicionales al presupuesto solicitado por las diferentes instituciones del Sector Público y elaborar los correspondientes proyectos de resoluciones de crédito, para su trámite en el Consejo Económico Nacional, Contraloría General de la República, Consejo de Gabinete y Comisión de Presupuesto de la Asamblea Nacional, respectivamente.





- Recomendar al Ministro ajustes presupuestarios, planes de reducción de gastos y otras medidas de similar naturaleza y sugerencias para el acrecentamiento del ahorro corriente y la mayor eficiencia en las operaciones presupuestarias.
- Solicitar a las dependencias públicas las informaciones que estimen necesarias en relación con todas las fases del proceso presupuestario, con facultades para examinarlas e investigarlas.
- Desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación del cumplimiento de los límites fiscales.
- Asesorar a las instituciones del Sector Público en materia organizativa, así como en las transformaciones administrativas que deben realizar para brindar servicios públicos de calidad a la población.
- Formular propuestas de acciones para la Modernización de la Gestión Pública en función de optimizar la capacidad de respuesta de las instituciones del Estado e incrementar la calidad de vida de la población.
- Impulsar una gestión pública de calidad que fortalezca las instituciones del Estado y satisfaga las expectativas de los ciudadanos.

### 3. Relación de los servicios prestados

La Dirección de Presupuesto de la Nación es la unidad administrativa responsable del ejercicio de las competencias, como ente rector, de ahí, que es la más alta autoridad técnica normativa del sistema de gestión Presupuestaria, Organización Administrativa y Modernización del Estado.

En cumplimiento de su misión, se describen los siguientes servicios y sus usuarios institucionales.

#### **Servicios de Formulación Presupuestaria**

- Estimación de proyección plurianual, cifra preliminar y recepción de anteproyectos.
- Análisis, discusión y aprobación del ante proyecto de presupuesto.
- Carga de Presupuesto Ley en los sistemas tecnológicos e informáticos.

Destinatarios o usuarios institucionales

- Presidente de la República.
- Gobierno Central.
- Instituciones Descentralizadas.
- Empresas Públicas.
- Intermediarios Financieros.
- Órgano Legislativo.
- Órgano Judicial.
- Municipios.

Unidades administrativas responsables de los servicios dentro de DIPRENA

Departamento de Programación Presupuestaria; Departamento de Presupuesto de Servicios Generales del Gobierno Central; Departamento de Presupuesto de Servicios Económicos y Sociales del Gobierno Central; Departamento de Presupuesto de las Instituciones Descentralizadas y Departamento de Presupuesto de las Empresas Públicas e Intermediarios Financieros.





### **Servicios de Seguimiento de la Ejecución Presupuestaria**

- Modificación Presupuestaria: traslado de partida, créditos adicionales, redistribuciones
- Modificación de estructura de puestos.

Destinatarios o usuarios institucionales:

- Gobierno Central
- Instituciones Descentralizadas
- Empresas del Estado
- Organismos e instituciones independientes
- Órgano Legislativo
- Órgano Judicial
- Gobiernos Locales

Unidades administrativas responsables de los servicios dentro de DIPRENA

Departamento de Programación Presupuestaria; Departamento de Presupuesto de Servicios Generales del Gobierno Central; Departamento de Presupuesto de Servicios Económicos y Sociales del Gobierno Central; Departamento de Presupuesto de las Instituciones Descentralizadas y Departamento de Presupuesto de las Empresas Públicas e Intermediarios Financieros.

### **Servicios de Organización Administrativa del Sector Público.**

- Solicitudes de Manuales de Organización y Funciones de Entidades Públicas recibidas, analizadas y contestadas en el tiempo establecido.
- Validación de las propuestas de organización administrativa de las entidades del Sector Público.

Destinatarios o usuarios institucionales:

- Gobierno Central
- Instituciones Descentralizadas
- Empresas del Estado
- Organismos e Instituciones Independientes
- Órgano Legislativo
- Órgano Judicial
- Gobiernos Locales

Unidad administrativa responsable del servicio dentro de DIPRENA  
Departamento de Organización del Estado

### **Servicios en Modernización del Estado.**

- Capacitación en el uso de la Guía para la Implementación de la Calidad en la Gestión Pública.

Destinatarios o usuarios institucionales

- Gobierno Central
- Instituciones Descentralizadas
- Empresas del Estado
- Organismos e Instituciones Independientes
- Órgano Legislativo
- Órgano Judicial

Observación: Se exceptúan los Gobiernos Locales.

Unidad administrativa responsable del servicio dentro de DIPRENA  
Departamento de Organización del Estado

## 4. Norma reguladora de cada uno de los servicios que se prestan



La normativa reguladora de los servicios prestados por la Dirección de Presupuesto de la Nación se encuentra en los siguientes textos legales:

- Constitución Política de Panamá, Título IX, Capítulo 2.
- Ley No. 97 del 21 de diciembre de 1998, que crea el Ministerio de Economía y Finanzas Artículo 2, Acápites B, Acápites D, numeral 4 y 5 (Gaceta Oficial No. 23,698 de 23 de diciembre de 1998).
- Ley No. 2 de 10 de marzo de 2014, que modifica Artículos de la Ley No.97 de 1998, que crea el Ministerio de Economía y Finanzas, Artículo 2, Literal D, numeral 4 (Gaceta Oficial No. 27,489-A de 10 de marzo de 2014).
- Ley No. 34 de Responsabilidad Social Fiscal, del 5 de junio de 2008(Gaceta Oficial 26,056 de 6 de junio de 2008).
- Ley No. 61 del 14 de octubre de 2010, que modifica un artículo de la Ley 97 de 1998, que crea el Ministerio de Economía y Finanzas (Gaceta Oficial No.26-642-B de 14 de octubre de 2010).
- Ley de Presupuesto General del Estado de la vigencia que corresponda.
- Decreto Ejecutivo No.246 de 16 de marzo de 2012, que modifica la estructura organizativa del Ministerio de Economía y Finanzas, y se adscriben las funciones de la Dirección de Desarrollo Institucional del Estado a la Dirección de Presupuesto de la Nación (Gaceta Oficial No.26, 995-A de 16 de marzo de 2012).

La normativa reguladora de los servicios prestados, se puede consultar en la página web [www.mef.gob.pa](http://www.mef.gob.pa) o al correo electrónico: [diprenaservicios@mef.gob.pa](mailto:diprenaservicios@mef.gob.pa) y de igual forma puede consultar a los analistas de la Dirección de Presupuesto de la Nación.

## 5. Derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios que se prestan



En la ficha No.5: sobre Derechos y Deberes de los Usuarios, se explican las razones por las cuales no se puede considerar derechos y deberes para DIPRENA. (Columna 3 - Ficha No.5)

En DIPRENA no aplica los deberes y derechos, porque sus usuarios son instituciones públicas. Estos solo se establecen para las personas físicas que son sujetas de derecho y obligaciones.

**Constitución Política de la República de Panamá, TÍTULO III Derechos y Deberes Individuales y Sociales, Artículo 17:** Señala que las autoridades de la República están instituidas para proteger en su vida, honra y bienes a los nacionales donde quiera se encuentren y a los extranjeros que estén bajo su jurisdicción; asegurar la efectividad de los derechos y deberes individuales y sociales, y cumplir y hacer cumplir la Constitución y la Ley.

Sin embargo, es oportuno considerar las afectaciones que pueden generarse al no brindar DIPRENA un buen servicio y su impacto en la ciudadanía, a través de sus usuarios institucionales (Columna 4 – Ficha No.5)

**La Constitución Política de la República de Panamá, señala en el TÍTULO III sobre Derechos y Deberes Individuales y Sociales.** En los Artículos 41, 42, 43, 44,

49, 50 se señalan y establecen derechos y obligaciones (deberes) del ciudadano, que pueden verse afectados por las actuaciones de DIPRENA.

Panamá es signataria de la Carta Iberoamericana de los Deberes y Derechos del Ciudadano, por consiguiente dicha carta se ajusta y se vincula a los artículos señalados en nuestra Constitución Política con respecto a los derechos y deberes de los ciudadanos; de acuerdo a los Artículos de la Constitución y se vinculan con:

### **Derechos del ciudadano**

Estos derechos a pesar que son poco aplicables a las funciones de la institución, hemos querido plasmar algunos de ellos para darle un marco referencial a lo tipificado en nuestra Carta Magna:

- Derecho a ser tratado con cortesía y cordialidad. (Artículo 49)
- Derecho de acceso a la información pública y de interés general. (Artículo 42, 43 y 44)
- Derecho a conocer y a opinar sobre el funcionamiento y la calidad de los servicios públicos, para lo cual la administración pública propiciará el uso de las TICS. (Artículo 49).

### **Deberes del ciudadano**

Por otro lado, existen deberes como ciudadanos, en esta ocasión serán los deberes que cumplir de nuestros usuarios institucionales para con nosotros.

- Estos usuarios externos institucionales actuarán con lealtad, buena fe, con veracidad, responsabilidad, respeto, decoro y colaboración con relación a la administración pública.



## **6. Compromisos de calidad**

La relación de servicios prestados por la Dirección de Presupuesto de la Nación y los derechos concretos de sus usuarios según se recogen en esta Carta, se prestarán mediante el impulso de la implementación de políticas de gestión de calidad, con sujeción a los siguientes compromisos de calidad de acuerdo a los servicios establecidos en:

### **Formulación Presupuestaria:**

1. Las incidencias recibidas por la entidad serán atendidas y solucionadas en un período de tiempo no mayor de dos (2) días hábiles/laborables.

Incidencias recurrentes:

- Habilitar el sistema: tener el acceso o la clave para el inicio de la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto y de esta manera ingresar la información al sistema.
- De igual manera se le capacita a solicitud de las propias instituciones, para tener más claridad, mayor seguridad y evitar incomodidades; dichas capacitaciones pueden ser colectivas o de manera individual institucional.

2. El tiempo del servicio operativo de la plataforma SIPRES WEB/FIORI estará disponible 24 horas y los 7 días a la semana, a fin de computar el tiempo de respuesta y de resolución por parte de quien lo demanda, con independencia de la rapidez al que posteriormente éste sea prestado.

### **Seguimiento a la Ejecución Presupuestaria:**

3. Los trámites de las acciones de personal (relativas a nombramientos, destituciones, ajustes salariales y ascensos) solicitadas, serán atendidas, procesadas y resueltas en un promedio de tiempo oportuno no mayor de dos (2) días hábiles laborables, una vez lleguen a DIPRENA. Observaciones: acciones rápidas (renuncias (CC)/sin efectos/destituciones), acciones de nombramientos (filtradas/presidencia), puede tomar de 7 a 10 días hábiles, siempre que factores externos institucionales, así lo permitan.
4. El tiempo en insertar la información (traslado de partida,

redistribución, créditos adicionales) de modificación al presupuesto, serán atendidas, ingresadas y validadas en el sistema de la Plataforma ISTMO del Ministerio de Economía y Finanzas, cuyos trámites en propiedad de DIPRENA se realizarán en un día hábil calendario.

#### Traslado de partida

- Si el traslado de partida es menor o no mayor a \$200,000.00, solo serán remitidas para su información a la Dirección de Presupuesto de la Nación, la notificación del trámite de traslado realizado.
- Si el traslado de partida es de \$200,000.00 o más, la solicitud se remite a la Comisión de Presupuesto de la Asamblea Nacional, que tendrá un plazo de 20 días para su aprobación o rechazo; una vez contestada o no, vencido ese término, se incorporará esta aplicación al sistema informático, cuyo trámite tardará un día en la Dirección de Presupuesto de la Nación ( SIGOB- TRI), salvo factores externos.

Redistribución: se hará en un día hábil.

#### Créditos Adicionales

- Una vez que se cumpla con los procesos establecidos en la Normas Generales de Administración Presupuestaria, que norman este aspecto:
  - Si el Proyecto de Resolución es menor \$2,000,000.00 será remitido al Consejo Económico Nacional (CENA) y con la conveniencia de la Contraloría General de la Republica pasa a la Comisión de Presupuesto de la Asamblea.
  - El proyecto de resolución que exceda los \$2,000,000.00 se remite al Consejo Económico Nacional para su aprobación o rechazo, y luego con la conveniencia de la Contraloría General de la Republica será remitido al Consejo de Gabinete, que lo remitirá a la Comisión de Presupuesto de la Asamblea Nacional para su aprobación o rechazo.

*Observación: el tiempo de respuestas a las solicitudes de créditos adicionales de las instituciones públicas una vez agotado el recorrido y/o se cumpla con el proceso, según normas legales, tomará en incorporarse esta aplicación al sistema informático de DIPRENA, un día hábil.*

5. Disminuir en un 80% las solicitudes de modificaciones al presupuesto Institucional, en comparación al proceso actual en plataforma (aplicaciones internas) DIPRENA durante la disponibilidad de 24 horas, 5 días a la semana.

#### **Organización Administrativa del Sector Público:**

6. Las solicitudes recibidas de propuestas del Manual de Organización serán atendidas, revisadas y contestadas en un tiempo máximo de veinticinco (25) días hábiles/ laborables, siempre que factores externos institucionales, así nos lo permita.

7. Aprobar Manuales de Organización Institucionales, según uniformidad de criterios técnicos establecidos en los lineamientos generales, en la solución de contrariedades institucionales, en el ejercicio de las partes de poder, responsabilidad de acuerdo a la competencia del enter Rector de la Administración Pública y en general, cualquier acto administrativo que genere obligaciones o derechos.

#### **Modernización del Estado:**

8. Implementación la Guía de la Calidad de la Gestión Pública, mediante talleres de trabajo de acuerdo al Plan de las Jornadas Técnicas de Capacitación y el cronograma establecido por el Departamento de Organización del Estado (DOE).

## 7. Sistemas de aseguramiento de la calidad y otras medidas de control, supervisión y mejora de las condiciones del servicio



**La Dirección de Presupuesto de la Nación** cuenta con los siguientes sistemas de aseguramiento de la calidad, que junto con los compromisos e indicadores, recogerá aquellas medidas que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación, así como los sistemas normalizados de gestión de la calidad que en su caso, existan.

### **Informe de gestión**

Facilita la información estadística que permite en cada momento, conocer el nivel de calidad de las prestaciones de servicios, siendo un objetivo prioritario el establecimiento de unos parámetros de medición de la gestión que se adecúen a los compromisos que se adquieren en esta Carta de Servicios.

### **Encuesta de evaluación**

Para conocer la opinión de los usuarios externos institucionales de los servicios prestados por DIPRENA, se utilizará como herramienta la encuesta de evaluación de la satisfacción del servicio prestado, imprescindible para conocer las necesidades y expectativas de las instituciones del Sector Público.

### **Calidad del proceso de evaluación**

Los niveles de calidad de la gestión llevada a cabo por las distintas unidades administrativa de DIPRENA, así como su

grado de mejora continua, se contrasta mediante procesos de evaluación de auditorías, autoevaluación, evaluación externa, entre otras, aplicando modalidades en el marco general para la mejora de la calidad en la Administración Pública, mediante estadísticas medibles como número de evaluaciones mensuales.

Los jefes de cada unidad administrativa actuarán como responsables de la frecuencia de medición de los indicadores y de la eficacia del resultado de los procesos.

### **Formación del personal**

Con el fin de contribuir a la profesionalización de los trabajadores del Estado, DIPRENA lleva a cabo de forma permanente acciones formativas que permiten, a través de la actualización de conocimientos o de la introducción de nuevas técnicas y herramientas de gestión, una mejora de la calidad en el desempeño de sus funciones, mediante la implementación de la Guía de la Calidad en la Gestión Pública.

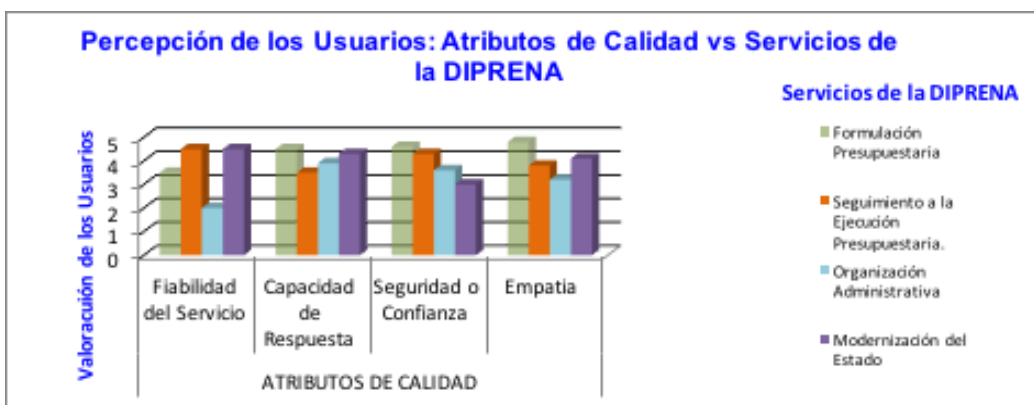
## 8. Indicadores de calidad

La Dirección de Presupuesto de la Nación deberá establecer un sistema mínimo de gestión que permita organizar y sistematizar los indicadores, generando informes de manera mensual a la organización de la evolución del cumplimiento de los compromisos establecidos y que permita detectar de forma rápida posibles desviaciones sobre los objetivos fijados, bajo la supervisión de los jefes de las unidades administrativas de la DIPRENA.

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por DIPRENA:

1. Número de incidencias recibidas por entidad en el sistema, resueltas en un período no mayor de dos (2) días hábiles/laborales.
2. Número de incidencias solucionadas por entidad en el sistema, resueltas en un período no mayor de dos (2) días hábiles/laborales.
3. Tiempo de acceder al servicio por parte de quién lo demanda.
4. Tiempo de tramitación promedio de acción de personal.
5. Cantidad (No.) de acciones de personal tramitadas.
6. Tiempo de tramitación en las modificaciones al Presupuesto.
7. Número de modificaciones al Presupuesto por entidad.
8. Cantidad (No.) de solicitudes recibidas de propuestas de revisión y actualización del Manual de Organización de las Entidades del Sector Público.
9. Cantidad (No.) de solicitudes contestadas de propuestas de revisión y actualización del Manual de Organización y Funciones de las Entidades del Sector Público.
10. Cantidad (No.) de validaciones de propuestas del Manual de Organización y Funciones de las Entidades del Sector Público.
11. Cumplir un 60% de la planificación del cronograma de las jornada de trabajo establecidas por el DOE-DIPRENA, para orientar a las instituciones del Sector Público en la implementación de la Guía.

### Gráficas Ilustrativas





**DIRECCION DE PRESUPUESTO DE LA NACION**  
**CARTA DE SERVICIOS**  
**CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

Servicios	No.	Compromisos	Indicador	Unidad de Medida	Periodicidad	Estándar (Objetivo/ Calidad)	RESULTADO DE LA MEDICIÓN												Total (No.)
							Vigencia 2019												
							Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May	Jun.	Jul.	Agos.	Sept.	Oct.	Nov.	Annual	
Formulación Presupuestaria	1	Incidencias recibidas por entidad atendidas y solucionadas.	Número de incidencias recibidas	Números	Mensual	2 días													
	2	Disponibilidad del Servicio operativo de la Plataforma SIPRES WEB(FIOP) - SAP(ISTMO)	Tiempo de acceder al servicio por parte de quien lo demanda	Horas/ Porcentaje	Mensual	24 horas 7 días a la semana													
Seguimiento a la Ejecución Presupuestaria	3	Trámites de las acciones de personal serán atendidas, procesadas y resueltas en tiempo oportuno.	Tiempo de tramitación promedio de acciones de personal Cantidad acciones de personal tramitadas	Días	Mensual	2 días Laborables													
	4	Tiempo en insertar la información (traslado de partidas- redistribución- créditos adicionales) de modificación al presupuesto, ingresadas y validadas en el sistema (ISTMO), disponible 24 horas 5 días a la semana	Tiempo de Tramitación en las modificaciones al Presupuesto.	Días	Mensual (Traslado >) Mensual (Redistribución) Mensual (Créditos Adicionales)	1 DIA													
5	Disminuir en un 50% las solicitudes de modificaciones al Presupuesto Institucional, en comparación al proceso anterior. (Traslado de partidas menores a \$200,000.00)	Número de modificaciones al Presupuesto (entidad)	Número(D)	Número(D)	Mensual (Traslado <)														

Fuente: DPMISNA - DCE





DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO DE LA NACIÓN  
 CARTA DE SERVICIOS

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Mo.	Compromisos	Indicador	Unidad de Medida	Periodicidad	Estandar (Objetivo/ Calidad)	RESULTADO DE LA MEDICIÓN												Total (No.)	
							Vigencia 2019													
							Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Sept.	Oct.	Nov.	Anual		
Organización Administrativa del Sector Público	6	Las Propuestas del Manual de Organización y Funciones de las entidades públicas serán atendidas, revisadas y contestadas	Cantidades de solicitudes recibidas	Número	Mensual	25 días Laborables														
			Cantidades de solicitudes contestadas	Número	Mensual															
Organización Administrativa del Sector Público	7	Validar Manuales de Organización Instruccionales, según uniformidad de criterios técnicos establecidos en los lineamientos generales del MEF.	Número de validaciones	Número	Mensual	Validación de Manuales de Organización y Funciones.														
Modernización del Estado	8	Implementación de la Guía de la Calidad en la Gestión Pública mediante talleres de trabajo de acuerdo al Plan de las Jornadas Técnicas de Capacitación y al cronograma establecido por el Departamento de Organización del Estado (DOE).	Cumplir un 60 % de la planificación del cronograma de la jornada de trabajo establecido por el DOE - DIPRENA, para orientar a las instituciones del Sector Público en la implementación de la Guía	Porcentaje	Trimestral	(Empoderamiento de los funcionarios públicos de la Herramienta de Calidad en la Gestión Pública)														

Fuente: DIPRENA-DOE  
 G3-MIS\*

## 9. Forma de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado

Los usuarios externos institucionales podrán expresar insatisfacción con los servicios prestados, así como formular iniciativas a través de la presentación de sugerencias y recomendaciones, las cuales se constituirán en oportunidades para la mejora de la gestión de calidad de los servicios prestados, mediante la utilización de los siguientes procedimientos:

- Presencialmente, en el formulario que, al efecto, estará emplazado en lugar accesible y señalado de forma visible en la unidad administrativa en la oficina central, en la sede central del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Accediendo al correo electrónico: [diprenaservicios@mef.gob.pa](mailto:diprenaservicios@mef.gob.pa) y de igual forma puede consultar a los analistas de la Dirección de Presupuesto de la Nación.
- Mediante el sistema ONLINE-encuestas. <http://presupuesto.mef.gob.pa/ENCUESTA/index.php>

Los firmantes de las sugerencias y recomendaciones deben identificarse en el espacio reservado para ello en el formulario, pudiendo, si lo desean, ser auxiliados en la formulación de su sugerencia por los funcionarios responsables.

Recibidas las sugerencias, quejas o reclamaciones de los usuarios externos institucionales, el departamento correspondiente (jefe) dará respuesta en un plazo no mayor a los quince días hábiles a partir de la fecha de ingreso del mismo, en la cual la unidad responsable notificara al interesado las actuaciones realizadas y las medidas que en su caso sean adoptadas.

## 10. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta se procederá a analizar las causas del incumplimiento y se establecerán las acciones encaminadas a su subsanación, por parte de la unidad responsable de la Carta, según lo establece la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000 de Procedimiento Administrativo.

En un plazo máximo de 15 días el titular de la unidad responsable o de la dirección dará contestación a la reclamación formulada de la siguiente manera:

1. Ofrecer información detallada de las circunstancias que hubieran determinado el incumplimiento, de constatarse su existencia, según los plazos establecidos en los compromisos.
2. Indicar las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar la repetición del hecho que causa el incumplimiento.

Asimismo, la persona titular de la unidad responsable o de la dirección informará al reclamante las medidas que se adopten para evitar en lo sucesivo la repetición del incumplimiento denunciado.

Nota: En ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial institucional, ni personal, excepto en los casos establecidos en la ley No.38 de 31 de julio de 2000 de Procedimiento Administrativo.



## 11. Formas de participación de los usuarios institucionales

En el caso de DIPRENA se entenderá como “Participación de los Usuarios” a las instituciones del Sector Público quienes son los que reciben el servicio de dicha dirección. La atención será personalizada para cada entidad, conociendo en todo momento la identidad de la misma, se le atenderá en el tiempo necesario para la resolución de sus dudas o gestión demandada y la unidad responsable canalizará la información a la unidad administrativa competente, respondiendo en el menor tiempo posible y por el canal que elija la institución para recibir su respuesta.



En concreto, la Dirección de Presupuesto de la Nación deberá establecer los sistemas de participación y colaboración de las instituciones en cuanto a sus servicios, las mismas se definirán y establecerán de la siguiente manera:

- Establecer e implementar la plataforma digital que permita medir los resultados de satisfacción de las instituciones del Sector Público.

- Establecer los temas que formarán parte del formulario para las encuestas de opinión, las cuales serán un medio de expresión de las instituciones en cuanto al servicio recibido, estarán disponibles vía correo electrónico, físicamente en la Dirección para evaluar los servicios recibidos, así como vía telefónica.
- DIPRENA deberá establecer la participación de las instituciones bajo carácter legal para garantizar la inclusión de la participación institucional en el proceso.
- Habilitar el buzón de sugerencias para formular consultas, propuestas o comentarios.
- Conveniencia de establecer mecanismos de participación de los usuarios institucionales.

Una vez establecido los canales de participación, las instituciones en general, pueden colaborar y participar de las siguientes formas:

- Formulando consultas y/o sugerencias a través del buzón digital: [presupuesto.mef.gob.pa/sugerencia/index.php](http://presupuesto.mef.gob.pa/sugerencia/index.php), el buzón habilitado en la recepción de DIPRENA y mediante el correo electrónico [diprenaservicios@mef.gob.pa](mailto:diprenaservicios@mef.gob.pa)
- Presentando sugerencia en la forma prevista en esta Carta de Servicios.



## 12. Mecanismos de comunicación interna y externa

DIPRENA con el objetivo de dar respuesta a las necesidades y expectativas de las instituciones públicas, deberá establecer los canales de comunicación directos tanto externos como internos que permitan escuchar a sus funcionarios y analizar las inquietudes de las instituciones, con el fin de trasladar sus requerimientos a los procedimientos internos de la organización y prestar así un servicio público de calidad.

**Comunicación interna:** deberá estar dirigida a todo el personal implicado en el desarrollo de la Carta, equipo responsable del seguimiento y evaluación; así como también debe ser del conocimiento de los directivos de DIPRENA, para que en todo momento sea conocedor de los compromisos de calidad asumidos, de las mejoras que se llevarán a cabo en la unidad y hacia las instituciones públicas, ésta se dará de la siguiente forma:

Objetivos	Acción	Canal
Emitir nota de manera formal y presentarla por correo electrónico para dar a conocer los aspectos generales de la Carta de Servicios de DIPRENA.	Emisión de nota para la presentación de la Carta de Servicios formalmente	Nota documento correo electrónico
<p>Presentar y comunicar a los directivos el contenido de la Carta de Servicios a través de los diversos canales descritos para que conozcan las implicaciones e importancia de los compromisos asumidos en la carta.</p> <p>Presentar y comunicar a los funcionarios de DIPRENA (analistas y jefes) el contenido de la Carta de Servicios a través de los diversos canales descritos para que conozcan las implicaciones e importancia de los compromisos asumidos en la carta.</p> <p>Dar a conocer a los integrantes del equipo responsable el contenido de la carta a través de los canales descritos para establecer el seguimiento y evaluación de la Carta de Servicios en la mejora continua.</p>	Publicación y presentación de los beneficios e importancia de la implantación de la Carta de Servicios.	Sesiones informativas Presentación Power Point; Carta de Servicios Impresa Correo electrónico Página web
Evaluar a los funcionarios mediante el sistema de encuestas para medir el grado de conocimiento de la Carta de Servicios de DIPRENA.	Encuestas sobre el grado de conocimiento de la Carta de Servicios.	Encuestas
Fortalecer el conocimiento de los profesionales de la organización mediante las sesiones informativas descritas para mejorar la comunicación y los aspectos de la Carta de Servicios.	Información sobre: Notificaciones, acuerdos, planes formativos, instrucciones, circulares etc.	Nota interior (Formulario disponible en la página web)
Destinatarios Internos: Directivos, jefes, analistas, secretarías, equipo responsable del seguimiento y evaluación de la Carta.		

**Comunicación externa:** Dirigida a todas las instituciones del Sector Público usuarias de los servicios de DIPRENA, a la cual le corresponde informar sobre los compromisos de calidad que se ha asumido con la carta, de sus resultados para que conozcan y valoren su repercusión en una mejora del servicio por parte de la administración. Por ende, deberá canalizar la participación de las instituciones en la gestión pública a través de la implantación de canales abiertos que permitan una comunicación bidireccional fluida y ágil.

<b>Objetivos</b>	<b>Acción</b>	<b>Canal</b>
Dar a conocer a las entidades públicas la Carta de Servicios de DIPRENA a través de la certificación e implementación de los compromisos adquiridos para optimizar su desempeño y mejorar la calidad de los servicios que se brindan.	1. Publicación de nota para la presentación de la Carta de Servicios. 2. Publicación y presentación de los beneficios e importancia de la Carta de Servicios	Página Web; Correo electrónico; mensajero; redes sociales.
Medir el grado de satisfacción de la prestación del servicio mediante la gestión de encuestas para contar con una gestión ágil y eficaz, que satisfaga las demandas y expectativas de los usuarios externos institucionales.	1. Aplicación de encuestas de satisfacción para medir la calidad de servicio prestado.	Oficina presencial página web
Presentar iniciativas y sugerencias que redunden en el mejor funcionamiento y prestación del servicio público para que las unidades administrativas tomen las medidas necesarias para su corrección e implantación.	1. Buzón de opinión y sugerencias sobre la Carta de Servicios.	Correo electrónico; Buzón lobby
Brindar información sobre la normativa vigente en relación a la formulación y seguimiento a la ejecución presupuestaria, organización administrativa y modernización del Estado vigente, orientándola en forma clara y precisa respecto de la consulta o trámite solicitado.	1. Atención directa a través de nuestro servicio telefónico de consultas, donde será atendido por el analista y/o jefatura de departamento.	Vía telefónica
Grupos de Interés: Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas, Empresas Públicas, Intermediarios Financieros, Organismos Independientes, Municipio.		

**Comunicación del seguimiento a los Compromisos establecidos en la Carta de Servicios DIPRENA.**

<b>Forma de comunicación</b>	<b>Medio</b>	<b>Periodicidad</b>
Externa	Página WEB: <a href="http://www.mef.gob.pa">www.mef.gob.pa</a> – Opción Servicios / 1 Carta de Servicios, 2 Presupuesto de la Nación y 3 Organización del Estado	Semestral (cada 6 meses)
Interna	Correo electrónico institucional de la DIPRENA.	Semestral (cada 6 meses)

## 13. Aprobación, órgano responsable de la Carta y fecha de entrada en vigor, Información de contacto con la organización prestadora del servicio.

### 13.1 Dirección de página web, correo electrónico y teléfonos

- Página web del MEF: [www.mef.gob.pa](http://www.mef.gob.pa)

Apartado postal: 0816-02886

Teléfonos: (507) 507-7000 al 7500 / (507) 507-7015

### 13.2 Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta

- El encargado de la coordinación, responsabilidad y gestión del seguimiento de la Carta de Servicios de DIPRENA es el Departamento de Organización del Estado, la cual cuenta con el siguiente correo electrónico: [diprenaservicios@mef.gob.pa](mailto:diprenaservicios@mef.gob.pa).

### 13.3 Año de publicación y período de vigencia

Año de publicación: 15 de febrero de 2019

Periodo de vigencia: enero 2019-2021.

### 13.4 Ubicación y accesos a medios de transporte

Las oficinas de la unidad responsable están ubicadas en el edificio Ogawa, torre 2, piso 2, Vía España y calle 52 Este, Corregimiento de Bella Vista, Provincia de Panamá, República de Panamá. Este edificio está muy cerca de tres (3) estaciones del Metro Bus (Vía Argentina, Cines Alhambra y Plaza Concordia) y dos (2) estaciones del tren (Estación : Vía Argentina, Iglesia del Carmen).

De las paradas del Metro bus y tren, a escasos metros se encuentra el Ministerio de Economía y Finanzas, puede acceder por la calle 52 Este en dirección a la Iglesia al Santuario Nacional.

### ¿Cómo llegar desde el Aeropuerto Internacional de Tocumen?

Si considera tomar el Corredor Sur, la oficina de DIPRENA se encuentra a una distancia aproximada de 23.8 km del Aeropuerto con una duración aproximada de 34 minutos, la opción más recomendable. Por el Corredor Norte se encuentra a una distancia aproximada de 35.0 km y tiene una duración de 45 minutos.

### Horario de atención al público:

8:30 am – 4:30 pm, de lunes a viernes.

Localización:



# **CARTA DE SERVICIOS**

## **2019 - 2021**

Dirección de Presupuesto de la Nación  
diprena@mef.gob.pa

[www.mef.gob.pa](http://www.mef.gob.pa)  
mefpanama





[www.mef.gob.pa](http://www.mef.gob.pa)



mefpanama

