



CAJA DE SEGURO SOCIAL

MEMORIA AÑO 2011

Panamá, enero de 2012

**MEMORIA
AÑO 2011**

**Presentada por el Director General
GUILLERMO J. SÁEZ LLORENS**

**a la
Honorable Asamblea Nacional de Diputados**

**Sobre la Gestión Administrativa
de la Caja de Seguro Social,
correspondiente al período
1 de noviembre de 2010 a 31 de octubre de 2011**

Panamá, enero 2012

CONTENIDO

CAPÍTULO I.

ASPECTO CONSTITUTIVO LEGAL Y MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

- A.** Aspecto Constitutivo Legal.
- B.** Marco Estratégico Institucional.
- C.** Estructura Organizacional.

CAPÍTULO II.

PERSPECTIVA DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

- A.** La Cobertura de la Seguridad Social.
- B.** Presupuesto Anual.
- C.** Logros Relevantes.

CAPÍTULO III.

ESTADO DE SITUACIÓN DE LA GESTIÓN.

A. Nivel de Coordinación, Asesoría y Técnico.

- A.1 Secretaría General.
- A.2 Dirección Nacional de Auditoría.
- A.3 Dirección Nacional de Planificación.
- A.4 Dirección Ejecutiva Nacional Legal.
- A.5 Oficina de Asuntos Corporativos.

B. Nivel Ejecutivo y Otros Componentes.

- B.1 Dirección Ejecutiva Nacional de Comunicaciones.
- B.2 Dirección Ejecutiva Nacional de Finanzas y Administración.
 - a. Dirección Nacional de Finanzas.
 - b. Dirección Nacional de Asuntos Administrativos.
 - c. Dirección Nacional de Compras.
 - d. Dirección Nacional de Contabilidad.
 - e. Dirección Nacional de Ingresos.
- B.3 Dirección Ejecutiva Nacional de Infraestructura y Servicios de Apoyo.
- B.4 Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación.
- B.5 Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas.
- B.6 Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos.
- B.7 Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado.
- B.8 Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud.

ANEXO:

Formularios de Transparencia N° 1 y 2.



Su Excelencia
Ricardo Martinelli Berrocal
Presidente de la República de Panamá.



Su Excelencia
Juan Carlos Varela Rodríguez
Vicepresidente de la República de Panamá.



Ingeniero
Guillermo J. Sáez Llorens
Director General
Caja de Seguro Social.



Licenciado
Marlon De Souza Vieira
Subdirector General
Caja de Seguro Social.



Licenciada
Doris Arias
Secretaria General
Caja de Seguro Social.

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Al hacer un balance de la gestión administrativa durante el año que recién concluye, podemos señalar con satisfacción que estamos trabajando a la par de los retos y proyectos propuestos para lograr sustanciales cambios en los servicios que brindamos a los usuarios y mejorar la condición de los funcionarios y alcanzar así uno de nuestros principales objetivos: construir la nueva Caja de Seguro Social.

Cumplido el primer proyecto que impulsamos al inicio de la administración: Fortalecer y ampliar el Centro de Contactos, para reducir las largas filas y evitar que los asegurados tuviesen que madrugar para obtener sus citas en instalaciones del área metropolitana, volcamos los esfuerzos para implementarlo en las unidades ejecutoras del interior del país y fortificar el sistema con el establecimiento de mensajes recordatorios de citas a través de mensajes de SMS por el teléfono móvil.

Para nosotros es motivo de regocijo y de orgullo haber sido seleccionados por segundo año consecutivo como una de las entidades de Gobierno a nivel nacional, con 100% de transparencia en el cumplimiento de sus procesos. Ello, obviamente, nos hace sentir cada vez más comprometidos con la misión de convertirnos en una Institución de Excelencia, donde nuestros asegurados y beneficiarios se sientan atendidos como se merecen.

Por ello, este año hemos avanzado con paso firme en la incorporación de novedosas opciones para la tramitación de los servicios, como lo ha sido la obtención de citas a través de la nueva página web (css.gob.pa), en donde diariamente se otorgan más de mil citas.

Nuestros profesionales de la salud, continúan especializándose y en cirugías de alta complejidad, por primera vez en Panamá, pudimos realizar una intervención de Trasplante Hepático en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid y cirugías a corazón abierto en el Hospital de Especialidades Pediátricas de la mano de médicos nacionales.

Estas cirugías implican que desde este momento, cientos de pacientes tienen la oportunidad de acceder a intervenciones, que por su complejidad no se realizaban en nuestro país y al carecer de los recursos, a muchos se les limitaba la oportunidad de contar con una posibilidad de mejorar su condición de salud. A partir de ahora nuestra población cuenta con ellas, gracias a la dedicación y profesionalismo del personal médico de la Caja de Seguro Social.

Todos estos avances técnicos, se están llevando a cabo con la utilización de modernos equipos que poseen las últimas especificaciones para que los galenos cuenten con las mejores herramientas que permitan resultados óptimos en beneficio de todos los asegurados. En este mismo orden, no solamente nos hemos ocupado en adquirir nuevos equipos, también estamos en plena ejecución para la rehabilitación y construcción de diversas instalaciones, tales como: Las

nuevas Policlínicas de La Villa, Aguadulce, Penonomé, Boquete, Gustavo A. Ross en David, Guabito en Bocas del Toro y la de Sabanitas en Colón; ULAPS de Guararé, CAPPs de Vacamonte, culminación del nuevo Hospital de Changuinola y la ampliación de la Agencia Administrativa.

Para mayor facilidad y seguridad de funcionarios, pacientes y visitantes, se realizó el proceso de licitación de un edificio con capacidad para 460 estacionamientos en el Complejo Hospitalario y en igual medida se estarán construyendo nuevos espacios de estacionamientos para las Policlínicas J.J. Vallarino y Carlos N. Brin.

El pasado mes de noviembre culminamos el proceso de licitación de la obra de salud más compleja e importante de nuestro país y la región: La Ciudad Hospitalaria, que contará entre otros con un Hospital General Médico-Quirúrgico y Materno Neonatal, Consulta Externa Especializada y Sub Especializada, Centro Diagnóstico Ambulatorio, Hospital Pediátrico de III nivel, Hotel de Pacientes, Centro de Docencia e Investigación, Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria, Instituto de Rehabilitación Especial, Centro de Atención Renal. Este Proyecto ha sido estructurado organizativa y funcionalmente para una respuesta de III nivel de atención y VII de Complejidad.

Dando respuesta a las distintas necesidades a nivel nacional, también estaremos realizando la licitación para la construcción de la Torre Quirúrgica en David, beneficiando a nuestros asegurados en Chiriquí, Bocas del Toro y Veraguas.

Indudablemente, el año 2011 fue muy productivo en cuanto a la implementación de múltiples proyectos tecnológicos para agilizar los procesos entre ellos, el Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas, (SIPE); a través de este sistema todos los procesos de los contribuyentes y asegurados se harán vía internet, como lo son planillas, pagos y afiliación. El Sistema Logístico Hospitalario (LOGHOS), ha iniciado el reordenamiento computarizado en los depósitos, así como la entrega de medicamentos e insumos médico-quirúrgicos con el sistema de doble bandeja, inclusive, inauguramos el Depósito de Medicamentos y Abastos en Divisa, para dar pronta solución de entrega en el área del interior. El Sistema Administrativo Financiero y de Recursos Humanos (SAFIRO), que permite automatizar todos los procesos para una mejor gestión, reduciendo la utilización de papel, minorizando los costos de operación y mantenimiento, mejorando la calidad de los servicios y eficiencia en su ejecución, aumentando así los niveles de atención.

Aunando esfuerzos, logramos finiquitar el esperado proyecto del manejo integral del paciente con insuficiencia renal crónica-hemodiálisis, que nos permitirá construir y equiparar nuevas estructuras a nivel nacional para beneficio de dichos pacientes. Se instaló de igual manera, el Sistema de Farmacia (AGEF), que modernizó el proceso de atención y entrega de los medicamentos, reduciendo en un 23% el abuso en las solicitudes de medicamentos.

En el tema de Prestaciones Económicas cuyo enfoque primordial está orientado a lograr la eficiencia de las actividades que proporcionan beneficios de carácter económico de acuerdo a las aportaciones individuales de los asegurados,

afirmamos la reducción del tiempo de respuesta en los trámites de solicitudes de prestaciones económicas de corto Plazo (Enfermedad y Maternidad) y largo plazo (Pensiones y Subsidios). Pusimos en marcha el Plan de Préstamos Hipotecarios para los funcionarios de la CSS, con una tasa de interés de 5.50% garantizada a 7 años, y para el próximo año, estaremos ofreciendo Préstamos Personales a una tasa de 5.75% a nuestros jubilados y pensionados.

En este período hemos logrado llevar a cabo el proceso de la depuración de la Base de Datos de los asegurados de todos los cotizantes de la Caja de Seguro Social desde su creación. En la Fase I se realizó la depuración de la Data de los asegurados inscritos en el Sub-Sistema Mixto y la administración entregó los estados de cuenta según lo requerido por la ley 51 de la Caja de Seguro Social. En la Fase II estamos depurando la Base de Datos de todos los asegurados inscritos en el Sub Sistema Exclusivamente Definido con más de 29,000,000 de registros y estará terminada para finales del mes de diciembre de 2011.

Por otra parte, durante este año hemos organizado Ferias de Afiliación para las trabajadoras domésticas en diversas provincias y continuaremos programando efectuar esta actividad a lo largo del país durante los próximos años.

Con todos estos proyectos en ejecución, en poco tiempo nuestra Caja de Seguro Social vivirá mejores días y tendremos la seguridad que cada uno de los 2.8 millones de asegurados se sientan confiados de contar con una instalación multiservicios, que siempre estará allí para asistirlos cuando tengan quebrantos de salud o para darles recomendaciones para que se mantengan saludables, porque la prevención también forma parte de los programas de atención de esta administración.

Ha sido un año de intenso y permanente trabajo de equipo, en donde todos y cada uno de los que conformamos esta entidad hemos ejecutado con firme determinación el desarrollo de múltiples programas, porque ser un modelo de Excelencia, no representa para nosotros una opción, es el norte que trazamos desde que adquirimos la responsabilidad de Administrar la Caja de Seguro Social y con certeza seguiremos impulsando esta transformación, porque estamos ¡Construyendo Juntos la nueva Caja!

INTRODUCCIÓN

A los setenta años de fundación, la Caja de Seguro Social mantiene hoy más que nunca su filosofía inicial de contribuir al fortalecimiento de la seguridad social en materia de salud y en las prestaciones económicas, a más de dos millones y medio de asegurados, que representan el 80% de la población total del país. Para el logro de esos objetivos, la Institución contó en el 2011 con un respaldo presupuestario de B/.2,868.4 millones, que equivalen al 13.1% del producto interno bruto (PIB) del país.

En este informe anual, 2011, se presentarán las acciones más relevantes que se han realizado en el marco de un plan estratégico participativo, orientado a modernizar y transformar todos los procesos que conllevan a ser más eficientes en el manejo y administración de los Riesgos de Enfermedad y Maternidad, Prestaciones Económicas, Riesgos Profesionales y el Programa de Administración.

Dentro de ese contexto, en el área de salud, se menciona el impacto positivo que ha generado la reducción de la mora quirúrgica, los avances científicos en las cirugías cardiovasculares en el Hospital de Especialidades Pediátricas, la dotación de infraestructura y equipos médicos en los servicios hospitalarios, permitiendo la atención de las patologías más complejas, destacando la neuro-rehabilitación, rehabilitación cardíaca y amputados, así como ser pioneros en el área de la valoración del daño corporal y el peritaje. Para este propósito, la docencia es un elemento clave e imprescindible que estimula la calidad de la práctica clínica y la investigación. Se finalizó la licitación de la Ciudad Hospitalaria.

Sobre los logros más destacados, en el ámbito administrativo y tecnológico, se pueden mencionar el establecimiento del nuevo formato de la página web, el Portal de transparencia; agilización de los procesos para la reducción del tiempo de trámite de las solicitudes de incapacidad, maternidad y pensiones; aunado al Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE).

Las acciones a favor de los colaboradores se reflejan en el seguimiento al Concurso de Premiación a la Excelencia, Innovación y Labor Extraordinaria “212”, a nivel nacional; así como el cumplimiento de los compromisos laborales en el pago de créditos reconocidos por servicios personales (vigencias expiradas), el ajuste salarial del 15% de los salarios pactados al personal administrativo, según la Escala Salarial Tipo B y el aumento de los B/.35.00 mensuales para los Laboratoristas Clínicos, a partir del 1 de abril de 2010, según el Acuerdo con CONALAC.

Por consiguiente, estos y otros logros se suman al lema institucional “Transformándonos para servirles mejor” de la actual administración, que se conjuga con la filosofía de seguridad social, que establece asegurar y proteger en salud y en materia económica a los trabajadores, jubilados, pensionados, empleadores y sus familias.

JUNTA DIRECTIVA – AÑO - 2011.

PRINCIPALES	SUPLENTE
Dr. Franklin Vergara Ministro de Salud	Dr. Serafín Sánchez Viceministro de Salud
	Dr. Félix Bonilla Secretario General-Ministerio de Salud
Ing. Frank De Lima Ministro de Economía y Finanzas	Ldo. Omar Castillo Viceministro de Economía y Finanzas
	Lda. Marta Patricia de González Ministerio de Economía y Finanzas
Ing. Héctor Ortega Empleadores y Presidente	Ldo. Eduardo Pazmiño U. Empleadores
Sr. Guillermo Puga Trabajadores	Sr. José Pedroza Trabajadores
Lda. Gricelda Valencia Trabajadores	Ldo. Miguel Ángel Edwards Trabajadores
Dr. Manuel V. Aizpurúa Empleadores	Ldo. Rolando González Empleadores
Ldo. Abel Vergara Cárdenas Empleadores	Ldo. Ricardo Amado Empleadores
Prof. Rafael Medina Pensionados y Jubilados	Sra. Lastenia Canto Pensionados y Jubilados
Sr. Manuel de Jesús Tajú Sindicato de Empleados del Comercio	Sr. Erick Bonilla Sindicato de Empleados del Comercio
Dr. Rafael Reyes Richa Representante de los Profesionales y Técnicos de la Salud	Mgtra. Esmeralda Buchanan Rep. de los Profesionales y Técnicos de la Salud
	Mgtra. Amanda Blanco Rep. de los Profesionales y Técnicos de la Salud
Lda. Gioconda T. de Bianchini Contralora de la República	Ldo. Luis F. Icaza Franceschi Subcontralor de la República
	Ldo. Heraldo Ríos Castillo Delegado de la Contraloría de la República.
Lda. Doris Arias Secretaria de Junta Directiva	Lda. Aneli Ríos de Díaz Subsecretaria General

AUTORIDADES DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL

GUILLERMO J. SÁEZ LLORENS DIRECTOR GENERAL	
MARLON DE SOUZA VIEIRA SUBDIRECTOR GENERAL	
DORIS ARIAS SECRETARIA GENERAL	
Grace De León de Murcia Oficina de Asuntos Corporativos	Sonia Selles de Díaz Directora Nacional de Auditoría Interna
Javier Díaz G. Director Ejecutivo Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud	César García Núñez Director Ejecutivo Nacional de Prestaciones Económicas – IVM
Emérita López Cano Directora Ejecutiva Nacional Legal	Alberto Maggiori Toledano Director Ejecutivo Nacional de Finanzas y Administración
Yadira G. de Escobar Directora Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos	Carlos Antonio Tasón Director Ejecutivo Nacional de Innovación y Transformación
Iris De Arco Directora Ejecutiva Nacional de Comunicaciones	Adelys Varela Directora Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado
Linett Monterrey Directora Ejecutiva Nacional de Infraestructura y Servicios de Apoyo	

Es importante resaltar la invaluable contribución de las Licenciadas: Rosaura González Marcos, Lourdes Paredes de Morrison, Marisol Velasco y del Ingeniero Daniel Ciniglio, quienes desempeñaron una excelente labor a favor de la seguridad social panameña.

CAPÍTULO I

ASPECTO CONSTITUTIVO LEGAL Y MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

El marco legal es la base que faculta a la Caja de Seguro Social para establecer las directrices generales del funcionamiento administrativo, económico y financiero del régimen de seguridad social, de conformidad con el artículo 109 y 110 de la Constitución Nacional, la Ley N° 51 de 27 de diciembre de 2005 y reglamentos compatibles con su razón de ser.

La Caja de Seguro Social es una entidad de Derecho Público, autónoma del Estado, en lo administrativo, funcional, económico y financiero; con personería jurídica y patrimonio propio.

Para lograr una mayor eficiencia y transparencia en la administración de sus funciones, la Institución cuenta con un órgano superior, la Junta Directiva, integrada por representantes de pensionados y jubilados y de los sectores obrero, empleador y gubernamental.

A. ASPECTO CONSTITUTIVO LEGAL.

1. BASE LEGAL

El fundamento legal de la Caja de Seguro Social es la Ley N° 51 de 27 de diciembre de 2005, la cual establece que es la entidad encargada de la administración, planificación y control de las contingencias de la seguridad social panameña.

2. VISIÓN

Ser Modelo de Excelencia en Seguridad Social.

3. MISIÓN

Brindar servicios de salud de forma integral y prestaciones económicas de manera ágil, eficiente, humana y oportuna con una relación directa entre colaboradores y asegurados.

4. VALORES

Los valores institucionales que cada uno de nuestros funcionarios debe tener, para poder cumplir con la visión y la misión de la Institución, se sintetizan en los siguientes:

- Pasión por lo que hacemos
- Responsabilidad.

- Pertenencia
- Calidad y Calidez
- Respeto
- Sentido solidario
- Honestidad
- Comunicación
- Trabajo en equipo y orientado a resultados
- Enfoque
- Compromiso
- Transparencia

B. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

La Caja de Seguro Social ha promovido e impulsado un esfuerzo institucional en el marco de los objetivos del Plan Estratégico 2009-2014, el cual establece de forma coherente la ruta a seguir y las estrategias a implementar de forma programática, para lograr encaminar a la Institución dentro de un modelo de gestión, que optimice las prestaciones que brinde y produzca resultados que mejoren la percepción de esta organización.

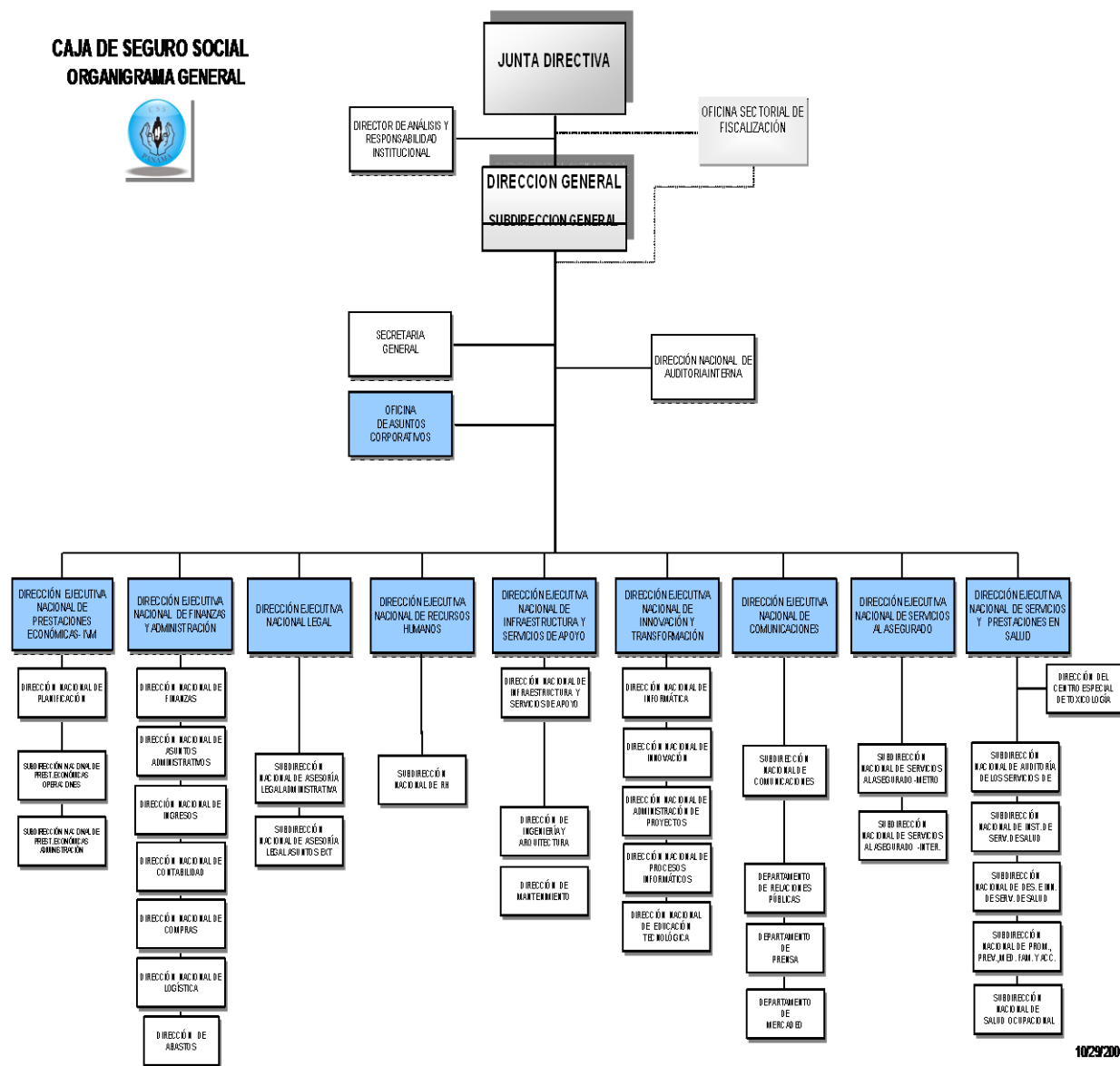
Para cumplir con nuestra visión y misión se han puesto en ejecución una serie de iniciativas, debidamente alineadas y concordantes con el Plan Estratégico institucional. En total, se formularon 244 iniciativas que están cuidadosamente formuladas y buscan que el impacto de la transformación sea el más favorable para la Institución y los asegurados. En promedio se obtuvieron 6 iniciativas por Dirección (Direcciones Ejecutivas, Direcciones Nacionales, Subdirecciones Médicas, entre otras).

Para darle continuidad al proceso estratégico, durante el 2011 se han realizado dos importantes reuniones con los Directores Ejecutivos, Directores Nacionales, Directores Médicos, Administradores y Agentes Administrativos, en donde se ha dado seguimiento y se han evaluado los avances de las mismas.

Igualmente, dentro del marco estratégico se han efectuado reuniones de alineamiento estratégico con Directores de Unidades Ejecutoras y Administradores, donde se expusieron los logros alcanzados hasta el momento, lo que falta por hacer y lo importante de cada una de las partes para la consecución de los objetivos institucionales. En estas reuniones participaron más de 800 colaboradores de la institución.

C. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En el año 2009, la Junta Directiva aprobó la nueva estructura organizacional, la cual rige administrativamente la Caja de Seguro Social.



Fuente: Secretaría General

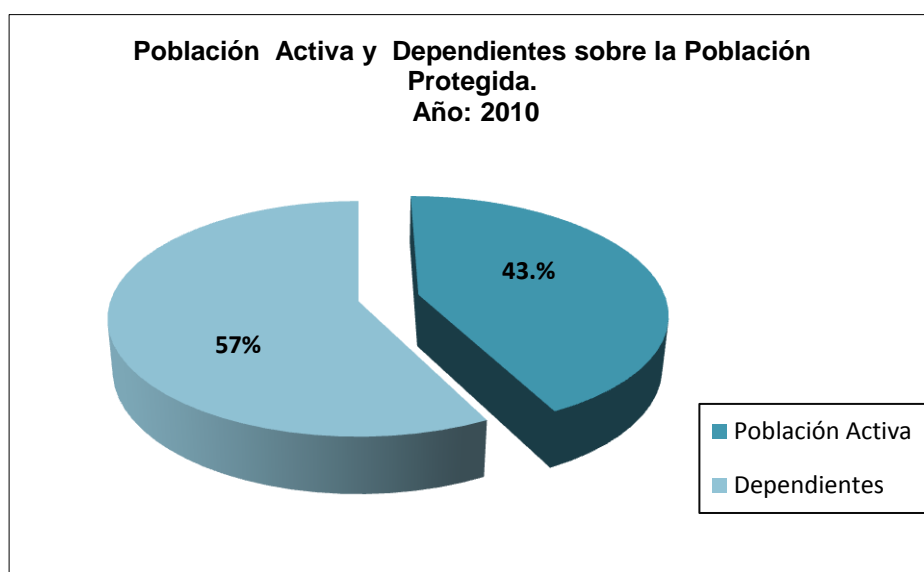
CAPÍTULO II

PERSPECTIVA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

A. La Cobertura del Seguro Social.

En el año 2010, la población protegida por la Caja de Seguro Social ascendió a 2,862,190 beneficiarios, o sea el 80% de los 3,885,354 habitantes que representaban la población total del país.

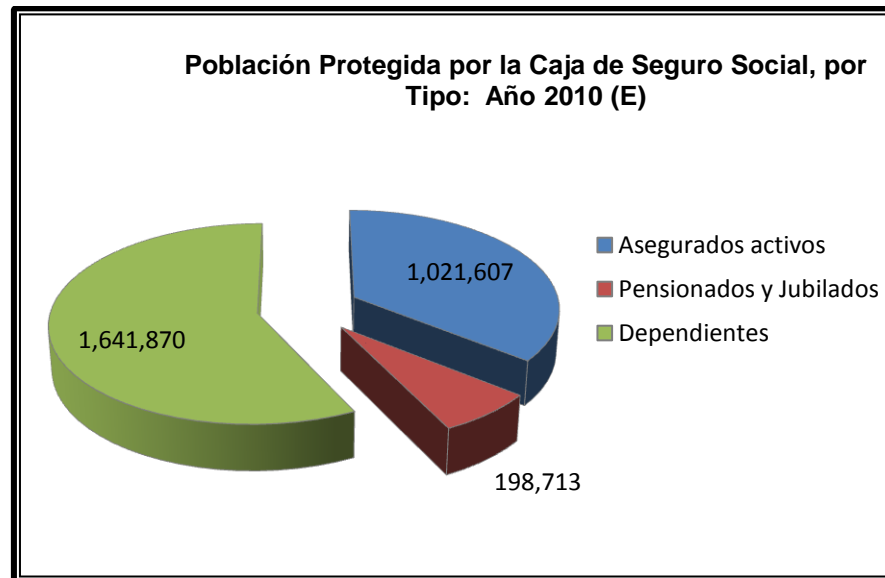
Gráfica N° 1



Fuente: Dirección Nacional de Planificación. CSS, 2011.

Esta población protegida está conformada por los asegurados cotizantes y dependientes, observándose que la cantidad de cotizantes, que comprenden a los trabajadores activos y pensionados, representa el 43% del total de los asegurados, mientras que los dependientes, representan el 57 % del total de la población asegurada. Gráfica N°1.

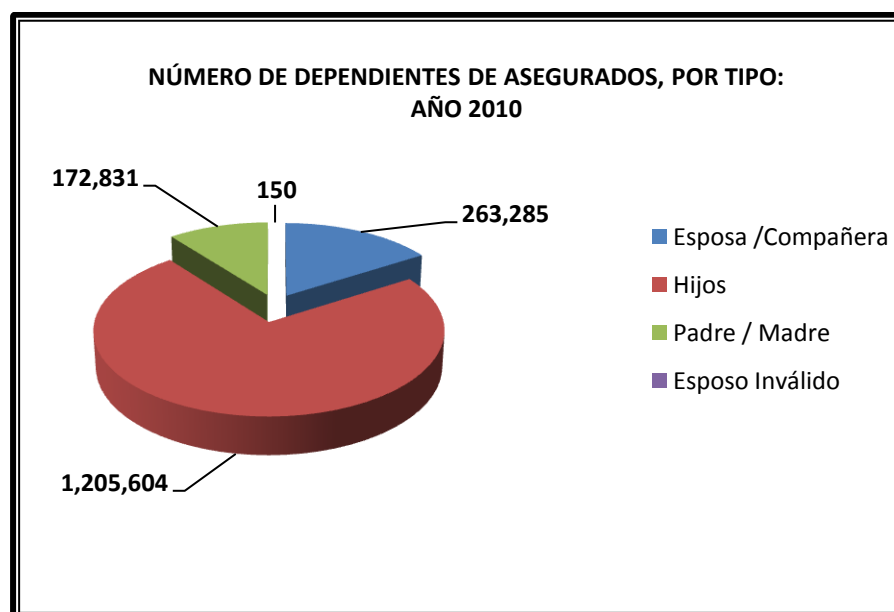
Gráfica N°2



Fuente: Dirección Nacional de Planificación. CSS, 2011.

Cabe destacar que los dependientes están compuestos por las esposas o compañeras, hijos, madres, padres y esposos inválidos. La proporción por tipo es de un 73% para los hijo(a)s, 17% de esposas o compañeras, 11% son madres o padres y 0.9% para esposo(a)s inválidos. Gráfica N° 2.

Gráfica N° 3



Fuente: Dirección Nacional de Planificación. CSS, 2011.

En este análisis, se puede apreciar el crecimiento sostenido del segmento de los hijos e hijas, en comparación con los otros dependientes, lo cual obedece a las reformas a la Ley Orgánica, donde se lograron conquistas importantes para la familia de los trabajadores. Gráfica N° 3.

Estas reformas iniciaron desde 1963, con prestaciones médicas ambulatorias y la atención de enfermedades a la esposa del asegurado, hijos menores de 6 años y al esposo inválido de la asegurada. En 1966, se extendió el derecho a los hijos menores de 10 años.

En el año 1970, se incluye a los beneficiarios del asegurado, hasta los 18 años de edad. En 1975, se extendieron las prestaciones de salud a las intervenciones quirúrgicas, farmacia, odontología y hospitalización a los beneficiarios del asegurado, que contemplan: esposa o compañera, hijos no sólo hasta los 18 años, sino hasta los 25 años de edad, si son estudiantes, inválidos, hasta que dure la invalidez, madre y padre incapacitados para trabajar o mayor de 60, ambos bajo su responsabilidad.

B. Presupuesto Anual.

Para el año 2011, la Caja de Seguro Social contó con un presupuesto de B/.2,868.4 millones, el cual fue superior al presupuesto del año anterior en un 5.1%. Si comparamos el presupuesto del año 2011 de la Caja de Seguro Social con el Presupuesto General del Estado, vemos que la Institución representa un 22% del total asignado a todo el Estado.

El presupuesto para el año 2011 fue distribuido asignándole B/.124.8 millones a la Gestión Administrativa, B/.1,009.1 millones al Riesgo de Enfermedad y Maternidad, B/.1,465.3 millones al Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte, B/.200.1 millones a los Riesgos Profesionales y B/.77.3 millones a los distintos Fideicomisos que administra la Institución.

Cuadro N° 1
Presupuesto: 2009-2012

RIESGO / PROGRAMA	2009	2010	2011	2012
GESTION ADMINISTRATIVA	94.4	100.1	124.8	126.7
RIESGO DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD	686.8	748.3	1,000.9	1,001.0
RIESGO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE	1,145.5	1,232.1	1,465.3	1,645.9
RIESGOS PROFESIONALES	112.5	123.7	200.1	174.9
FIDEICOMISOS	78.9	79.8	77.3	75.3
TOTAL	2,118.1	2,284.0	2,868.4	3,023.8
Presupuesto General del Estado	9,763.3	10,574.9	13,009.3	14,451.2
Participación del Presupuesto de la CSS en el Presupuesto General del Estado	21.7%	21.6%	22.0%	20.9%

Fuente: Dirección Nacional de Planificación. CSS, 2011.

Para el año 2012, se cuenta con un presupuesto aprobado que asciende a B/.3,023.8 millones, a fin de cubrir las necesidades de los distintos riesgos que administra la Institución.

C. Logros Relevantes.

Un análisis de la situación institucional reveló un aumento progresivo de los beneficiarios (del 2004 al 2009 se produjo un incremento aproximado a 800 mil usuarios), además los procesos administrativos eran obsoletos, la base de datos inservible y desactualizada con una brecha tecnológica de más de tres décadas, funcionarios desmotivados y déficit en personal de salud.

Por este motivo, la actual administración de la Caja de Seguro Social dispuso la ejecución del Plan Estratégico, el cual obedece fundamentalmente a la necesidad de desarrollar correctamente los programas y proyectos que conciernen a la entrega satisfactoria a los asegurados y sus dependientes de una salud integral, prestaciones económicas ágiles y oportunas y la aplicación eficiente de procesos administrativos operados con herramientas tecnológicas que facilitan y permiten el eficaz cumplimiento de la misión y visión de la Institución.

En este sentido, se mencionarán los logros más relevantes:

SERVICIOS DE SALUD.

- Atención médica.
 - Reducción de filas para la obtención de citas médicas con el crecimiento, fortalecimiento y desarrollo del Centro de Contactos. Durante la presente vigencia hemos llevado este mecanismo al interior del país, que incluye recordar las citas al interesado mediante mensajes recordatorios a través de SMS.
 - Flexibilización del sistema de citas médicas, a través de la página web.
 - Por primera vez se nombraron todos los médicos especializados formados por la Institución. Se aumentó a 161 plazas para médicos residentes en pediatría, ginecología y medicina interna.
 - Se nombraron nuevos médicos y se reestructuraron las horas dedicadas a la consulta externa para disponer de un mayor número de cupos para la atención de los asegurados.
 - Se implementó el Sistema de Triage en los Servicios de Urgencias de 61 instalaciones de salud del país, permitiendo disminuir el tiempo de espera de las urgencias verdaderas.
 - Se adscribieron 3,637 familias y 28,043 asegurados al Sistema de Atención Primaria.
 - Se inauguró la nueva sede del Centro Especial de Toxicología (CET), en el edificio de la Policlínica Presidente Remón, el cual brinda atención integral y oportuna a los pacientes afectados por el dietilenglicol, así como la investigación y capacitación en el tema de toxicología.
 - Se suscribe un Convenio entre la Caja de Seguro Social y la Consejería de Salud y Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla de la Mancha, en España, para el asesoramiento, formación, docencia en investigación en materia sanitaria existencial, que fortalece y beneficia a colaboradores del área de salud.
 - Se concreta el Proyecto para el manejo integral del paciente con insuficiencia renal crónica-hemodiálisis

- Adelantos Científicos.

- Se realizó el primer trasplante de Hígado en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid (CHAAM), en el mes de marzo pasado, dotando de mejor calidad de vida a la asegurada trasplantada.
- Se culminó la primera fase del Programa de Cirugías Cardiovasculares en el Hospital de Especialidades Pediátricas (HEPOTH), con 8 cirugías de corazón abierto, además de 10 estudios correctivos de arritmias cardíacas a niños. Esta primera fase estuvo a cargo de médicos provenientes de Miami, Florida, específicamente el grupo-fundación de Caribbean Heart Members y médicos cirujanos del HEPOTH, lo que se traduce en alegría para 18 niños y familiares.

Estos adelantos en las cirugías de alta complejidad abren la posibilidad a muchos asegurados para que puedan acceder a este tipo de cirugía, que antes exigían el traslado al exterior.

- Inversión en Equipos Médicos Modernos de Alta Tecnología.

La inversión en equipos médicos para el año 2011, superó la cifra de B/.6 millones, distribuidos por instalación de salud así:

- Se adquirieron 17 camas con altas especificaciones tecnológicas para el tratamiento y traslado de pacientes de la Sala de Cuidados Intensivos de Neurocirugía del Complejo Hospitalario “Dr. Arnulfo Arias Madrid”, por un costo de B/.299 mil.
- El Complejo Hospitalario “Dr. Arnulfo Arias Madrid” recibió un equipo de Tomografía Axial Computarizada, por un valor estimado de B/ 1,3 millones.
- Se recibió un moderno equipo de Resonancia Magnética Nuclear (por instalar) en el Hospital Dra. Susana Jones Cano, cuyo costo fue de B/.1,7 millones.
- El Hospital de Especialidades Pediátricas recibió para la atención de sus pacientes, un Tomógrafo Axial Computarizado valorado en B/.745 mil.
- Se dotó al Hospital Dra. Susana Jones Cano de un nuevo Tomógrafo Axial Computarizado, por valor de B/.796 mil que iniciará operaciones en enero de 2012.

- El Hospital Dr. Rafael Hernández de la Provincia de Chiriquí, recibió un moderno Tomógrafo Axial Computarizado, cuya inversión se cifra en B/.839 mil.
- Así mismo inició operaciones un nuevo Tomógrafo Axial Computarizado en el Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado de Chitré, a un costo de B/. 1 millón.
- Por valor de B/. 1,7 millones se adjudicó un equipo de Resonancia Magnética Nuclear para el Hospital Dr. Rafael Estévez de Aguadulce.

PRESTACIONES ECONÓMICAS.

- Reducción de tiempo para el trámite relacionado con los procesos de Incapacidad y Maternidad a nivel nacional, a diez días promedio para los de corto plazo (incapacidad, maternidad) y mejoramiento continuo para que se mantengan estos tiempos de duración.
- Reducción de tiempo para el trámite de las solicitudes de pensiones a través de la revisión y rediseño del proceso, aunado a la implementación de tecnología y al gran esfuerzo del personal del área, lo sitúan en 60 días promedio, a partir de la fecha de la solicitud. Antes del rediseño, este proceso tomaba 180 días o más. Se mejoran continuamente estos procedimientos.
- Se estructuró un plan de Préstamos Hipotecarios para los Colaboradores de la Caja de Seguro Social con financiamiento de hasta B/.175 mil; a una tasa de interés inicial de 5.5%, garantizada por siete años, hasta treinta y cinco años.
- Se aprueba el Reglamento de Préstamos Personales a Pensionados y Jubilados, para préstamos individuales, hasta por un máximo de B/.25 mil, a un plazo no mayor a 18 años, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.
- Depuración de la Base de Datos de asegurados cotizantes del Subsistema Mixto (Fase I) y entrega de los Estados de Cuenta, según lo estipulado en la Ley 51.
- Depuración de la Base de Datos de los asegurados inscritos en el Subsistema Exclusivamente de Beneficio Definido (Fase II).

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA.

- Se recibieron B/. 6,3 millones de ICA Panamá en concepto de pago por indemnización por la construcción de un tramo del Corredor Sur en

terrenos de la Caja de Seguro Social, lo que pasa a formar parte de la reserva financiera del riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte.

- Mediante negociaciones, se logró la reestructuración del Préstamo de la Segunda Partida del Décimo Tercer Mes que data del año 1986, con el Banco Hipotecario Nacional, cuyo saldo al 31 de julio de 2011 era de B/.31, 8 millones, lo cual permitió la recuperación de un activo que se encontraba en situación de morosidad desde antes de su vencimiento en el 2008. Esta transacción permitirá fortalecer la reserva financiera del riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte.
- Se recuperaron B/. 997 mil, en concepto de pago por parte de la Universidad de Panamá, de los tres (3) primeros trimestres del año 2011, en concepto de venta de la Finca N° 17,000, ubicada en el corregimiento de Las Cumbres. El precio de esta finca asciende B/.3,6 millones, pagaderos en tres (3) años, con pagos trimestrales, a una tasa de interés de 6.5%.
- Para el tercer trimestre 2011, se han inscrito 3,692 empresas; 2,507 asegurados voluntarios y 303 asegurados domésticos.
- En cuanto a la morosidad acumulada en concepto de cuotas obrero patronales, durante este período, se logró recuperar un total de B/.16.1 millones, de los cuales B/.14.2 millones corresponden al sector privado y B/.1.8 millones al sector público.
- **La recaudación en el período considerado (tercer trimestre 2011), se estima en la suma de B/.2,047,852,911 (preliminar).**
- Se destaca la incorporación de 1,095 nuevos afiliados, al Sistema de pago por ACH.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

- Se ha desarrollado y fortalecido nuestro portal de Transparencia, como lo mandata la Ley 6 de 22 de enero de 2002, sobre las normas para la Transparencia en la Gestión Pública. Este esfuerzo ha permitido obtener el 100% en las tres mediciones consecutivas realizadas por el Consejo Nacional de Transparencia Contra la Corrupción en el presente año, haciéndose acreedora al premio “Prisma”, recibido en el mes de diciembre.
- Se rediseñó y modernizó el sitio de “Atención a Usuarios”, en la página WEB de la CSS” con el objetivo de dar a conocer las actividades y programas que se desarrollan para mejorar la atención al usuario en la Institución.

- Se estandarizaron los procesos de los Laboratorios Clínicos de la Institución, adecuando sus instalaciones; además se documentó su sistema de gestión de calidad lo que permitió lograr la certificación internacional obtenida en marzo de 2011 con la Norma ISO 9001:2008. Con esta certificación los laboratorios de la CSS se convirtieron en modelo de excelencia a nivel de países de primer mundo.
- Se realizó el proceso de licitación del nuevo edificio de estacionamientos del CHDR.AAM, con capacidad para 460 automóviles, adicionales.
- Licitación de la Ciudad Hospitalaria, que incluye en su diseño los siguientes componentes:
 - Un Hospital General Médico-Quirúrgico y Materno Neonatal
 - Consulta Externa Especializada y Subespecializada
 - Centro de Diagnóstico Ambulatorio
 - Hospital Pediátrico de Nivel III
 - Hotel de Pacientes
 - Centro de Docencia e Investigación
 - Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria
 - Instituto de Rehabilitación Especial
 - Centro de Atención Renal
- Se inauguró un moderno Almacén de Medicamentos en Divisa, con una inversión de B/.3,3 millones, para viabilizar las entregas efectivas de medicamentos en Herrera, Los Santos, Veraguas y Coclé.
- Se invirtió B/.68 mil en un nuevo depósito para la Farmacia del CHDR.AAM.
- Se construyó el Nuevo Edificio de Laboratorio Clínico en el Hospital de Changuinola, el cual fue inaugurado en septiembre de 2011 y valorado en B/.1,3 millones.
- A un costo de B/. 379 mil, se entregó el nuevo edificio para Calderas del Hospital de Changuinola.
- La Caja de Seguro Social invirtió B/. 2,8 millones en el reemplazo de Equipos y Sistemas Centrales, de las diversas instalaciones.
- Se construyeron cuatro nuevos quirófanos en el Hospital de Chepo, por monto de B/.2,8 millones.
- En cuanto a remodelaciones y adiciones, la Caja de Seguro Social desembolsó B/. 3,8 millones, distribuidos según necesidades en todas las provincias.

- Fue implementado a nivel nacional el Sistema de Información de Farmacia (AGEF), lo que incluyó la instalación de equipos tecnológicos e implementación de nuevos procesos en las instalaciones de salud, para estandarizar el otorgamiento de recetas médicas y lograr un mejor control en la entrega de medicamentos.
- Se han realizado ferias de afiliación de los trabajadores domésticos en varias provincias, como iniciativa para la captación de nuevos asegurados.

NUEVOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS.

Las inversiones más importantes en proyectos tecnológicos efectuadas por la Caja de Seguro Social, tendientes a cerrar la brecha que existe en esta materia, están representadas por los siguientes sistemas:

- El Sistema Administrativo Financiero y de Recursos Humanos (SAFIRO), es un proyecto de transformación organizacional que busca integrar la tecnología, prácticas y procesos financieros, administrativos y de recursos humano en un solo sistema de gestión de información, en un GRP de SAP.
- Implementación del Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE), que articula los procesos de prestaciones económicas e ingresos, permitiendo a los usuarios la agilización de sus trámites y seguridad de sus datos.
- El Sistema Integrado para la Gestión de los Activos Institucionales, es un proyecto a desarrollar e implementar en tres años, que inició en el primer semestre del año 2011, en su Fase I, relativo a la optimización del mantenimiento de activos institucionales.
- El Sistema Logístico Hospitalario (LOGHOS), para el Manejo de Inventarios hospitalarios. Este año se licitó y está en proceso de implementación en el CHDRAAM. Se prevé la implementación en las demás instalaciones de salud de las provincias, según cronograma a partir de enero del próximo año. Este sistema permitirá la administración del inventario a nivel nacional, hecho sin precedentes en la Institución.
- El Sistema de Información Hospitalaria (SIH), contempla todas las facetas del sistema de salud que derivan en el expediente clínico y optimiza la función de salud. Este nuevo sistema de gestión de salud, el expediente médico único digital, permitirá al asegurado atenderse en cualquier centro médico del país con un solo historial de salud.
- Sistema de Administración de los Reclamos de los Asegurados. Es una herramienta de gestión que automatiza la administración de los reclamos de los asegurados, permitiendo otorgar respuesta oportuna, según los

tiempos establecidos en los procesos, para el mejoramiento de la calidad del servicio.

APOYO AL CLIMA ORGANIZACIONAL.

- El Concurso de Premiación a la Excelencia, Innovación y Labor Extraordinaria “212”. Para este concurso fueron postulados doscientos cinco funcionarios a nivel nacional, resultaron premiados: 5 colaboradores para la categoría de “Labor Extraordinaria 212”, 6 colaboradores para Innovación y 45 colaboradores para la Excelencia.
- Cumplimiento con los compromisos laborales así:
 - Pago de créditos reconocidos por servicios personales (vigencias expiradas) por un monto de B/.1,216,703.27, favoreciendo con este reconocimiento a 826 servidores públicos.
 - Ajuste salarial del 15% de los salarios pactados al personal administrativo, según la Escala Salarial Tipo B.
 - Aumento de los B/.35.00 mensuales para los Laboratoristas Clínicos, según el Acuerdo con CONALAC.
- Implementación del Programa de Incentivos al colaborador “Acciones Plausibles” con la premiación y diplomas de los funcionarios, con la finalidad de promover y premiar las acciones heroicas de los colaboradores en beneficio de los asegurados, compañeros de trabajo o de la entidad.
- Se implementó una premiación denominada “Concurso de Imagen y Gestión”, que destaca el mayor esfuerzo por mantener la mejor imagen y gestión según categoría de las instalaciones tanto administrativas como de salud de todo el país.
- Se implementó la tarjeta de descuento, que beneficia tanto a colaboradores de la Institución como a pensionados, que permite mejores precios para comprar en diversos supermercados y comercios del país.
- Desarrollo e inicio de la implementación del Plan Nacional de Educación dirigido a todos sus empleados a nivel nacional.

DIVULGACIÓN DE ACCIONES INSTITUCIONALES.

- Conferencias de Prensa Semanales. Cada miércoles se convoca a los medios de prensa nacional para tratar los principales temas de la Institución.

- Producción del Boletín Transformándonos. Un medio de divulgación interno que se produce mensualmente, sobre las principales actividades y noticias de la seguridad social.
- Revista “Más Salud”. Esta revista trimestral tiene el propósito de presentar reportajes de salud, actividades y noticias de la Institución, con un tiraje de 30,000 ejemplares durante el presente año.
- “Más Salud Televisión” es una revista televisiva que se transmite a la población todos los domingos, en espacio de treinta minutos, sobre temas y actividades importantes para la población asegurada.
- Campaña “Valora tu Caja”. Esta campaña está orientada a crear conciencia de lo que representa y aporta la Institución en las áreas económicas, administrativas y de salud a la población asegurada.
- Se desarrolló la Campaña “Construyamos juntos una nueva Caja”, la cual presenta el programa de inversiones de la Institución y los avances del mismo, los distintos proyectos y actividades innovadoras de la Institución, para conocimiento de los asegurados.
- Modernización y Campaña de la Página Web. El nuevo sitio Web tiene por objetivo mostrar de manera directa, sencilla, gráfica y de fácil acceso a la información actualizada de la Institución, en adición a ello, se abrió la cuenta Twitter@csspanama.

CAPÍTULO III.

ESTADO DE SITUACIÓN DE LA GESTIÓN.

La Caja de Seguro Social desarrolla las siguientes actividades a favor de los asegurados en el marco de los objetivos del Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual. Estas son las acciones organizadas por sus áreas administrativas.

A. NIVEL DE COORDINACIÓN, ASESORÍA Y TÉCNICO

A.1. SECRETARÍA GENERAL.

Su visión se enfoca en mantener una efectiva coordinación y comunicación con la administración, la Junta Directiva, las distintas Unidades Ejecutoras, los asegurados y la comunidad en general.

La Secretaría General ha implementado una serie de medidas orientadas a mejorar la tramitación, como vía eficiente de comunicación en beneficio de los usuarios, las cuales han resultado positivas para la administración respecto a la capacitación del recurso humano y a la modernización de la tecnología, con el propósito de lograr un proceso seguro y oportuno en la atención y trámites de los documentos y solicitudes recibidos.

1. Agilización de Trámites de Solicitudes.

Se ha logrado la agilización de las solicitudes de asegurados, abogados, Ministerio Público, tales como oficios, certificaciones, expedientes administrativos y clínicos, recursos de reconsideración y apelación, quejas administrativas, pruebas testimoniales, informes secretariales, edictos, providencias y otros.

La tramitación durante el período 2011, ha sido la siguiente: Cuadro N°2.

Cuadro N°2

Recepción de documentación año 2011
Asistencia legal de la Secretaría General
Período: julio - octubre

Descripción de Documentos	Total
Notas y correspondencia	2,654
Oficios	163
Certificaciones	1,171
Poderes y solicitudes	262
Recursos	888
Providencias	225
Edictos	404
Informes secretariales y pruebas testimoniales	14
Correspondencia de Junta Directiva	712
Expedientes	8,517
TOTAL	15,010

Fuente: Secretaría General, CSS, 2011.

En cuanto a las condenas por alcances de auditoría, sanciones impuestas por la Dirección Nacional de Ingresos, Prestaciones Económicas (pensión por vejez, sobrevivientes, seguro voluntario, maternidad incapacidades, riesgos profesionales, cuotas indebidas, clasificación a empresas, invalidez, recursos humanos en grado de apelación, pruebas, desistimientos, declarar desierto y subsanar fallas administrativas, presentamos a continuación el siguiente cuadro:

Cuadro N° 3

Tipos de Condena por Auditorías

Descripción	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Total
Providencias	58	64	43	60	225
Edictos	136	118	84	66	404
Notas	157	175	186	105	623
Pruebas Testimoniales	0	2	0	0	2
Informes Secretariales	5	2	3	2	12
Documentos y Recursos Tramitados	75	67	80	53	275
Oficios	10	15	10	8	43
Expedientes	206	208	140	194	748

Fuente: Secretaría General, CSS, 2011.

2. Solicitudes de traslado de pacientes asegurados y dependientes al exterior.

Se registró el traslado de 31 pacientes, de los cuales 15 son asegurados cotizantes y 16 dependientes, a un costo de quinientos cincuenta y nueve mil, seiscientos setenta y un balboas con 11/100 (B/.559,671.11). Ver Cuadro N°4; a continuación:

Cuadro N° 4
Traslados al Exterior.
Año 2011 (Tercer Trimestre).

País	Asegurados	Costo del Traslado	Dependientes	Costo del Traslado
Argentina	0	0.00	3	75,000.00
Colombia	2	26,334.98	7	135,244.82
Cuba	0	0.00	1	3,320.55
El Salvador	1	25,000.00	0	0.00
Estados Unidos	12	192,557.40	3	91,717.63
Guatemala	0	0.00	1	6,373.73
República Dominicana	0	0.00	1	4,122.00
TOTAL	15	243,892.38	16	315,778.73

Fuente: Secretaría General. CSS. 2011.

En cuanto a los reembolsos por gastos médicos que otorga la Institución a sus asegurados y dependientes, previo cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos, los mimos ascendieron a la suma de cuarenta y cinco mil, ciento noventa y cinco balboas con 34/100 (B/.45.195.34), lo que demuestra que se avanza en este complejo proceso administrativo. Ver Cuadro N°5, a continuación:

Cuadro N° 5
Reembolsos por Gastos Médicos
Año 2011 (Tercer Trimestre).

País	Asegurados	Cantidad por Reembolsar (B/.)	Dependientes	Cantidad por Reembolsar (B/.)
Colombia	1	1,668.41	0	0.00
Estados Unidos	3	31,531.52	1	69.55
Guatemala	0	0.00	2	2,825.60
República Dominicana	0	0.00	3	9,100.26
TOTAL	4	33,199.93	6	11,995.41

Fuente: Secretaría General, CSS. 2011.

Las patologías de alta complejidad tratadas en el exterior, son las siguientes: Osteogénesis Imperfecta, Craneofaringioma del Tallo Hipofisiario Cerebral, Cardiopatía Congénita, Metástasis Cerebelosa Múltiple y Hemorragia Intracerebral Temporal Derecha; estos casos se atendieron en República Dominicana, Colombia y Estados Unidos.

3. Actividades más relevantes:

- Formulación del proyecto “Museo de la Caja de Seguro Social”, como una iniciativa de esta administración, actualmente en su fase de Planeación y Desarrollo.

El propósito primordial de este museo es el de resguardar la historia y otros elementos sobre los antecedentes que dieron lugar al nacimiento y raíces de la Institución, a través de documentos, programas, exhibiciones y proyectos que abarquen el sector salud y administrativo, así como también el aspecto cultural. Incluirá distintos pabellones para sus exhibiciones y una sala de conferencia.

- Biblioteca virtual.
La realización de este proyecto permitirá que la ciudadanía tome conciencia del valor y la evolución de la seguridad social panameña, a través de la accesibilidad de una amplia vitrina de libros, documentos, boletines sobre la seguridad social a nivel regional e internacional. Se hace extensivo vía digital o virtual.

A.2. DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA

La responsabilidad de esta unidad ejecutora se enfoca en el desarrollo de auditorías, evaluar la eficiencia, efectividad y economía, en el manejo de los recursos humanos, materiales y tecnológicos a nivel institucional.

1. Desarrollo de las Auditorías

Para mejorar los controles y lograr eficiencia y objetividad en el desarrollo de las auditorías, éstas se realizaron con grupos mixtos de auditores del área metropolitana, en conjunto con los auditores de los diferentes departamentos en las provincias. También se creó un formato, para que las Direcciones Nacionales de Ingresos, Recursos Humanos y Asesoría Legal, reportaran el estatus de los informes y sus resultados.

En el primer semestre del año 2011, se han realizado 547 auditorías, con diversos tipos. Ver Cuadro N° 6, a continuación:

Cuadro N°6

Tipo de Auditorías.

Año: 2011.

Tipo de Auditoría	Total de Informes
Auditorías de Evaluación de Control Interno	157
Auditorías Especiales	68
Informes Financieros	20
Informes de Omisión(Empresas)	95
Informes de Sanciones(Empresas)	85
Informe de Incrementos (Empresas)	94
Informes de Prestaciones Económicas	20
Informes de Sustitución de Empleadores	2
Cuotas Indebidas	6
TOTAL	547

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna. CSS. 2011.

Durante el período en referencia, solicitado se realizaron evaluaciones de Control Interno a diferentes Unidades Ejecutoras para comprobar sus procedimientos y determinar si los mismos se están cumpliendo con eficiencia y eficacia. Así mismo, se han realizado investigaciones producto de la evaluación del control interno y otras por denuncias, reflejando como resultado 245 informes. Estas auditorías corresponden a los Departamentos de Auditoría Interna del área metropolitana y provinciales. Ver Cuadro N° 7, a continuación:

Cuadro N° 7

Auditorías por Tipo de Informe

1º de Enero al 30 de Junio. Año: 2011.

Tipo de Informe	Total
Auditorías de Evaluación de Control Interno	157
Auditorías Especiales	68
Auditorías Financieras	20
TOTAL	245

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna. CSS. 2011.

Estas auditorías se realizaron con grupos mixtos de auditores a nivel nacional, en las siguientes instalaciones: Hospital Dr. Dionisio Arrocha, Puerto Armuelles, Hospital Dr. Rafael Hernández, Policlínica Gustavo A. Ross y la Agencia de David, la Agencia de Bugaba, en la Provincia de Chiriquí; el Hospital de Changuinola, Agencia de Changuinola en la Provincia de Bocas del Toro; el Hospital Gustavo Nelson Collado, en Chitré y la Agencia de Herrera, la Policlínica Blas Gómez Chetro, en Arraiján, la Policlínica Juan Vega Méndez y la Agencia en San

Carlos, Provincia de Panamá y el Hospital Manuel Amador Guerrero y Agencia, en la Provincia de Colón.

Con el fin de evaluar el efectivo cumplimiento de las disposiciones de la Ley 51, en cuanto al pago de las cuotas empleado-empendedor, se han efectuado acciones de auditorías a 95 empresas intervenidas, por un monto a pagar de B/. 1,3 millones y se aplicaron sanciones a 85 empleadores por un monto de B/.1.0 millones, según se detalla en los cuadros Nos. 8 y 9, respectivamente:

Cuadro N° 8
Empresas Investigadas con Omisiones y Conformidad
1º de Enero al 30 de Junio de 2011.

EMPRESAS INTERVENIDAS		
Áreas	Cantidad	Monto a Pagar (B/.)
Panamá	20	682,208.59
Bocas del Toro	49	478,251.98
Chiriquí	14	95,336.85
Veraguas	12	44,689.77
Totales	95	1,300,487.19

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna. CSS, 2011.

Cuadro N° 9
Aplicación de Sanciones por Área
1º de Enero al 30 de Junio de 2011.

Provincias	Cantidad de Empleadores	Monto de las Multas (B/.)
Panamá	19	257,825.00
Bocas del Toro	48	464,570.00
Chiriquí	12	174,675.00
Veraguas	6	113,200.00
TOTAL	85	1,010,270.00

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna. CSS, 2011.

A continuación, se presentan los tipos de sanciones, las cuales se relacionan con hallazgos en los informes de prestaciones económicas (corto y largo plazo), sustitución de empleadores y cuotas indebidas. Ver Cuadro N° 10, a continuación:

Cuadro Nº 10
Tipos de Investigaciones
1º de Enero al 30 de Junio De 2011.

Tipo de Investigación	Cantidad de Expedientes
Incrementos	94
Prestación del Servicio	20
Sustitución de Empleadores	2
Cuotas Indevidas	6
TOTAL	122

Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna. CSS, 2011.

Durante el período comprendido del 1 de enero al 30 de junio del 2011, se han realizado actividades enfocadas a implementar estrategias más efectivas para el ejercicio de la función de auditoría interna, entre las que destacan:

2. Plan de Capacitación para auditores

Se ejecutó el Plan de Capacitación para auditores internos; los temas fueron los siguientes:

- Concepto, Diferencia y Responsabilidad de Auditoría Interna – Servicios de Salud y Administración.
- XVII Congreso Nacional de Contadores.
- XV Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna y Evaluación de Riesgos.
- Taller Hacker Ético: Conozca cómo opera un Hacker y defiéndase usando sus mismas herramientas.
- Análisis de Estados Financieros.
- Uso de la herramienta de Análisis de Datos (ACL).

A.3. DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN

De acuerdo con las funciones de esta unidad administrativa, le corresponde organizar y coordinar el proceso de gestión para alcanzar los objetivos institucionales. En este sentido, el objetivo principal está orientado a la supervisión y ejecución del Plan Estratégico Institucional 2010-2014 y darle seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual (POA).

Con este propósito, se realizaron las siguientes acciones:

1. Planeación Estratégica y Plan Operativo Anual.

- Se organizó la Jornada de Planeación Estratégica, en la que se definieron dichas iniciativas, que desarrollan los lineamientos o perspectivas del Plan Estratégico 2009-2014.
- Se desarrolló el programa de capacitación para divulgar el Plan Estratégico a todos los estamentos de la Caja de

Seguro Social. Este programa tenía como objetivo encaminar a los niveles operacionales con las iniciativas establecidas, de manera que el aparato ejecutor de la organización se alinea con la estrategia institucional. Participaron ochocientos (842) colaboradores de diversas áreas y se utilizaron 70 horas.

- Se cumplió con la Jornada de Seguimiento y Evaluación de Balance del primer semestre. Participaron los líderes de salud y administrativos a nivel nacional.

2. Actividades sobre la Metodología de Costeo de los Servicios de Salud

- Se logró desarrollar actividades de capacitación sobre la metodología de costeo en instalaciones de salud para personal de estas unidades ejecutoras. Esta actividad involucró a más de cien (100) colaboradores y representó 80 horas de capacitación.

3. Convenios de Provisión de Servicios de Salud

- Se participó en el proceso de negociación y ejecución de los Convenios de Provisión de Servicios de Salud que mantiene la CSS con el MINSA y también en el de once (11) Convenios que favorecen a asegurados en áreas en las cuales la Institución no tiene infraestructura de salud y otros acuerdos en los que la Caja de Seguro Social provee servicios a pacientes No Asegurados.
- Se efectuaron seis (6) estudios de Costos Puntuales de servicios brindados a la Institución por proveedores de Servicios de Salud, además de otros para determinar el costo de la cartera de servicio, con la finalidad de tener elementos referenciales para la negociación y toma de decisiones en torno a estos Convenios de Salud.

4. Cooperación Técnica y Extensión.

- Organización de la XXXII Asamblea Extraordinaria del Consejo de Instituciones de Seguridad Social de Centroamérica y República Dominicana (CISSCAD), con la participación de todos los países miembros.
- Se coordinó con el Ministerio de Salud y la Organización Panamericana de la Salud la celebración, en octubre, de la reunión de RESSCAD, con la participación de altas autoridades de Salud, Agua y de entidades de Seguridad Social de la Región.

- Se efectuaron las acciones de seguimiento a los compromisos de la Institución con los diversos Organismos asociados, en coordinación con la Oficina de Asuntos Corporativos.
- Elaboración del Informe de Logros de Gestión para el Ministerio de la Presidencia.
- Se procesó y consolidó la información institucional para el Informe de la Memoria Anual 2010.
- Se realizó el Diagnóstico de Necesidades de Cooperación Técnica Internacional.

5. Estudios Socioeconómicos.

- Elaboración del Estudio sobre el efecto de solicitud de aumento de algunos gremios en el programa de enfermedad y maternidad.
- Estudio sobre la proyección de ingresos devengados por programa de 2012 al 2015.
- Estudio sobre la Evaluación de la Propuesta de Carta de Entendimiento entre CSS, el MINSA y MoniTARV. Este estudio se refería al sistema nacional para monitorear el cuidado de pacientes con VIH.
- Se efectuó el Estudio y diseño de muestra estadística para ser utilizada en el proceso de Depuración de la Base de Datos de la Cuenta Individual, con fundamento en la muestra estadística determinada.
- Se contribuyó con el proceso de planificación de la Ciudad Hospitalaria conjuntamente con un equipo de trabajo multidisciplinario institucional.
- Se colaboró en el abordaje de la Inclusión del Sector Informal en la Economía, programa organizado por la Oficina de Competitividad en APEDE.
- Se realizaron contribuciones en el proyecto Balance de las Políticas Públicas dirigidas a los Pueblos Indígenas, capítulo panameño de Transparencia Internacional.
- Elaboración del Boletín Estadístico de los 70 años de Seguridad Social que contempla estadísticas institucionales.
- Se preparó el Boletín de las estadísticas de la Institución del período 2005-2009 y edición del mismo.
- Participación en las reuniones de seguimiento de la Secretaría Técnica del Gabinete Social en la Presidencia de la República, colaborando en la medición de los objetivos de la Concertación Nacional para el Desarrollo y en temas como la Renovación Urbana de Curundú.

- Elaboración y presentación de las estimaciones de la Población Asegurada y su distribución geográfica.
- Preparación de la documentación referente al salario de los Asegurados Cotizantes Activos y presentación de la misma a la Comisión Nacional del Salario Mínimo en el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.

A.4. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL LEGAL.

La responsabilidad primordial de la Dirección Nacional Ejecutiva Nacional se fundamenta en atender y asesorar jurídicamente los asuntos legales en los que la Caja de Seguro Social y sus asegurados tengan interés, comprometiéndose con un servicio de calidad basado en la diligencia, profesionalismo y eficiencia.

Para el año 2011, las acciones más relevantes se han enmarcado en mantener la seguridad jurídica para las contrataciones públicas y la adquisición de medicamentos y equipos médicos; así como la agilización de los litigios de alto perfil y de los casos judiciales internos y los correspondientes a las esferas jurisdicciones civil, penal y administrativa.

1. Actualizar normativa en materia de Selección de Contratistas- Propuesta Enero 2011-Fecha Final Mayo 2011.

Con las nuevas modificaciones a la Ley 22 de 2006, que regula la contratación pública y dicta otras disposiciones, se elevó consulta y petición formal ante la Dirección General de Contrataciones Públicas, con el fin de que se emitiera concepto favorable en la incorporación de la Caja de Seguro Social al sistema del proceso electrónico de selección de contratista “Panamá Compra Versión 2”, con el objeto de ir de la mano con los nuevos avances tecnológicos que conlleva y rige esta normativa especial en materia de bienes y servicios.

Esta solicitud que fue avalada por los entes del Órgano Ejecutivo y la Caja de Seguro Social se ampara en la nueva Ley N° 48 de 10 de mayo de 2011, que modifica la mencionada Ley 22, la cual se refiere a la adquisición o arrendamiento de bienes, la ejecución de obras públicas, la disposición de bienes, incluyendo su arrendamiento, la prestación de servicios, la operación o administración de bienes y las concesiones, o cualquier otro contrato no regulado por Ley especial.

Para la compra de medicamentos y otros productos para la salud humana y demás disposiciones legales vigentes, la entidad se regirá por lo establecido en la Ley N°1 de 2001.

2. Estructura Tecnológica Avanzada. Propuesta Enero 2010- Fecha Final Marzo 2011.

Desde el año 2010, se inició la implementación de una estructura tecnológica avanzada y moderna, con el fin de que los asesores legales, asistentes y secretariado, tuviesen acceso a equipos informáticos y capacitación básica para su debido funcionamiento.

3. Seguimiento al litigio del caso HSBC.

- Caso HSBC (CONASE)

El objetivo es lograr que la Institución realice transacción donde no se vea obligada a pagar o indemnizar en lo más mínimo a la empresa HSBC BANK PANAMA, producto del incumplimiento de las cláusulas del Contrato de Construcción del Hospital de Aguadulce.

Actualmente, se encuentra en proceso de negociación para efectos de llegar a una transacción extrajudicial sobre las demandas civiles interpuestas por ambas partes.

4. Reordenamiento, Actualización y Depuración de Reglamentos de la CSS - Propuesta Enero 2010-En ejecución julio 2011.

Con el fin de actualizar los reglamentos emitidos por la Caja de Seguro Social y adecuarlos a la Ley 51 de de 2005, la Junta Directiva aprobó el Reglamento de Préstamos Hipotecarios y el Reglamento para el Depósito y Custodia de los Bienes que constituyen los recursos del Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable (PRAA).

5. Fuerzas de Tareas-Propuesta Octubre 2009-Fecha Final 2011.

Para reducir la mora, a fin de que se concluyan los procesos se han tomado las acciones pertinentes reforzando las asistencias legales.

Como resultado, en el período comprendido de enero hasta julio 2011, ingresaron aproximadamente 4,989 expedientes y

se despacharon 4,098 expedientes, o sea, se ha avanzado en un 82%.

6. Denuncias Penales, Civiles y Administrativas.

Para lograr la mejor defensa y protección de los intereses y bienes de la Institución, desde el año 2010, iniciaron las rotaciones de funcionarios, asignación de personal nuevo e idóneo, llevanza de casos de alto perfil y monitoreo ante las autoridades judiciales de diversos procesos correspondientes a las jurisdicciones civil, penal, y administrativa, entre otras.

A.5. OFICINA DE ASUNTOS CORPORATIVOS.

Esta unidad ejecutora contempla entre sus funciones fortalecer las relaciones de intercambio de cooperación y asesoría técnicas especializadas, con entidades públicas y organismos internacionales, para que con su aporte logren el éxito de la estrategia y acciones institucionales.

1. Apoyo a la Educación Continua y Actividades Académicas.

Se reforzaron las actividades académicas en el área de docencia médica, con la coordinación para la realización de Jornadas Científicas y Congresos nacionales e internacionales; así como se colaboró con los programas de educación continua en el área administrativa. Ambas acciones de capacitación se extendieron y beneficiaron a diversos grupos ocupacionales y tuvieron cobertura nacional.

2. Organismos Internacionales Afiliados y Posición que Ejerce la Institución.

Se agilizaron los trámites relacionados con los aspectos administrativos para la cancelación de las cuotas anuales, lo cual permite el proceso de intercambio de cooperación técnica (cursos, maestrías, seminarios y becas para la formación educativa, capacitaciones, asesorías, consultorías y material didácticos, entre otros), con los Organismos Internacionales a los cuales está afiliada la Institución.

Los Organismos y la posición que ejerce la Institución en cada uno de ellos, son los siguientes: el CISSCAD (Consejo de Instituciones de Seguridad Social), el Director General ocupa la Presidencia Pro-Témpore desde 2010 al 2012; en el CISS (Conferencia Interamericana de Seguridad Social) actúa como Vice-Presidencia; en la AISS (Asociación Internacional de Seguridad Social) desempeña la función de Vicepresidente de la Comisión Técnica de Inversión de los Fondos de Seguridad Social; la IASI (Instituto Interamericano de Estadística), se participó en elecciones para escoger a los tres

Vicepresidentes del Comité Ejecutivo para el período 2012-2014 y la OISS (Organización Iberoamericana de Seguridad Social).

3. Promoción a las Alianzas Estratégicas con los Organismos de Seguridad Social.

- Se organizó, para el mes de octubre de 2011, la XXXII Asamblea Extraordinaria del Consejo de Instituciones de Seguridad Social de Centroamérica y República Dominicana. (CISSCAD), cuya Presidencia Pro-Témpore, la ejercía la Caja de Seguro Social en dos periodos: 2008-2009 y 2010-2011. Se logró que Belice asumiera el próximo período 2012-2013.

Este evento regional se realizó en conjunto con los países de Centroamérica y República Dominicana, con el objetivo analizar y lograr alianzas para elevar la protección social con calidad en los servicios y prestaciones en salud y avanzar hacia el desarrollo e integración regional en materia de seguridad social.

En esta reunión, se lograron establecer las siguientes líneas de acción:

- Ejecutar el Plan Estratégico para garantizar la integralidad, coherencia y sostenibilidad a los planes y programas del CISSCAD en la Subregión.
- Promover e incrementar la cooperación técnica y profesional entre los países de la región.
- Impulsar una cultura hacia la seguridad social con responsabilidad basada en el desarrollo humano sostenible.
- En coordinación con el Ministerio de Salud, se logró organizar la XXVII Reunión del Sector Salud de Centroamérica y República Dominicana (RESSCAD), donde la Caja de Seguro Social ocupaba la Primera Vicepresidencia Pro-Témpore. Los temas de relevancia fueron sobre las enfermedades no transmisibles que serían tratados en la Cumbre de Alto Nivel de Naciones Unidas, los avances del Reglamento Sanitario Internacional, la Cobertura de Agua Potable y Saneamiento, el Seguimiento al Plan de Salud y la Compra conjunta de medicamentos avalada por la OPS/OMS.

B. NIVEL EJECUTIVO Y OTROS COMPONENTES

B.1. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE COMUNICACIONES.

La Dirección Ejecutiva Nacional de Comunicaciones, ha estado inmersa en el proceso de reestructuración orgánica y de innovación tecnológica, utilizando todos los recursos a su alcance, para apoyar la labor de las unidades ejecutoras y lograr una comunicación integral y expansiva a todos los niveles de la Institución.

Todas las acciones realizadas se han enfocado en fortalecer la cultura organizacional de la Institución, para satisfacer a los usuarios y al público en general, a quienes nos debemos.

1. Estrategias de Medios de Comunicación

- **Fortalecimiento de la Agenda Semanal de Medios**

- Se logró la consecución de espacios en medios de comunicación social escritos, radiales y televisivos, para divulgar a los usuarios de la entidad el desarrollo de proyectos innovadores y de los cambios estructurales en la Institución.
- Se promocionaron los novedosos sistemas informáticos, entre ellos el de Administración, Finanzas y Recursos Humanos (SAFIRO); Logística e Inventario (LOGHOS); Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE); y Sistema de Gestión de Salud (HIS). Se incluyen las licitaciones públicas innovadoras y de gran impacto para la familia asegurada, como el proyecto de la Ciudad Hospitalaria.

- **Conferencias de Prensa Semanales**

- Se ha dado seguimiento a la convocatoria semanal de los medios de prensa nacional, para que el Director General y su equipo de trabajo informen sobre los principales temas generados por la Institución.
- Se desarrolló un material didáctico para divulgar y educar sobre la situación que suscitó la aparición de la bacteria KPC. Se organizaron conferencias de prensa para informar sobre políticas de contención y los avances en el control de la mencionada bacteria en la Institución.

2. Órganos Informativos Internos y Externos

- **Boletín “Transformándonos”.**

Se realizó una encuesta a los funcionarios, quienes aportaron elementos positivos para seguir mejorando su contenido del boletín informativo interno mensual “Transformándonos”,

En las primeras ediciones, la producción era de 10 mil unidades para su distribución entre los colaboradores; a partir de septiembre de 2011, la edición se incrementó a 26 mil ejemplares.

- **Revista Más Salud.**

Para el año 2011, el tiraje fue de 30 mil ejemplares. Esta revista es un medio informativo trimestral que recoge información, noticias, entrevistas, investigaciones científicas, reportajes de valor humano y actividades que desarrollan los profesionales de la Institución en beneficio de los asegurados.

- **Más Salud Televisión.**

Se mantiene la transmisión de esta revista televisiva todos los domingos por la televisión, en un espacio de 30 minutos con segmentos variados, entre ellos tecnología, avances científicos en salud, nutrición y capacitación.

3. Cobertura de Actividades Institucionales y su Divulgación en los Medios

- **Monitoreo de Noticias**

Se monitorearon los programas radiales, noticieros televisivos y prensa escrita con el propósito de conocer y hacer los debidos análisis de la información, a fin de tomar las decisiones y realizar correcciones a favor de los asegurados y sus dependientes.

Se realizaron 346 monitoreos y recortes de prensa sobre temas institucionales. Se enviaron despachos de noticias y se registraron 220 anuncios publicitarios mensuales en los distintos medios.

4. Mercadeo y Publicidad.

- **Campaña “Construyamos Juntos la Nueva Caja”.**

Tiene el propósito de dar a conocer en forma sostenida el programa de inversiones en los distintos proyectos y actividades innovadoras que realiza la Institución.

- **Sitio web de la CSS.**
Tiene la misión de mantener informados a los colaboradores y público en general sobre las actividades, programas y nuevos servicios que se ofrecen a los derechohabientes y su familia.
- **Centro de Contactos**
El Centro de Contactos, además de atender las llamadas para citas médicas, ha incorporado el servicio de recordatorio de citas a través del celular, página web, entre otros.
- **Asesorías a Campañas, Arte y Diagramación.**
 - Se le brindó asesorías técnica y profesional a las siguiente campañas institucionales: Ciudadanos Vigilantes del Aseo y la Salud; Construyamos Juntos la Nueva Caja; Cinta Rosada, Celeste y Dorada; Revista Más Salud Digital; Gestión de Cambio; Préstamos Hipotecarios; Tarjeta de descuentos para Jubilados y Pensionados; SAFIRO; SIPE; LOGHOS y HIS.
 - Se facilitó el seguimiento promocional y divulgativo a otros proyectos como: Premiación a la Excelencia, Innovación y Labor Extraordinaria 212; Primer Concurso de Imagen y Gestión; Mega Feria Institucional y Ferias de Participación Ciudadana, Feria de Inscripción de Empleadas Domésticas y la creación de Cuenta en Twitter@csspanamá.
 - Se cumplió con la producción de anuncios para medios impresos de las diferentes campañas institucionales generadas por las distintas direcciones y departamentos de la entidad. También se colaboró en la elaboración de banners, afiches, volantes, trípticos, programas y boletines informativos de Policlínicas, ULAPS y CAPPs, así como a las diferentes unidades ejecutoras.
 - Se confeccionaron folletos, rota folios, calendarios, arte de circulares web, tarjetas, invitaciones, artes para impresos, cheques conmemorativos, cartel, botones, calcomanías, paraguas y tazas para eventos promocionales.
- **Difusión de Temas relacionados con la Salud y la Seguridad Social.**
Se coordinó con la organización y apoyo a las siguientes actividades: Caminata del Día del Riñón, actos conmemorativos del 70 Aniversario de la Institución,

promoción de la Campaña Donante Altruista de Sangre, programa a la Excelencia, Innovación y Labor Extraordinaria 212, lanzamientos de proyectos SAFIRO, LOGHOS y SIPE, planeación y organización de seminario sobre la KPC para medios de comunicación, Dos Años de Gestión Administrativa, Caminata del Centro de Toxicología y Cinta Rosada y el proyecto Gestión de Cambio, entre otros.

5. Capacitación y Actualización.

- **Red de comunicación interna.**

En esta red participan funcionarios de las Direcciones Ejecutivas Nacionales de Recursos Humanos y Servicios al Asegurado, con el objetivo de difundir los mensajes institucionales y facilitar el intercambio de información.

- **Seminario de Vocería**

Esta jornada de docencia estuvo dirigida a los colaboradores de esta unidad ejecutora para capacitar sobre las últimas técnicas y herramientas comunicacionales.

B.2. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN.

a. DIRECCIÓN NACIONAL DE FINANZAS.

En el marco de la transparencia, la Dirección Nacional de Finanzas se constituye en el soporte tecnológico adecuado para maximizar y potencializar los recursos financieros disponibles en beneficio de los asegurados.

1. Negociaciones con los residentes de las Rentas.

Se continúan los avances en las relaciones de la Institución con residentes de los edificios Renta 1 y Renta 3 de la Provincia de Colón, con el propósito de lograr alternativas más beneficiosas para los inquilinos, ante la necesidad de desalojarlos por el peligro que representan para sus habitantes. Con igual propósito, se verificaron reuniones con los residentes del edificio Renta 9, de la Provincia de Panamá, lográndose el desalojo de varios apartamentos y la entrega de apoyo económico a los inquilinos por parte de la Caja de Seguro Social.

2. La Caja de Seguro Social e ICA Panamá, S.A.

Se recibió el pago de B/. 6,380,000.00 de ICA PANAMÁ, S.A. en concepto de indemnización por la construcción de un tramo del Corredor Sur, sobre la Finca N° 75314 propiedad de la Caja de Seguro Social, ubicada en Reparto Nuevo Panamá. Estos dineros pasan a formar parte de la reserva financiera del riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte que respalda el pago de pensiones.

3. Patrimonio Institucional.

Se logró la reestructuración del Préstamo de la Segunda Partida del Décimo Tercer Mes pactado en 1986, con el Banco Hipotecario Nacional, cuyo saldo al 31 de julio de 2011 era de B/.31.8 millones. Las negociaciones realizadas permitieron la recuperación de un activo que se encontraba en situación de morosidad desde antes del año 2008, período en que venció. Lo anterior tiene el propósito de proteger el patrimonio institucional, sobre estos recursos que también forman parte de las reservas financieras del riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte.

4. Venta del Terreno de la Universidad de Panamá.

Se recibió la suma de B/. 997,632.66 de la Universidad de Panamá, correspondiente al pago de los tres (3) primeros trimestres del año 2011, por la venta de la Finca N° 17,000, ubicada en el corregimiento de Las Cumbres, por un valor de B/.3.6 millones, pagaderos a tres (3) años, con pagos trimestrales, a una tasa de interés de 6.5%.

5. Préstamos Hipotecarios.

Se aprobaron las modificaciones al Reglamento de Préstamos Hipotecarios mediante la Resolución 45766-2011 de J.D. de 26 de mayo de 2011 y publicada en Gaceta Oficial Digital 26798-A de 2 de junio de 2011. En el referido documento, se establece entre otras consideraciones, préstamos hipotecarios hasta B/.175,000.00 y tasas de interés más bajas de las que en promedio que rigen en el mercado de capitales.

El Departamento de Préstamos Hipotecarios está en el proceso de divulgación de este Reglamento, en beneficio de los asegurados, pensionados y jubilados. No obstante, se puede indicar que al 30 de septiembre de 2011 se han concedido veintidós (22) préstamos por un importe de B/. 932,288.00.

6. Acreditamiento Bancario vía ACH, a Proveedores.

La Caja de Seguro Social implementó en una primera etapa los pagos por acreditamiento bancario vía ACH, a los proveedores que entregan su mercancía en los almacenes N° 10-10 y 10-15. Se encuentran inscritas 58 empresas y están funcionando exitosamente, según lo programado.

7. Acreditamiento Bancario vía ACH, a Pensionados y Jubilados.

Se han acreditado un total de 49,925 pensionados y jubilados al Sistema de Acreditamiento Bancario vía ACH (Plan 5-20). Este sistema facilita el cobro quincenal de la pensión y brinda mayor seguridad al reducir la exposición a riesgos que pueden ocasionarle la pérdida de su dinero.

8. Póliza de Seguro de Accidentales Personales, para los Empleados de la Caja de Seguro Social.

Se logró la contratación de una Póliza de Seguro de Accidentales Personales, para cubrir a todos los empleados de la Caja de Seguro Social que se trasladan en misión oficial dentro del país. Cubre lesiones corporales y muerte accidental hasta un límite de B/.10 mil por empleado. Adicional, está la póliza que cubre al conductor y pasajeros cuando viajen en vehículos oficiales; hasta un límite de B/.25 mil por persona.

9. Protección de los Bienes Institucionales.

Con la finalidad de proteger los bienes institucionales, se mantienen vigentes las Pólizas de Seguro de Incendio, rayos, extensión de cubierta e inundación que cubre el valor actual de los edificios, mobiliario y equipos; saldos en inventario de medicamentos y otros materiales, dentro de las instalaciones. El monto asegurado asciende a B/. 327.2 millones.

10. Instalación de los Centros del Sistema de Registro Presupuestario de Gastos (SRPG).

Conjuntamente con la Contraloría General de la República, se concluyó en el primer semestre la instalación de los centros del Sistema de Registro Presupuestario de Gastos (SRPG), en las Coordinaciones y Agencias Administrativas de las provincias de Chiriquí, Bocas del Toro, Coclé, Herrera, Los Santos, Colón y La Chorrera, en Panamá. Esta iniciativa, tiene como propósito cumplir la meta institucional de instrumentar y reducir el tiempo de trámite de pago de los subsidios de Incapacidad, Maternidad y Riesgos Profesionales, a los cuales tiene derecho la población asegurada.

11. Supervisión a nivel nacional del SRPG.

Se realizaron giras de supervisión a nivel nacional para verificar el desempeño del Sistema de Registro Presupuestario de Gastos (SRPG), a nivel de compromisos devengados y pagos. Esta medida tiene la finalidad de agilizar los pagos a los proveedores de bienes y servicios de la Institución y reducir las cuentas de Vigencias Expiradas.

12. Presupuesto Institucional Año: 2011.

Se registra y controla el presupuesto institucional, que asciende a B/.2,877.4 millones para el año 2011, en concordancia con lo que establecen las Leyes y Normas vigentes en el país.

b. DIRECCIÓN NACIONAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS.

Con el propósito de satisfacer las necesidades de los colaboradores internos y externos, la Dirección Nacional de Asuntos Administrativos mantiene permanente vigilancia de su sistema de procedimientos,

normas y reglamentos institucionales y de los requisitos que rigen la administración gubernamental.

1. Gestiones Administrativas

A través del Fondo de Trabajo de la Dirección General durante el período del 1 de enero al 19 de octubre de 2011:

- Se confeccionaron un total de 1,186 cheques del Fondo de Trabajo de la Dirección General, por el monto de B/.512,583.77, para cumplir con los pagos de servicios básicos, viáticos y transportes al interior y exterior, útiles de oficinas, alimentación, reembolsos de caja menuda, mantenimiento y reparación de equipos, mantenimiento de vehículos, pasajes aéreos al interior y al exterior.
- Se confeccionaron 66 reembolsos correspondientes a cheques girados del Fondo de Trabajo de la Dirección General, por el monto de B/.514,755.38 productos de erogaciones en concepto de servicios básicos, viáticos y transporte, útiles de oficina, materiales de aseo, reembolsos de cajas menudas, mantenimiento y reparación de equipos, mantenimientos de vehículos, viáticos y pasajes aéreos al interior y al exterior.
- Se tramitaron órdenes de compras a través de:
 - Convenio Marco. Se realizaron 101 órdenes de compras de Materiales de aseo, útiles de oficinas, equipos electrodomésticos, vehículos, mobiliarios y equipos de oficinas etc.,
 - Actos públicos. Se efectuaron un total de 145 actos públicos para la contratación de buses para trasladar a funcionarios de los Edificios 519 y 520, en Clayton; adquisición de cortinas para diferentes oficinas del Edificio 519, Clayton, compra de materiales eléctricos, construcción, pasajes aéreos internacionales, contratación de hospedajes y otros.
 - Cotizaciones para alimentación de eventos, pasajes aéreos nacionales e internacionales, mantenimiento y reparación de autos.

2. Acciones orientadas al Seguimiento de la Gestión Administrativa en las Instalaciones de Salud.

El mejoramiento de la imagen de las instalaciones de salud se convirtió en el norte de nuestra ejecución, mediante el despliegue de un Plan de Atención de Mantenimiento y Mejoramiento Integral a todas las edificaciones hospitalarias y demás unidades ejecutoras. Para lograr lo anterior, se obtuvo el reforzamiento

presupuestario en los rubros de mantenimiento de edificios y equipos.

- Se enfatizó el factor de comunicación y seguimiento del componente administrativo de las instalaciones de salud a través de la elaboración de indicadores de gestión y un formulario de verificación de las condiciones de infraestructura interna y externa, aseo, mantenimiento, etc., de las instalaciones de salud.
- Se intensificaron las giras de trabajo a nivel nacional con el fin de conocer las necesidades de las áreas e implementar acciones correctivas en forma inmediata. Especial interés recibieron los aspectos de remozamiento del mobiliario, baños públicos y fachadas de las instalaciones; pintura externa e interna, etc.
- Se atendieron los requerimientos de necesidades de recurso humano en áreas críticas.
- Se implantó la Mesa de Servicio, que consiste en un sistema automatizado para dar seguimiento a las solicitudes de apoyo de las Unidades Ejecutoras, la cual ha resultado dinámica y efectiva.
- Se han puesto en funcionamiento las siguientes iniciativas administrativas orientadas hacia la calidad total:
 - Comisión de Imagen y Gestión.
 - Comisión de Ciudadanos Vigilantes de la Caja de Seguro Social.
 - Sistema Automatizado de Control de Activos.
 - Plan para el procesamiento de desechos peligrosos.
 - Capacitación del equipo de trabajo y unidades de mando en las instalaciones de salud en el uso de herramientas de gestión administrativas.
 - Plan de mejoramiento de la asepsia en las instalaciones de salud.
 - Auditorías operacionales in situ.

3. Bienes Patrimoniales.

- Se avanzó en el Programa de Descarte a nivel nacional. Se levantaron 73 Actas, por un valor en libros de B/.336,324.87.
- Se tramitó el proceso administrativo de avalúos de vehículos en desuso, retirando de circulación 55 unidades. Por otra parte, se autorizó la venta 111 y se encuentra en trámite la autorización para vender otros 80 automóviles. En calidad de donación se concedieron seis a la Fundación Teen Challenge Panamá y uno al Cuerpo de Bomberos de Panamá.

- Se ejecutó el Plan Anual de Capacitación para los colaboradores en temas relacionados con la seguridad, vigilancia y custodia de los bienes de la entidad.



Equipo de Trabajo de Seguridad Institucional en actividades de instrucción y práctica de capacitación.

4. Manejo de Flota Institucional.

- Se recibió una flota de 128 vehículos de diferentes tipos y modelos, con destino a diversas unidades ejecutoras del país, por un valor que asciende a B/. 3, 479,783.31.
- Se desarrolló el Plan Anual de Capacitación para conductores a nivel nacional.

5. Imprenta Institucional.

Se imprimieron un total de 17, 885,878 formularios codificados y 2, 098,688 formularios no codificados. Se recibieron 248 solicitudes para la impresión de documentos y boletines.

6. Mejora y Remozamiento de los Edificios Bolívar, INRESA y Los Mosqueteros.

Se participó en las gestiones relacionadas con cambios en la infraestructura de ambos edificios por un monto de B/.78 mil; además de la remodelación de las oficinas de los Programas Nacionales de Salud por un valor de B/.70 mil. En el Edificio Los Mosqueteros, se invirtió la suma de B/.16 mil, en obras como la colocación de bandejas para compresores de A/A, manejadoras y de canal fluvial.

c. DIRECCIÓN NACIONAL DE COMPRAS.

La Dirección Nacional de Compras, tiene la función primordial de asegurar la disponibilidad en términos de cantidad, calidad, oportunidad y localización de los bienes e insumos que garantizan el servicio de excelencia a los beneficiarios de la Caja de Seguro Social.

En el período en referencia se llevaron a cabo las siguientes acciones:

1. Rediseño del proceso central de compras.

Este proyecto implicó una radical eliminación de pasos sin valor agregado, lo cual redujo el tiempo de trámite de manera sustancial (de un 30% a 40%) en las compras, tanto regulares como por precio único.

2. Suministro de solución para la gestión de procesos de compras.

- Luego de un prolijo estudio de los tiempos y movimientos de las compras, se instaló un Sistema Electrónico adquirido a la empresa Arango Software, S. A., denominado Sigma 7, con el cual se agilizarán las compras institucionales de forma automática.
- Se han realizado acciones de transición tales como el establecimiento de la plantilla de recursos humanos del área de compras, actividades de capacitación, ajuste e implantación gradual de módulos, por tipos de procesos y de compras.
- Se iniciaron los módulos de Precio Único, de Prórrogas Multas y Fianzas, dado que el sistema se desarrolló en función de la Ley Orgánica No. 51 de la CSS y se están realizando las adecuaciones concernientes al sistema en base a la Ley No. 22 de 27 de junio de 2006, que regula la contratación pública y dicta otras disposiciones; como legislación supletoria de la ley orgánica de la Caja de Seguro Social. Este Sistema Informático optimizará el proceso de adquisición de bienes y servicios y los efectos de su implantación serán radicales y de notorio impacto en la dinámica corporativa.

3. Acto público de Precio Único de Oxígeno Médico

Este proceso de adquisición ha requerido conformar especificaciones técnicas, depuración de lista de unidades ejecutoras que requieren adecuación para la instalación de tuberías para oxígeno líquido y gaseoso, además de la redacción de los términos de referencia para la consultoría referente a la instalación de una planta criogénica de oxígeno médico. Al finalizar esta etapa precontractual, se procederá a la convocatoria del acto público.

4. Proyecto de enlace y adecuación electrónica del nuevo Sistema de Compras (Sigma 7) con las demás soluciones de gestión (Avance del 50%)

Este proyecto articulará el Nuevo Sistema de Compras con las soluciones electrónicas ya existentes, a fin de hacerlas compatibles y optimizar su rendimiento tanto a Nivel Central como a nivel periférico en las unidades ejecutoras del área Metropolitana y el Interior.

5. Proyecto de automatización de la base de datos de las empresas proveedoras.

Esta base de datos referida a los proveedores de la entidad, disponible en el portal de la entidad, no solo confiere transparencia al proceso, sino que es una útil herramienta operativa en el proceso institucional de compras y de interacción con los proveedores.

6. Revisión del Reglamento de Compras

Este proyecto implicó introducir recomendaciones y cambios establecidos en el Reglamento, por medio del cual se regula el procedimiento de obras, suministro de bienes y prestación de servicios a través de la directa acción de usuarios institucionales a nivel nacional. Esta propuesta ya está concluida, pero está pendiente su presentación a las instancias administrativas superiores, lo cual se concretará en los próximos días. Esta adecuación aportará mayor efectividad a la dinámica de las compras institucionales en materias diversas.

7. Compras de Medicamentos e Insumos para la salud humana.

- **Medicamentos:** a través de la Licitación Pública No. 01-2011 de Precio Único, se han concretado compras de medicamentos por un monto de B/. 36.8 millones, lo cual ha beneficiado a la población requerida de tales medicinas y drogas.
- **Productos médico-quirúrgicos:** a través de la Licitación Pública No. 05-2011 de Precio Único, celebrada el 29 de julio de 2010, se adquirieron importantes insumos para la atención de salud a los asegurados.
- **Radiología médica:** se han tramitado adquisiciones por B/.66.0 millones de renglones radiológicos e imagenología.

8. Inversiones Físicas.

Se cumplieron las etapas precontractual y contractual de la Ciudad Hospitalaria, acto público en el que resultaron seleccionadas cinco empresas. El precio base de este acto fue de B/. 645.0 millones.

9. Labores Normativas

- Se intensificó la interacción con unidades ejecutoras, a fin de uniformar procesos y monitorear la correcta aplicación del marco legal y técnico de las contrataciones públicas en todo el territorio nacional.
- Se actualizó el Catálogo Institucional de Bienes y Servicios, el cual es clave para el proceso de toma de decisiones, con relación a la incorporación, renovación y utilización de tecnologías de salud, a través del análisis y síntesis de la mejor evidencia científica, tomando en cuenta aspectos de seguridad, eficacia, efectividad, costo-efectividad, costo-utilidad, costo-beneficio, así como las consecuencias éticas, legales y sociales de su uso.
- Se divulgaron las políticas de compra de los medicamentos, insumos, equipos, obras civiles e insumos en general, que deberán aplicarse con transparencia y efectividad.

10. Coordinación Administrativa

- Le brindó apoyo logístico y retroinformación a las unidades ejecutoras a nivel nacional, para que se diera fiel cumplimiento a las disposiciones vigentes para la adquisición de obras, bienes y servicios en general.
- Se concretó la gestión presupuestaria en los renglones de medicamentos, radiología médica, laboratorio clínico, productos médico-quirúrgicos y productos odontológicos.
- Se capacitó al personal de Nivel Central y unidades ejecutoras en las temáticas de contratación pública, prórrogas y multas y procedimientos varios y sobre la Ley No. 22 de 27 de junio de 2006.

11. Tecnología Informática

- Se efectuó el mantenimiento del sistema de Windows, Microsoft Office, antivirus, red, entrega, instalación y reparación de equipos de computadoras, impresoras y escáner.
- Se logró capacitar al personal en uso de Sistema “Panamá Compra” y se actualizaron en los aspectos de informática, tales como los trámites de permisos y accesos a la red nacional, internet y correo electrónico.

d. DIRECCIÓN NACIONAL DE INGRESOS.

La Dirección Nacional de Ingresos concentra sus acciones en recaudar los recursos financieros que sustentan los programas institucionales, mediante los cuales se les garantiza el servicio y la seguridad social a todos los asegurados y beneficiarios.

Tiene bajo su responsabilidad a las agencias administrativas a nivel nacional, que prestan servicios a los contribuyentes, asegurados y público en general, en la recaudación de la cuota empleado-empleador, lo cual es fundamental para poder cumplir con las prestaciones económicas.

A continuación, los logros operativos anuales de las unidades ejecutoras:

1. Departamento de Planilla

El Departamento de Planilla, por medio de la programación y coordinación que se realiza junto con el Departamento de Producción para la captura de la recaudación y de planillas manuales y mecanizadas, mantiene la emisión de éstas tres días antes del primer día de pago del Calendario de Presentación y Pago de Planillas, conveniente al empleador para el desarrollo de sus actividades a finales de cada mes.

De igual forma, las fichas de comprobación de cuotas del mes correspondiente son enviadas a tiempo a las diferentes Agencias Administrativas, por lo que el empleador una vez realice sus pagos desde el primer día puede contar con las fichas al momento en que lo requiera.

A nivel nacional, las Agencias Administrativas y el Departamento de Planilla, realizan la captura de la recaudación diariamente, enviando mediante transferencia

vía correo los archivos actualizados de los pagos realizados por los empleadores al Departamento de Producción.

La facturación total a septiembre 2011 creció en un 25.3% con respecto a esa misma fecha, en el 2010. Este incremento porcentual se traduce en un aumento en los ingresos por B/.26.3 millones. De esa misma forma se produjo un aumento del 7.8% en el número de empleadores y de 6.9% en el número de empleados declarado. Por otra parte, el número de empleadores que pagan por ACH creció en un 42% aproximadamente..

Cuadro 11.

Dirección Nacional de Ingresos
Departamento de Planilla

Informe Mensual de Facturación, Conceptos Caja de Seguro Social
(B/.)

Meses			DIFERENCIA	
	2010	2011	ABS.	%
Enero	94,071,808.62	115,039,127.21	20,967,318.59	22.3
Febrero	93,379,219.03	116,787,515.43	23,408,296.40	25.1
marzo	100,545,346.57	131,680,245.01	31,134,898.44	31.0
Abril	114,729,723.90	145,359,716.09	30,629,992.19	26.7
Mayo	100,169,998.21	121,555,638.06	21,385,639.85	21.3
Junio	99,991,232.42	132,509,906.37	32,518,673.95	32.5
julio	102,566,208.23	134,184,856.55	31,618,648.32	30.8
Agosto	124,162,947.72	157,787,769.09	33,624,821.37	27.1
Septiembre	104,147,299.84	115,738,859.17	11,591,559.33	11.1
Fuente: Listado de Facturación Emitido y Corregido. Dirección Nacional de Informática				

2. Unidad de Análisis y Depuración de Morosidad

Esta unidad verificó los listados de morosidad de empleadores en vía judicial y realizó las diligencias para ubicarlos de manera que respondan a su obligación empleado empleador. Bajo esta condición legal, se podrá recuperar la suma de B/.2.9 millones. Ver Cuadro No. 12, a continuación:

Cuadro 12.
Morosidad Enviada a Juzgados Ejecutores
A octubre 2011

Tipo de Morosidad	N°	B/
Empleadores cotizando y confirmados	567	B/. 1,602,222.38
Empleadores cotizando, no confirmados	457	B/. 1,363,005.84
Morosidad Total de Empleadores	1024	B/. 2,965,228.22

Fuente: Dirección Nacional de Ingresos. CSS. 2011.

3. Departamento de Apremio y Cobro

El Departamento de Apremio y Cobro ha realizado una labor intensa para recuperar la morosidad, tanto a nivel de los empleadores del sector privado, como la que registra el sector estatal. En ese sentido, ha superado las metas establecidas en los convenios de pago, intensificando los cobros a través de llamadas telefónicas, entrega de boletas de citación, entrevistas con el empleador, etc.

En el tercer trimestre del año 2011, se ha logrado recuperar la suma de B/.14,207,223 (catorce millones doscientos siete mil doscientos veintitrés), morosidad del sector privado; 25.8% superior a lo recuperado el año anterior. Por otra parte del sector estatal se recuperó B/.1,896,531, (un millón ochocientos noventa y seis mil quinientos treinta y uno).

Cuadro 13
Tipo de Apremio

DETALLE	UNIDAD DE MEDIDA	2011	2010	ABS.	%
Convenio de Pago	No. de Convenios	872	525	347	66.1
Monto Pactado en Convenio	En miles de B/.	8,064,109	4,423,044	3,641,065	82.3
Monto Cobrado	En miles de B/.	14,207,223	11,293,956	2,913,267	25.8

Fuente: Dirección Nacional de Ingresos. CSS. 2011.

4. Departamento de Contabilidad de Ingresos

Se logró descentralizar parcialmente la captación de los informes diarios de recaudación desde el lugar de origen de las transacciones, con el objeto de permitir el registro oportuno en el mayor general; por otro lado, a octubre de

2011, se han tramitado 14,718 avisos de liberación por un monto de B/.24,9 millones.

5. Departamento de Investigación de Ingresos

Para este tercer trimestre, se han incrementado las inspecciones, debido a la adquisición de un microbús de 15 pasajeros que facilita el desplazamiento de los investigadores de ingresos.

Se realizaron giras de trabajo en el interior de la República, para brindar capacitación y asesoría sobre el manejo y recopilación de información, a las agencias administrativas que así lo requirieron, lo cual permite mayor coordinación de las actividades que a nivel nacional, debe realizar un investigador con el propósito de tener un criterio uniforme sobre las tareas asignadas.

Las investigaciones generales que realiza este departamento a nivel nacional, permitieron reducir la morosidad improcedente al mes de septiembre, por un monto de **B/.5,412,264.75** y se perfila que reduzca en conjunto con el último trimestre alrededor de **B/.1,803,409.00** (un millón ochocientos tres mil cuatrocientos nueve) adicionales.

6. Departamento de Inscripción de Empleadores.

Para el tercer trimestre 2011, se han inscrito **3,692 empresas; 2,507 asegurados voluntarios y 303 asegurados domésticos**. Para este propósito, en Panamá Centro se han habilitado las Agencias Administrativas de Vía España y la 24 de Diciembre para recibir las solicitudes de inscripciones domésticas. Cabe señalar que una vez aprobada esta solicitud, la persona afiliada tiene derecho a toda atención primaria en nuestros centros hospitalarios, policlínicas, ULAPS y CAPPS a nivel nacional.

7. Departamento de Recaudación

La recaudación del período comprendido de enero a octubre de 2011 alcanzó la suma de B/.2,047,852,911 millones (Cifras Preliminares), con un incremento de B/.145.8 millones (7.7%) con respecto a la recaudación presupuestada para este mismo período; las cuotas regulares y especiales (incluyen cuotas empleado empleador y cuotas del decimotercer mes) se incrementaron en B/.93.2 millones (6.6

%) más que lo presupuestado y B/.207.0 millones (22.6%) mayor a lo recaudado en el mismo período del año 2010.

Los ingresos de operación se muestran superiores en B/.278.3 Millones (18.2%) en comparación con el mismo período del año anterior (2010).

Los ingresos de capital reflejan un aumento de 52.5%, que representan B/.40.7 millones.

Los Reingresos de Capital se incrementaron sólo 0.2% respecto al año anterior, sin embargo, respecto a lo presupuestado muestra un monto superior en 239.6% producto de la rendición anticipada de Bonos e ingresos de depósitos a plazo fijo.

Cabe destacar la inscripción al sistema ACH de más de 1,095 empleadores, permitiendo así que otros intermediarios financieros apoyen la labor de recaudación de cuotas a través de sus cuentas bancarias, obteniendo mejor resultado brindando facilidades al usuario.

8. Unidad de Bienes Patrimoniales

La Unidad de Bienes Patrimoniales de la Coordinación de DINAI ha logrado mantener los inventarios actualizados y registros correspondientes al día, con miras a salvaguardar los activos de la institución y cumplir con los controles internos que tenemos a disposición. Esta efectividad fue desarrollada a nivel nacional en las Agencias Administrativas y Unidades Ejecutoras de la Dirección Nacional de Ingresos.

- 9.** Actualmente, se está en la primera Etapa de Implementación del **SIPE** (Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas), el mismo es una plataforma tecnológica que permitirá a los empleadores y asegurados realizar sus transacciones con la Caja de Seguro Social de una forma más rápida, ágil, segura y oportuna.
- 10.** Se adquirieron nuevos vehículos en las diferentes unidades ejecutoras de DINAI, incluyendo las Agencias a nivel nacional, para mejorar la flota y brindar un mejor servicio, a fin de dar respuesta a las diferentes asignaciones de cada área.

B.3. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE APOYO.

Esta unidad ejecutora tiene como objetivo principal brindar el mantenimiento adecuado a las infraestructuras institucionales, como lo son las instalaciones de salud y otras edificaciones a nivel nacional, a fin de garantizar un servicio continuo a los asegurados.

Actualmente, mantiene un total de 119 proyectos que se encuentran en diferentes etapas y se enfocan en construcción de nuevas Policlínicas, Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS), Centro de Atención de Promoción y Prevención de Salud (CAPPS), reformas y adiciones de instalaciones existentes y Cambios de Equipos y Sistemas Centrales a nivel nacional.

1. Proyectos Terminados (al 15 de noviembre de 2011).

Terminación de proyectos iniciados en períodos anteriores fueron treinta y cuatro (34), por un valor de B/.11.8 millones. Los que corresponden a tres (3) construcciones nuevas por un valor de B/.5.1 millones; dieciocho (18) proyectos de Remodelación, Adiciones y Mejoramientos, por un valor de B/.3.8 millones, trece (13) Cambio de Equipos y Sistemas Centrales, por un valor de B/. 2.9 millones. A continuación presentamos los proyectos más relevantes:

a. Instalaciones Nuevas.

- **Provincia de Bocas del Toro.**
 - Hospital de Changuinola.



- Nuevo Edificio para el Laboratorio Clínico. Costo de inversión por B/.1,350,064.00.



- Nuevo Edificio para las Calderas. Costo de la inversión por B/. 379, 850.00.
- **Provincia de Herrera. Divisa.**



- Nuevo Depósito de Medicamentos. Valor total de la obra por B/.3,322,338.00.

1.2.Remodelación, Adiciones y Mejoramientos.

- **Provincia de Colón.**
 - Policlínica Prospero Meléndez
 - Remoción de Mural artístico. Costo de la inversión asciende a B/. 27,900.00.
- **Provincia de Panamá.**
 - Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.



- Nuevo Depósito de Farmacia. Valor total de la obra por B/. 68,402.00.
- Edificio Bolívar – Panamá.



- Reemplazo de Cubierta de Techo Metálico. Inversión total por B/. 85,000.00.
- Pintura Exterior. Costo total de la obra por B/.16,150.00.
- Policlínica Dr. Alejandro de la Guardia. Betania.
 - Pintura Interna y Externa, Verjas y Puertas de Hierro. Valor total de la obra B/.50,495.00.
- Policlínica Carlos N. Brin. San Francisco.
 - Construcción de Muro. Costo total de B/. 42,497.00.
 - Impermeabilización de Techo y Canales de Metal. Inversión por un valor de B/.140,465.43.
- Policlínica Dr. Manuel María Valdés – San Miguelito.
 - Descontaminación de Techo. Valor total asciende a B/.271,690.00.
- Edificio de Calle 17 – Centro de Toxicología.
 - Suministro e Instalación de Puertas y Ventanas. Valor total de la obra B/. 24,875.00.
 - Elementos Decorativos del Edificio Planta Baja y Entre piso. Costo de la inversión por B/.12,000.00.
- Centro de Capacitación de Las Cumbres.
 - Rehabilitación del Sistema Pluvial. Costo de la inversión B/. 43,460.00.



- Rehabilitación de las Canchas de Juego y Habilitación de nueve (9) Bohíos. Por un costo de B/. 44,550.00.



- Demolición de la infraestructura y Saneamiento del Terreno de la Casa Club y Tres (3) Edificios. Costo total de la obra B/. 50,150.00.
- ULAPS de Las Cumbres.
 - Cambio de Cielo Raso B/.37,758.00.
 - Pintura Externa e Interna, Puerta de Hierro y Verjas. Valor de la obra B/.28,463.00.
- ULAPS de San Cristóbal.



- Cambio de Cielo Raso. Costo total de B/.37,758.00.
- Pintura Externa e Interna, Puerta de Hierro y Verjas. Valor de la obra por B/.28,463.00.
- Hospital de Chepo.



- Remodelación de los Quirófanos. Valor de la obra B/.2,817,217.00.

1.3. Cambios de Equipos y Sistemas Centrales.

- **Provincia de Bocas del Toro.**
 - Hospital de Changuinola.
 - Central Telefónica. Inversión por un costo de B/.36,858.70.
- **Provincia de Coclé.**
 - Hospital Rafael Estévez. Aguadulce.
 - Sistema de Agua Potable, para sala de Hemodiálisis. Inversión por un total de B/. 89,300.00.
 - Policlínica Manuel de Jesús Rojas. Aguadulce.
 - Aire Acondicionado de 7.5 toneladas. Costo total de la obra B/. 10,900.00.
- **Provincia de Chiriquí.**
 - Coordinación Provincial de Chiriquí.
 - Aire Acondicionado dos (2) unidades. Valor de la obra B/.41,350.00.
- **Provincia de Panamá.**
 - Policlínica Carlos N. Brin. San Francisco.



- Aire Acondicionado para las áreas de Fisioterapia, Dirección Médica.
- Prestaciones Médicas y Aseo. Costo total de la obra B/.97,990.00.
- Edificio de Calle 17 – Centro de Toxicología
 - Suministro e Instalación de Alarma Contra Incendio. Costo de la obra B/. 29,995.00.

- Suministro e Instalación de dos Unidades de Aire Acondicionado y seis extractores. Valor de la inversión B/.170,000.00.
- Sistema de Ductos en la Planta Baja y Entre piso. Valor de la obra B/.50,000.00.
- Policlínica Presidente Remón
 - Suministro e Instalación de Monta Bultos. Inversión de B/. 49,998.00.
- Edificio 519- Clayton – Panamá
 - Sistemas Especiales. Costo de la obra B/. 307,000.00.
 - Rehabilitación del Agua Helada. Valor de la obra B/.892,594.00.
- Policlínica Santiago Barraza – La Chorrera- Panamá.



- Tres (3) Enfriadores de Agua tipo tornillo. Inversión de B/.869,077.56.
- Hospital Ezequiel Abadía – Provincia de Veraguas.
 - Suministro e Instalación de dos (2) Unidades de A/A de 30 Toneladas, una (1) Unidad de A/A de 20 Toneladas.
 - Construcción de dos (2) casetas. Inversión de B/.244,698.00.

2. Proyectos en Ejecución (al 15 de noviembre de 2011).

Se ha otorgado orden de proceder a veintidós (22) proyectos, con un valor de B/.22 millones, con la finalidad de aumentar la calidad de la atención médica, principalmente a favor de nuestros usuarios.

2.1.Instalaciones Nuevas.

- **Provincia de Bocas del Toro.**



- Hospital de Changuinola.
 - Nuevo Edificio para el Servicio de Consulta Externa y Administración. Inversión de B/.8,152,093.93.

2.2.Remodelación, Adiciones y Mejoramiento.



- **Provincia de Bocas del Toro.**
 - Hospital de Changuinola.
 - Suministro e Instalación de dos (2) tanques de agua potable. Valor de la inversión B/. 236,373.00.
- **Provincia de Colón.**
 - Policlínica Dr. Hugo Spadafora Franco - Colón
 - Techo de Radiología. Valor de la inversión B/.70,364.00.
- **Provincia de Chiriquí.**
 - Agencia de David.



- Remodelación y Adición. Costo de B/. 558,160.00.
- Policlínica Pablo Espinosa -Chiriquí
 - Construcción de Planta de Tratamiento. Valor de la inversión B/. 313,570.00.
- **Provincia de Panamá.**
 - Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo A. Madrid.



- Construcción de Sala de Hematología. Costo de B/.3,702.000.00.
- Policlínica Dr. Alejandro de la Guardia. Bethania.
 - Suministro e Instalación de Puertas. Inversión de B/.66,687.00.
- Policlínica Dr. Generoso Guardia. Santa Librada.



- Pintura Interna y Externa. Inversión de B/.37,160.70.

- Policlínica J.J. Vallarino – Panamá.



- Construcción de Módulo de Odontología. Inversión de B/. 2,967.001.00.

- Hospital de Especialidades Pediátricas.



- Pintura Exterior del Edificio. Inversión de B/.35,690.00.
- Impermeabilización de Losa Exterior. Costo por un valor de B/. 30,975.00.

- ULAPS de Las Cumbres.

- Construcción de Depósito. Inversión por un costo de B/. 29,480.05.
- Suministro e Instalación de Puertas. Inversión de B/.33,516.00.

- ULAPS de San Cristóbal.



- Construcción de Depósito. Valor de B/. 28,188.38.
- Suministro e Instalación de Puertas. Costo por un valor de B/. 27,930.00.

- Policlínica Blas Gómez Chetro. Arraiján.



- Construcción de la Planta de Tratamiento. Inversión de B/. 324,799.99.



- Construcción anexo Materno Infantil. Inversión de B/. 5, 046,267.37.

- Policlínica Santiago Barraza. La Chorrera.



- Mejoras al Servicio de Radiología. Valor de B/.17,547.50.

2.3.Cambio de Equipos y Sistemas Centrales.

- **Provincia de Colón.**
 - Policlínica Dr. Hugo Spadafora Franco.
 - Mejoras al Sistema Eléctrico B/.93,100.00.
 - Suministro e Instalación de dos (2) Unidades de A/A de 15 y 20 toneladas. Inversión de B/. 47,500.00.
- **Provincia de Panamá.**
 - Policlínica Dr. Alejandro de la Guardia. Betania.
 - Aire Acondicionado para Sala de Cirugía Menor. Inversión por un costo de B/.47,600.00.
 - Centro de Capacitación de Las Cumbres.
 - Rehabilitación del sistema de viga ductos. Costo por un valor de B/.38,050.00.

3. Proyectos que Iniciaron o Continúan con el Trámite de Contratación (al 15 de noviembre de 2011).

Actualmente, se encuentran en diferentes etapas de contratación 41 proyectos, por un monto de B/.136 millones, de los cuales veinte (21) están pendientes de adjudicación y mantienen un precio de referencia aproximado de B/.96 millones y veinte (20) han sido adjudicados por un valor de B/. 40 millones. A continuación, mencionaremos los más relevantes:

4. Proyectos Adjudicados.

- **Provincia de Bocas del Toro**
 - Hospital de Changuinola.

- Nuevo Edificio de Radiología, Farmacia y Depósito de Medicamentos. Valor de B/.2,051.969.00.
- Nuevo Edificio de Cirugía de Hombres, Salud Mental y Fisioterapia. Inversión por valor de B/.3,529,152.00.
- **Provincia de Colón.**
 - Complejo Hospitalario Dr. Manuel Amador Guerrero.
 - Adecuación de la Casa de Fuerza B/. 106,831.00
 - Remodelación de Urgencias. Costo por un valor de B/.830,250.00.
 - Policlínica Dr. Hugo Spadafora Franco.
 - Construcción del Depósito Médico-Quirúrgico. Inversión por un valor de B/. 61,846.00.
- **Provincia de Chiriquí.**
 - Agencia de Boquete.
 - Construcción de Nuevo Edificio. Valor de B/.869,205.00.
 - Hospital Rafael Hernández.
 - Construcción del Depósito de Medicamentos. Costo por un valor de B/. 598,872.00.
 - Reubicación de Consulta Externa de Ortopedia. Inversión por un valor de B/. 76,800.00.
- **Provincia de Los Santos.**
 - Policlínica Especializada, en San Juan de Dios.
 - Construcción Nueva. Valor de B/.13,019,610.00.
 - Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) en Guararé.
 - Construcción Nueva. Costo de inversión por B/.1,450,000.00.
- **Provincia de Panamá.**
 - Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.
 - Construcción del Nuevo Edificio de Estacionamientos: Valor de B/.11,678,783.03.
 - Policlínica Manuel Ferrer Valdés.
 - Nuevos Consultorios. Inversión por un valor de B/.1,720,000.00.
 - Edificio 519 – Clayton.
 - Remodelación del 1er. Piso, pabellón C. Inversión de B/. 668,328.37.
 - Pintura Exterior. Costo por un valor de B/.102,550.00.
 - Policlínica Dr. J.J. Vallarino – Juan Díaz.

- Planta de Tratamiento. Costo por un valor de B/.345,676.51.
- Clínica de Curaciones y Heridas. Valor de B/.100,569.83.
- Policlínica Presidente Remón – Calle 17.
 - Planta Eléctrica de Emergencia. Costo por B/. 324,500.00.
- Hospital de Chepo.
 - Construcción de Planta de Tratamiento. Inversión por un valor de B/. 687,212.90.
- Centro de Atención y Prevención Primaria de Salud (CAPPS) en Vacamonte – Arraiján.
 - Construcción Nueva. Costo por un valor de B/.1,288,066.58.
- **Provincia de Veraguas**
 - Hospital Ezequiel Abadía.
 - Construcción de Planta de Tratamiento. Valor de la inversión por B/. 370,188.50.

5. Proyectos en Proceso de Adjudicación o Convocatoria de Acto Público.

- **Provincia de Bocas del Toro.**
 - Hospital de Changuinola –
 - Nuevo Módulo de Hospitalización de Ginecología, Pediatría.
 - Nuevo Módulo de Cirugía de mujer y Psiquiatría.
 - Hospital de Almirante.
 - Sistema de Suministro de reserva de Agua Potable.
- **Provincia de Coclé.**
 - Policlínica Especializada de Penonomé.
 - Construcción Nueva
 - Policlínica Especializada de Aguadulce.
 - Construcción Nueva
- **Provincia de Colón.**
 - Policlínica Dr. Hugo Spadafora Franco.
 - Sistema de Suministro de reserva de Agua Potable.
 - Suministro e Instalación de dos (2) Elevadores.
- **Provincia de Chiriquí.**
 - Policlínica Especializada de Boquete.
 - Construcción Nueva.
 - Hospital Rafael Hernández.

- Mejoras a la Planta Eléctrica.
 - Suministro de un Elevador, para 22 Pasajeros.
 - Suministro de un Elevador, para 6 Pasajeros.
 - Suministro e Instalación de cinco (5) Manejadoras de Aire Acondicionado.
- Policlínica Especializada Dr. Gustavo A. Ross.
 - Construcción Nueva.
- **Provincia de Los Santos.**
 - Policlínica Dr. Miguel Cárdenas. Las Tablas.
 - Suministro e Instalación de un (1) Elevador, para 10 pasajeros.
- **Provincia de Panamá.**
 - Edificio Bolívar.
 - Remodelación de los Depósitos y Archivos Generales.
 - Policlínica Dr. J.J. Vallarino – Juan Díaz.
 - Construcción de Estacionamientos.
 - Policlínica Manuel María Valdés. San Miguelito.
 - Reformas al Servicio de Niño Sano.
 - Centro de Capacitación de Las Cumbres.
 - Construcción de un Nuevo Centro de Formación y Recreación.
 - Centro Recreativo de la Tercera Edad. Las Cumbres.
 - Construcción Nueva.
 - Construcción de La Ciudad Hospitalaria.
 - Construcción Nueva. (Confección de Resolución de Adjudicación).
 - Servicio de Inspección y Control de Obra.
 - Policlínica Santiago Barraza. La Chorrera.
 - Cambio de Cubierta de Techo.

6. Proyectos en Etapa de Confección de Planos, Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia.

Con el objetivo de la modernización y la ampliación de sus servicios para hacer accesibles a la mayor cantidad de derechohabientes y mantener las edificaciones en óptimo estado de funcionamiento, actualmente se encuentran en la etapa de desarrollo de planos y elaboración de especificaciones técnicas o términos de referencia cincuenta y dos (52) proyectos pertenecientes al Presupuesto de Inversiones Físicas y Maquinaria y Equipo.

- **Provincia de Bocas del Toro**
 - Hospital de Changuinola.
 - Construcción de Cocina y Lavandería.

- **Provincia de Colón**
 - Complejo Hospitalario Dr. Manuel Amador Guerrero.
 - Sistema de Suministro de Reserva de Agua Potable
 - Construcción de Planta de Tratamiento.
 - Mejoras al Sistema de Aire Acondicionado.
 - Policlínica Dr. Hugo Spadafora.
 - Remodelación de la Sala de Urgencia
 - Nueva Policlínica de Nuevo San Juan.
 - Construcción Nueva
 - Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS). Portobelo.
 - Ampliación.
- **Provincia de Panamá**
 - Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid –Área de Psiquiatría.

B.4. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN.

La Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación se ha convertido en la columna vertebral del proceso de transformación de la Institución, con miras a reducir la brecha tecnológica de la Caja de Seguro Social, para favorecer los procesos fundamentales de la organización, que son las prestaciones en salud, prestaciones económicas, además de los procesos administrativos de soporte que buscan incrementar la eficiencia.

Se ha trabajado arduamente en diferentes iniciativas que apoyan la gestión de cada una de las Unidades Ejecutoras de la Caja de Seguro Social desde su fase inicial con la reingeniería de procesos, el desarrollo tecnológico y, posteriormente, la etapa de la administración de proyectos. Por su magnitud, la mayoría de estas iniciativas cubrirán períodos de más de un (1) año, no obstante se prevé que al finalizar los mismos esta Institución de seguridad social, se perfila como un modelo a seguir por otras organizaciones o instituciones públicas, en cuanto a infraestructura tecnológica y de seguridad se refiere.

Los proyectos aquí considerados pasan por las siguientes tres (3) fases: Planificación y Contratación, Ejecución e Implementación del proyecto.

Durante el período considerado, podemos reportar los siguientes logros de las iniciativas:

1. Iniciativas en Fase de Planificación y Contratación.

- **Sistema Integrado para Gestión de Activos Corporativos.**

El proyecto del Sistema de Gestión de Activos Corporativos consiste en optimizar el mantenimiento de los activos que posee la Caja de Seguro Social. El proyecto iniciará con el control de los equipos de Bio-Médica, aires acondicionados de alto tonelaje, la flota vehicular, entre otros activos de la institución, para poder extender la vida útil de los mismos, su productividad y a su vez optimizar los costos asociados a dichos activos.

Entre sus beneficios, tenemos:

- Reducir la cancelación de citas médicas, por daños en equipos, debido a la falta de mantenimiento preventivo
- Manejar adecuadamente los niveles de servicio contratados por la Caja de Seguro Social.

- **Sistema de Información Hospitalaria (SIH).**

El proyecto del Sistema de Información Hospitalaria (SIH) tiene como objetivo optimizar el proceso de atención en salud.

Los aspectos más relevantes de este sistema, son:

- Manejo del expediente clínico de cada uno de los asegurados.
- Apoyo en los diferentes procesos de las unidades ejecutoras, desde el primer nivel de atención primaria hasta el cuarto nivel de atención.
- Mejoras en el proceso de TRIAGE.
- Administración eficiente de la disponibilidad de habitaciones y camas.
- Administración de la programación de cirugías y hospitalizaciones.
- Administración de los servicios de nutrición, farmacia, laboratorios y otros.

En cuanto a los beneficios que se obtendrán al implementar este sistema, podemos señalar:

- Brindar atención oportuna en los servicios de citas médicas, urgencias, farmacia, cirugías, exámenes médicos, entre otros.
- Manejar de forma adecuada el historial clínico.
- Brindar rápido acceso a los expedientes médicos.

- Manejar la información de manera centralizada como apoyo a la toma de decisiones administrativas en los centros hospitalarios.
- Incrementar la productividad.
- **Red Core y de Distribución de Seguridad para la CSS**
La infraestructura de la Caja de Seguro Social cuenta actualmente con un diseño de red no tolerante a fallos y con rendimiento limitado para las futuras aplicaciones, poniendo en riesgo las operaciones de la Caja de Seguro Social, también con equipos antiguos y desactualizados.

Esta iniciativa tiene como objetivo implementar la nueva Red LAN Metropolitana de la Caja del Seguro Social, para brindar un mejor servicio a todos los asegurados.

Los beneficios de esta iniciativa son:

- Minimizar el impacto de una falla de hardware y aplicaciones.
- Minimizar el impacto en los enlaces de la CSS.
- Proveer capacidades de interconexión y procesamiento, acorde con los requerimientos actuales y de crecimiento de la institución.
- **Sistema de Video Exclusivo a través de Cable TV para la CSS (CCTV)**
La iniciativa consiste de un sistema de video exclusivo que permitirá transmitir información a los asegurados en las distintas Unidades Ejecutoras a nivel nacional, que se encuentren en el proceso de recibir atención. Con este sistema de difusión se busca atender la necesidad de informar y educar al asegurado y a los colaboradores de los diferentes servicios que ofrece la institución, así como también la forma de accederla (noticias, segmentos de salud informativos, actualidad médica, entre otros).

Entre los beneficios de esta iniciativa, podemos mencionar:

- Promover por este medio los programas de salud de la institución, iniciativas e información de interés de los usuarios.
- Educar a la población asegurada en cuanto a los temas que mejoren su salud y otros temas de interés del asegurado.
- Mantener a la población asegurada informada de las actividades y avances institucionales.

2. Iniciativas en Ejecución

- **Ficha Digital**

La iniciativa de Ficha Digital, en su primera etapa, consiste en poder validar el derecho de cada asegurado a través de los diversos canales que ofrece la Caja de Seguro Social, como lo son el Call Center y en los módulos de Atención al Asegurado en cada Unidad Ejecutora.

Entre las ventajas de este proyecto, se prevé lograr lo siguiente:

- Validar inmediatamente el derecho a los diferentes servicios.
- Evitar la falsificación de la ficha.
- Mejorar la imagen de la Institución.

- **Código Abierto para estaciones de Trabajo de la CSS**

La Caja de Seguro Social, ha adquirido una herramienta de Código Abierto, como solución tecnológica para la administración del ciclo de vida de las herramientas de hardware y software que ayuden a la gestión diaria que realizan las diferentes oficinas de la institución, lo cual forma parte integral de la estrategia de transformación de la Institución.

Este proyecto tiene como objetivo reducir los costos de licenciamiento al adquirir el hardware y software requeridos para implementar la herramienta ofimática y la definición de políticas y perfiles de usuarios en conjunto con la Caja de Seguro Social.

Entre los beneficios que aportará esta iniciativa, podemos mencionar:

- Ahorro en la compra de licencias.
- Libertad para escoger entre diferentes proveedores y marcas en el mercado.
- Definición de políticas y perfiles de usuario, según los requerimientos de la Institución.

- **Seguridad y Video Vigilancia para la CSS (Primera Etapa – Clayton, Edificios 519 y 520).**

Debido al número de incidentes, actos dolosos y robos ocurridos, tanto en las instalaciones de la Caja Seguro Social como en las áreas aledañas, que afectan el patrimonio institucional, se está dotando los Edificios 519 y 520, Clayton, de un Sistema de Control de Acceso y Video Vigilancia a las Instalaciones, que asegure la protección a las infraestructuras, bienes materiales y recurso humano. Ambos edificios se

tomaron como pilotos para replicar los mismos estándares de seguridad en todas las Unidades Ejecutoras de la Institución a nivel nacional.

El objetivo de esta iniciativa es incrementar el nivel de seguridad del patrimonio institucional, de los colaboradores y los asegurados, monitoreando el acceso a las instalaciones de la Caja de Seguro Social, a través de medios electromecánicos y dispositivos especiales de video.

Los beneficios de la primera etapa de esta iniciativa, son los siguientes:

- Protección de los colaboradores que laboraran dentro de los Edificios 519 y 520 de Clayton.
- Brindar una mejor herramienta, a la seguridad de la Caja de Seguro Social, para el control de los visitantes a la Institución.
- Vigilar permanente las instalaciones y sus alrededores con equipos tecnológicos.

- **Limpieza, Depuración y Normalización de datos (Depuración de la Base de Datos – Segunda Etapa).**

La Primera Etapa de esta iniciativa “Depuración de Cuenta Individual en la Base de Datos Adabas CSS” depuró de manera exitosa los datos de afiliados al “Subsistema Mixto” y una muestra afiliados del “Subsistema Exclusivamente de Beneficio Definido” próximos a pensionarse (87% de los registros de los afiliados a ambos subsistemas se depuraron automáticamente). Queda pendiente la Fase II, que se refiere al resto del universo de afiliados del “Subsistema Exclusivamente de Beneficio Definido”, las nuevas cuotas, así como los nuevos afiliados al Subsistema Mixto, desde agosto del año 2010.

El objetivo de esta etapa es lograr una óptima calidad de los datos en un 90% de las Cuentas Individuales y del Maestro de Asegurados, de modo que los registros sean completos, válidos, consistentes, oportunos, precisos y apropiados para el uso específico que la CSS determine en el futuro.

Entre los beneficios, podemos mencionar:

- Base de Datos actualizada, validada y libre de errores.
- Agilización del proceso de trámite de prestaciones económicas.

3. Iniciativas Implementadas.

- **Sistema de Farmacias de la CSS (AGEF).**

El sistema de Farmacia AGEF, que integra todas las etapas del proceso de despacho de recetas, ha sido implementado en 61 Unidades Ejecutoras a nivel nacional, con excepción de algunas CAPPS que no poseen recetarios ni farmaceutas.

Entre los beneficios que ofrece este sistema, tenemos los siguientes:

- Apoyar en la gestión del proceso de farmacia.
- Controlar el derecho de los asegurados y dependientes y evitar los abusos.

- **Certificación de los Laboratorios de la Caja de Seguro Social.**

Esta iniciativa consiste en estandarizar las operaciones de los laboratorios clínicos de la Caja de Seguro Social, conforme a las normas internacionales de amplio reconocimiento. La certificación de los 22 laboratorios forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) desarrollado para tal fin. El SGC es aquella parte del sistema de gestión del laboratorio clínico enfocada al logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

El objetivo de la iniciativa es lograr la certificación de los laboratorios clínicos de la Caja de Seguro Social con la Norma ISO 9001:2008, a nivel nacional. En febrero del 2011, se logró la certificación de 21 laboratorios.

Entre los beneficios de esta iniciativa, se tienen los siguientes:

- Reconocimiento nacional e internacional de los laboratorios clínicos de la Caja de Seguro Social.
- Confianza en los resultados clínicos de los laboratorios.
- Asegurar un debido diagnóstico para lograr la salud de nuestros usuarios.

4. Otros Logros y Colaboraciones de la Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación (DENIT).

Con el fin de suministrar las herramientas tecnológicas adecuadas a nuestros colaboradores, la Dirección Ejecutiva de Innovación y Transformación ha adquirido, entregado y renovado durante este período, un total de 762 computadoras a nivel nacional, distribuidas por provincia, de la siguiente manera:

Cuadro Nº 14
Cantidad de Computadoras Suministradas a Nivel Nacional.

PROVINCIA	CANTIDAD
Bocas del Toro	24
Coclé	8
Colón	35
Chiriquí	55
Herrera	20
Los Santos	12
Panamá	578
Veraguas	30
TOTAL	732

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Transformación e Innovación.CSS, 2011.

La DENIT ha brindado apoyo y asesoría en el área de tecnología, reingeniería de procesos y administración de proyectos a otras Direcciones Ejecutivas en sistemas, tales como:

- BPM de Compras, Recursos Humanos e Infraestructura.
- SAFIRO (Sistema Administrativo - Financiero y de Recursos Humanos).
- SIPE (Sistema de Prestaciones Económicas).
- Ahorro Energético para la Caja de Seguro Social.
- LOGHOS (Logística Hospitalaria).

B.5. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS.

La Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas – IVM, tiene como finalidad garantizar servicios de seguridad económica, con calidad y eficacia a los asegurados y sus beneficiarios, de acuerdo con los principios de solidaridad en los Riesgos de Enfermedad, Vejez, Invalidez, Muerte y Riesgos Profesionales.

A continuación presentamos las acciones y proyectos más relevantes llevadas a cabo durante el año:

a. Prestaciones Económicas.

1. Implementación del Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE).

- Se logró avanzar en el proceso de montaje del SIPE, el cual conlleva un cambio de cultura en el manejo de la información referente a la inscripción y afiliación de empleadores y trabajadores.



- Se avanzó significativamente en la depuración de la data tanto del Maestro-Asegurado como de la Cuenta Individual de los asegurados del Subsistema Mixto y del Subsistema Exclusivamente de Beneficio Definido, formalizándose para ello dos contrataciones externas.

El saneamiento de esta información es esencial para la aplicación del SIPE y la realización del Estudio Actuarial que señala el Artículo 219, de la Ley Orgánica de la Caja de Seguro Social.

- Mediante la aplicación del programa Argo-UML, se logró avanzar en un 70% el proceso de parametrización de todos los cálculos de las prestaciones económicas.

2. Sistematización y Descentralización del Trámite y Pago del Beneficio de Lentes, Prótesis Dental y Auxilio de Funerales, en las Agencias del Interior.

- Finalizó la etapa de revisión y modificación de los procedimientos y se avanza en un 40% en el proceso de sistematización del programa de beneficios de lentes, prótesis dental y auxilio de funerales.

3. Depuración automática.

- Se realizó la identificación y depuración de la data de 203,259 asegurados que pertenecen al subsistema mixto. Se entregaron 88,000 estados de cuenta de ahorro personal de asegurados del subsistema mixto.

- Se depuraron de manera rutinaria (manual) las cuentas individuales de 5,633 futuros pensionados por vejez para el año 2011. Esta actividad tuvo como propósito agilizar el proceso de análisis y cumplir con el otorgamiento a tiempo de las pensiones solicitadas. Se logró depurar el 100%.
- Se inició, en octubre, la fase de análisis de los datos contenidos en los distintos archivos de las cuentas individuales para proceder a la depuración automática mediante la utilización de un software especial. Posteriormente, continuará el proceso para la certificación de las reglas aplicadas.

4. Pago de las Pensiones y Jubilaciones por Acreditamiento Bancario (ACH).

Para el año 2011 (enero-septiembre), se acreditaron 11,875 pensionados, lo que representa un incremento del 28% en relación al año 2010. El éxito de este programa obedece al desarrollo de campañas radiales, televisivas, encuestas y ferias de acreditamiento.



5. Depuración de la data histórica de los archivos estadísticos de invalidez, vejez y muerte.

Se depuró el 97% de un total de 3,324 registros de pensiones de sobrevivientes que presentaban inconsistencias en sus datos, suministrados por el área de Actuarial. Este proceso de depuración involucra el análisis de los expedientes físicos contra los archivos estadísticos, revisión de cálculo y confección de movimientos de pago.

6. Préstamos Hipotecarios.

Se incorporaron mejoras tecnológicas y de planificación, para la eficacia en la renovación y ejecución del Programa de Préstamos Hipotecarios, el cual es una alternativa de solución para el presupuesto familiar de los colaboradores de la Institución.

7. Centro de Préstamos a Pensionados y Jubilados de la CSS.

Se estableció el Centro de Préstamos para brindar el servicio de préstamos a pensionados y jubilados. Este programa social cuenta con un buen producto para satisfacer las necesidades de financiamiento, dentro del marco legal que señala la Ley 51.



8. Solicitudes de Prestaciones Económicas:

- **Solicitudes de Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM).**

Para el año 2011, se recibieron 22,424 solicitudes de prestaciones de largo plazo determinadas por el Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), de las cuales el 33%, correspondía a las pensiones de vejez, seguidas por las solicitudes de pensión de vejez anticipada y asignaciones familiares, con un 12.4% y 12.3 %, respectivamente.

Cabe destacar que el 98% de estas solicitudes fueron resueltas y el 14 % negadas debido a que no cumplían con los requisitos exigidos por la Ley 51, Orgánica de la Institución.

- **Solicitudes de Subsidios de Corto Plazo.**

Se atendieron 29,255 solicitudes a corto plazo, de las cuales el 60% corresponden a incapacidad común, maternidad, funerales y prótesis, mientras que el 40% a peticiones de lentes.

- **Solicitudes de Riesgos Profesionales.**

De las 62,876 solicitudes de prestaciones económicas (IVM y a corto plazo) gestionadas, el 18% (11,187) corresponden a Riesgos Profesionales. Se destaca que en este tipo de solicitudes, las que conciernen a subsidios por reclamaciones, ascienden al 95%.

Gráfica N°4
Número de Solicitudes Recibidas de Prestaciones Económicas
de enero a octubre de 2011



Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas. CSS. 2011.

b. Actuarial.

1. Valuaciones actuariales.

Se realizaron las valuaciones actuariales del Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte, Riesgos Profesionales, de Fondo Complementario y del Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable de los Educadores. (PRAA).

2. Estudio Actuarial 2010.

Se logró desarrollar diferentes acciones como la depuración de cuentas de pensionados y jubilados, de los asegurados activos por subsistemas y las proyecciones demográficas –financieras para la elaboración y entrega final del Informe del Estudio Actuarial 2010.

3. Proyecciones Financieras.

Se efectuaron las proyecciones financieras con diferentes escenarios y alternativas de aumento a pensionados, jubilados y de riesgos profesionales; al igual que el estudio para pensionar a los afectados por la ingesta de medicamentos que contenían dentro de sus componentes el dietilenglicol y el cálculo de pensión para los familiares de los que fallecieron.

c. Unidad Técnica Especializada de Inversiones.

Se contribuyó con el objetivo principal de la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas de lograr eficiencia en las actividades que proporcionan beneficio económico a la Institución.

Las acciones estuvieron enmarcadas, principalmente en la generación de ingresos financieros para la sostenibilidad de largo plazo de las obligaciones de los riesgos que administra la Institución; además de ser vigilantes responsables de los parámetros razonables de rendimiento y liquidez, a los menores niveles de riesgo posibles.

A continuación, las principales acciones programáticas desarrolladas:

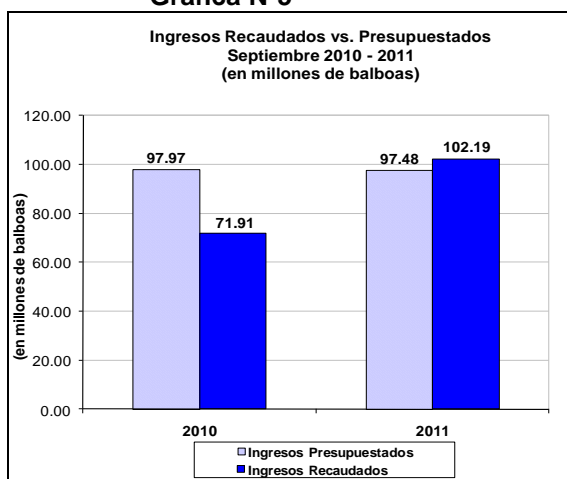
1. Ejecución del Plan Anual de Inversiones 2011.

Al 30 de septiembre de 2011, se registró una ejecución de 78.11% en las inversiones por el orden de B/. 454.23 millones, lo que supera la ejecución del 59.03% lograda en el mismo período del año anterior.

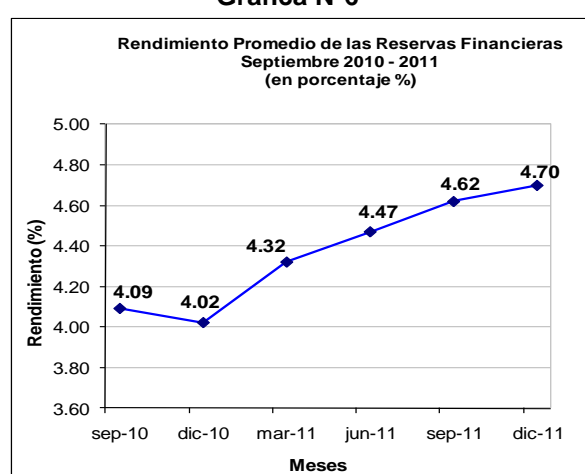
Las negociaciones produjeron un buen rendimiento de las inversiones en el mercado financiero, tanto local como internacional, lo cual ha significado un importante incremento de los ingresos financieros, compensando los riesgos de reinversión y de mercado experimentados en el año 2010. Los ingresos financieros ascendieron a B/.102.19 millones, lo que representa un incremento de B/.30.28 millones o sea 42.1% con respecto a igual período del año anterior y B/.4.71 millones o un 4.83% en relación a la meta presupuestaria al 30 de septiembre de 2011.

De esta forma, el rendimiento de las reservas financieras de los riesgos administrados por la Institución alcanzó el 4.62%, superando en 53 puntos básicos el rendimiento de 4.09 alcanzado al 30 de septiembre de 2010. Ver gráficas Nos. 5 y 6, a continuación:

Gráfica N°5



Gráfica N°6



Fuente: Unidad Técnica Especializada de Inversiones, Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas. CSS. 2011.

2. Aprobación e Implementación del Programa de Préstamos a Funcionarios.

Se logró la aprobación del Programa de Préstamos Hipotecarios a Funcionarios de la Caja de Seguro Social, a una tasa de interés competitiva de mercado de 5.50% garantizada por siete años, a plazos máximos de 35 años y 98% de financiamiento, hasta por un monto de B/.175,000.00, lo que beneficiará las reservas institucionales y la calidad de vida de una población de más de 25 mil funcionarios. Al resto de los asegurados se les oferta a una tasa de interés del 5.75%, garantizada por 7 años.

3. Aprobación y Puesta en Marcha del Centro de Préstamos a Jubilados.

Con el fin de incursionar en otras actividades de inversión rentables para la Institución y que al mismo tiempo cubran las necesidades de financiamiento de los pensionados y jubilados a tasas de interés razonables de mercado, fue aprobada la reglamentación que permitirá el funcionamiento del Centro de Préstamos Personales, el cual ofrecerá créditos a una población de aproximadamente 200 mil pensionados y jubilados a nivel nacional, a una tasa de interés fija del 5.75%.

4. Actualización del modelo financiero de cuenta individual y emisión de los Estados de Cuenta de los afiliados al Subsistema Mixto.

Se actualizó la base de datos a un modelo financiero de cuenta individual, lográndose emitir unos 92 mil estados de cuenta de las aportaciones y utilidades obtenidas basadas en los intereses generados del portafolio de inversiones al 31 de diciembre de 2010, incorporándose el número y valor de las cuotas de ahorro o participación de los asegurados que cotizan en el Componente de Ahorro Personal del Subsistema Mixto de Pensiones. De este total, unos 88 mil Estados de Cuenta fueron distribuidos a través del pago de las planillas a los empleadores junto con la ficha.

B.6.DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS.

El propósito esencial de la Dirección Ejecutiva Nacional se orienta a la gestión de recursos humanos mediante procesos dinámicos y modernos, con el apoyo de todos sus líderes y colaboradores, quienes ofrecen un servicio de excelencia y calidad para satisfacer las demandas y expectativas con sostenibilidad y tecnología, alineados a las estrategias de institucionales.

Las acciones más destacadas son las siguientes:

1. Auditorías de Puestos

Realización de 580 auditorías de puestos, para atender solicitudes de asignación de funciones, legalización de estatus, clasificación y cambios de etapa.

2. Ejecución Presupuestaria

Se revisó y obtuvo el refrendo presupuestario para las actualizaciones salariales por clasificación, reconocimiento de antigüedad laboral, cambios de categoría del personal de salud, cambios de etapa del personal administrativo, sobresueldos por jefatura, especialidad, alto riesgo, zona apartada, nombramientos, gastos de representación, renunciaciones, traslados, ascensos, asignación de funciones, pasivos laborales y otros; documentación que asciende a 14,701 movimientos.

3. Formulación presupuestaria 2012.

Se confeccionó el Anteproyecto de los Servicios Personales, que incluye los gastos obligatorios de la partida de sueldo fijo, sobresueldos, gastos de representación, pasivos laborales, bonos y bolsa navideña por orden de B/.549,439,367.00.

4. Modificaciones a la Estructura de Cargos.

Se confeccionó, sustentó y tramitó la Resolución de Modificación a la Estructura de Cargos, para viabilizar el pago a funcionarios administrativos y de salud, que actualmente no cuentan con partida presupuestaria para hacer efectivo del derecho a cambio de etapa, cambio de categoría, actualizaciones salariales, según acuerdos y leyes especiales, por un monto de B/. 290,218.68.

5. Creación y sustentación de cargos nuevos.

- Se crearon y sustentaron cargos nuevos para incorporarlos en el Manual Descriptivo de Empleados Administrativos:
 - Oficial de Costo I, Oficial de Costo II, Oficial de Costo III.
 - Analista de Control de Bienes I, Analista de Control de Bienes II, Analista de Control de Bienes III, Jefe y Subjefe de Control de Bienes.
 - Camillero II, Operador Despachador de Emergencias.
 - Subjefe de Bienestar Laboral y Social.
- Reasignación y Modificación de título de cargo en el Manual Descriptivo de Cargos Administrativos.
 - Jefe de Bienestar Laboral y Social.
 - Subjefe de Bienestar Laboral y Social
- Creación de cargo nuevo para incorporar en el Manual Descriptivo de Cargos de Salud.
 - Terapeuta de Estimulación Temprana y Orientación Familiar.

6. Descentralización del Proceso de Clasificación de Puestos.

Se elaboró el plan para concretar la descentralización del proceso de clasificaciones de cargos administrativos, agilizar la fase de atención a los funcionarios y reducir los tiempos de espera.

7. Resoluciones por Clasificación.

Se tramitaron 484 clasificaciones, producto de asignaciones de funciones, creaciones de cargo y reasignaciones de grado.

8. Asistencia Social.

Se atendieron 82 casos con respuestas oportunas a los servidores públicos de la Institución que presentan problemas a situaciones imprevistas como desastres naturales o hechos fortuitos que afectan su entorno familiar y laboral.

9. Acciones Plausibles.

Se hizo el reconocimiento a 79 servidores públicos cuyo desempeño laboral trajo como consecuencia un impacto positivo o heroico para la Caja de Seguro Social y la Sociedad Panameña.

10. Salud mental.

Se aplicaron 153 pruebas antidopaje para garantizar que los colaboradores de la Institución gocen de una adecuada salud mental, coordinando la realización de las mismas con las jefaturas de Transporte y Laboratorios Clínicos. También se les ha dado seguimiento a 269 trabajadores para mantener el buen desempeño e integración laboral mediante la realización de entrevistas con los colaboradores y familiares de acuerdo a las referencias de los diferentes Programas de Salud Mental.

11. Sesión de planeación estratégica de recursos humanos.

Se realizaron tres jornadas sabatinas durante el mes de octubre, con el propósito de integrar y alinear a todo el equipo de recursos humanos, a nivel nacional, con el Plan Estratégico Institucional 2009-2014. Participaron un total de 597 colaboradores.

12. Reclutamiento, selección y evaluación del desempeño.

En el período comprendido entre julio y octubre, se realizaron 3,746 entrevistas a aspirantes a funcionarios del área de salud y administrativos, como parte del proceso de reclutamiento y selección.

13. Evaluación del desempeño.

- Se logró actualizar la guía de gestión del incentivo anual por desempeño, el diseño de una plataforma informática para administrar el proceso de asignación de funciones y reclasificación en todas las áreas de la Institución.
- Se aplicaron las evaluaciones del desempeño anual para funcionarios administrativos y del incentivo para el personal de salud, con una cobertura total de 24,831 colaboradores, que

corresponden al 98% de la población activa de la Institución, distribuida de la siguiente manera:

Cuadro N° 15: Gestión de Evaluación del Bono del Sector Salud (octubre -2011)

PROVINCIA	TOTAL	TRAMITADOS
San Blas	5	5
Bocas del Toro	515	513
Coclé	840	838
Colón	820	820
Chiriquí	1,694	1,686
Darién	30	30
Herrera	554	547
Los Santos	359	359
Panamá	7,681	7,644
Veraguas	730	724
Totales	13,228	13,166

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos. CSS. 2011.

Cuadro N°16: Gestión de Evaluación del Bono del Sector Administrativo (octubre-2011)

PROVINCIA	TOTAL	TRAMITADOS
San Blas	2	2
Bocas del Toro	377	376
Coclé	769	769
Colón	737	733
Chiriquí	1,166	1,159
Darién	22	22
Herrera	410	409
Los Santos	297	296
Panamá	7,358	7,310
Veraguas	576	576
Total	11,714	11,652

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos. CSS. 2011.

14. Nombramientos Tramitados.

Del 1 de enero al 30 de septiembre se han realizado **1,043** nombramientos, de los cuales **574** corresponden a personal de salud y **469** son administrativos.

Cuadro N°17
Nombramientos Tramitados.

Mes	Administrativo	Salud	Total
Enero	61	35	96
Febrero	73	23	96
Marzo	53	120	173
Abril	28	154	182
Mayo	7	19	26
Junio	68	26	94
Julio	69	143	212
Agosto	9	11	20
Septiembre	101	43	144
Total	469	574	1043
Total de Nombramientos en el Año 2011:			1043

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos. CSS. 2011.

15. Derechos Adquiridos Tramitados.

Se han tramitado hasta el tercer trimestre del 2011, la cantidad de 10,062 derechos adquiridos por los colaboradores a nivel nacional.

Cuadro N°18
Tipos de Derechos Adquiridos.

DERECHOS ADQUIRIDOS	TOTAL
Cambio de Etapa / Categoría	7549
Sobresueldo 6% Bienal	1256
Sobresueldo Zona Apartada	102
Sobresueldo por Jefatura	126
Sobresueldo Alto Riesgo	81
Sobresueldo Especialidad	113
Vigencia Expirada	835
Total	10,062

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos. CSS. 2011.

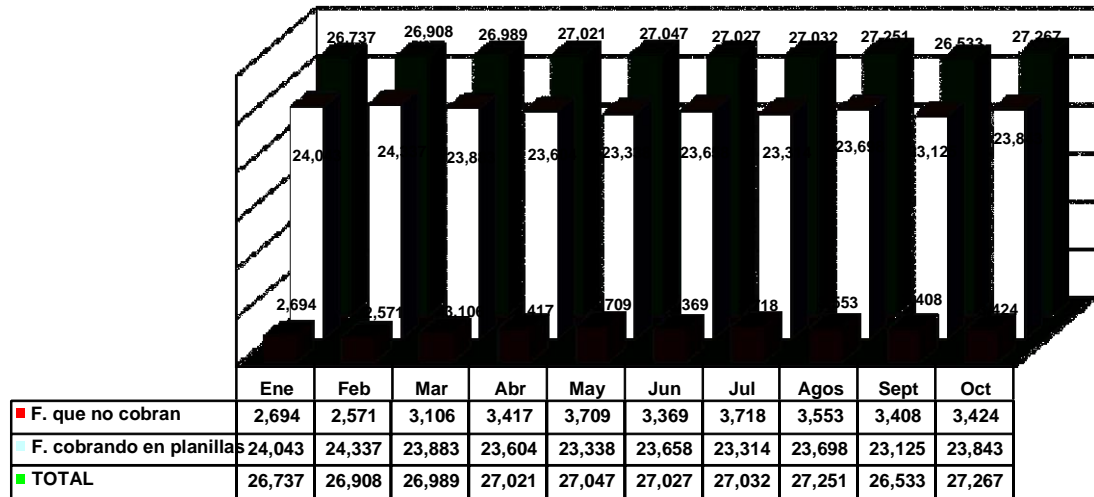
16. Planillas

Para octubre del 2011, la planilla registró un total de 27,267 funcionarios, de los cuales 23,843 son activos y 3,424 se encuentran en situaciones de: vacaciones, licencia por gravidez, licencia sin sueldo, licencia por enfermedad, entre otras. Se registró un incremento de posiciones del 12%, en relación al año 2009 y un 3% con respecto al año 2010, reflejando un ingreso promedio de 87 funcionarios por mes. Al finalizar octubre del 2011, han ingresado 3,267 funcionarios más con respecto al mismo período del año 2009.

Gráfica N° 7 y 8.

Cantidad de Funcionarios, según Planilla Mensual

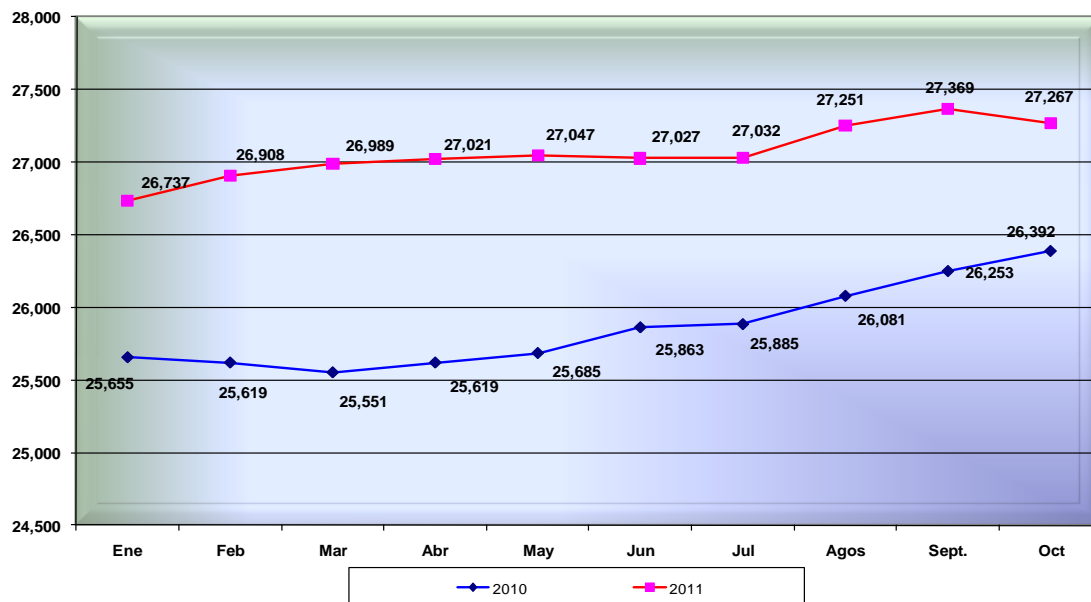
Año: 2011



Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos. CSS. 2011.

Gráfica N°8

COMPARATIVO DE FUNCIONARIOS EXISTENTES ENERO-OCTUBRE AÑOS: 2010 VS 2011



Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos. CSS. 2011.

17. Educación continúa.

- **Inducción Virtual.**
Se realizó el proceso de Inducción con la participación de 609 colaboradores.
- **Aula Institucional.**
Mediante la utilización de esta herramienta electrónica, se logró apoyar los proyectos de la Institución, tales como SIPE, SIGMA 7 y otros. Participaron 288 colaboradores.
- **Taller de Cuerdas.**
A través de una metodología práctica, que genera participación activa y ambientes laborales motivados, creativos y armoniosos, se realizaron durante el tercer trimestre 31 talleres de cuerdas con la participación de 1,610 colaboradores.
- **Aulas Móviles**
Las instalaciones móviles (laptops) permitieron realizar los siguientes cursos básicos de cómputo, que constan de los módulos: Windows, Word, Excel y Outlook en su versión 2007. Se beneficiaron 464 colaboradores.
- **Aulas Virtuales**
Para el mejoramiento de las competencias del recurso laboral, se han capacitado 425 colaboradores en el ámbito nacional.
- **Lanzamiento del Plan de Educación- ¿Quiénes Somos y Qué Estamos Haciendo?**
Se dio inicio al Plan de Educación cuyo objetivo está orientado al desarrollo de módulos simultáneos a nivel nacional, capacitando para ello a un total de 120 facilitadores, con los cuales se espera cubrir a más de 18,206 colaboradores.
- **Licencias, Becas y Auxilios Económicos**
Se concedieron licencias, becas y auxilios económicos a 271 colaboradores para el desarrollo de competencias laborales, enmarcadas en las necesidades de capacitación formal de la Institución.

Cuadro N°19
Actividades de Capacitación Realizadas.

ACTIVIDADES REALIZADAS	POBLACIÓN CUBIERTA
Aula Virtual de Panamá	68
Aula Virtual de Coclé	471
Aula Virtual de Chiriquí	101
Chiriquí	2102
Veraguas	2233
Colón	221
Herrera	1687
Coclé	2741
Bocas del Toro	1840
Panamá Oeste	1589
TOTAL	13,053

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos. CSS. 2011.

Cuadro N°20
Consolidado de Proyectos.

ACTIVIDADES REALIZADAS	POBLACIÓN CUBIERTA
PANAMÁ	18,115
PROVINCIAS	13,053
TOTAL	31,168

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos. CSS. 2011.

B.7. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO.

La Dirección Ejecutiva Nacional fue creada con el propósito de institucionalizar los espacios de participación ciudadana, mediante una permanente interacción entre los colaboradores y los asegurados, para promover las buenas prácticas y la entrega satisfactoria, oportuna y eficiente de los servicios de la Institución.

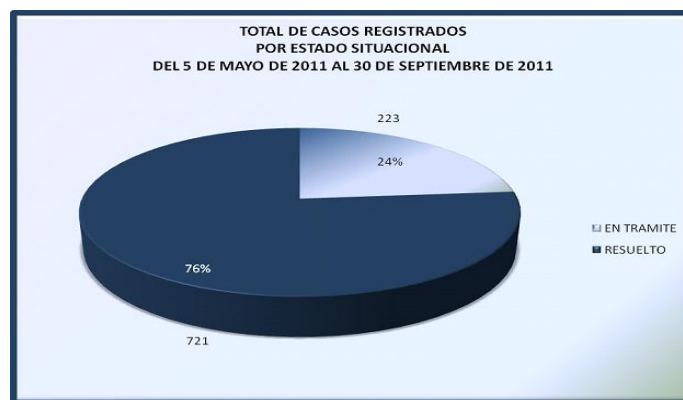
1. Sistema de Administración de los Reclamos

Disponibilidad de una herramienta de gestión que automatice la administración de los reclamos, que permita optimizar oportunamente las respuestas, según los tiempos establecidos en los procesos, para el mejoramiento de la calidad del servicio.

- Se recibe la cooperación técnica de un Sistema para la Tramitación de los Reclamos, Sugerencias y Consultas, denominado Sistema de Atención al Asegurado (SIAS), por parte del Seguro Social de Salud de la República de Perú, (ESSALUD).

- Para la instalación del SIAS, se ejecutó un plan piloto en nueve (9) Instalaciones de Salud de nuestra Institución: Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, Policlínica Dr. Alejandro De La Guardia, Policlínica Generoso Guardia, Hospital de Especialidades Pediátricas, Policlínica Carlos N. Brin, Policlínica Manuel María Valdés, Agencia de San Francisco, ULAPS San Cristóbal y ULAPS Dr. Edilberto Culiolis.
- Registro en Sistema de Atención al Asegurado en los meses de mayo a octubre de 944 reclamos, de los cuales 721 han sido resueltos y 223 están en trámite.

Gráfica N°9



Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Atención al Asegurado. CSS. 2011.

2. Automatización de Flujo de Trabajo.

- Se identificó la secuencia de las tareas involucradas en la gestión de los reclamos para la automatización de flujo de trabajo del SIAS.
- La automatización requiere del desarrollo del Software. Actualmente se encuentra en trámite ante el Ministerio de Economía y Finanzas.

3. Creación de sitio de Atención a Usuarios en el sitio web Institucional.

- Se logró establecer el sitio de Atención a Usuarios en el sitio web de la Institución para mantener informados a nuestros usuarios y también para recibir sus opiniones y conocer sus necesidades.
- Se elaboró un formulario electrónico para recibir las solicitudes de reclamos, mediación, consultas y sugerencias.

4. Promoción de la Tarjeta de Descuento.

- Se iniciaron los trámites para la creación de una Tarjeta de Descuento y promociones en comercios a nivel nacional, para

beneficiar a los colaboradores, pensionados y jubilados de la Caja de Seguro Social.

5. Homologación de procedimientos de Atención al Usuario.

- Elaboración de la documentación requerida para garantizar la homologación de procedimientos de atención al usuario en la Caja de Seguro Social. Se aprobaron los siguientes documentos:
 - Procedimiento para la Recepción, Tramitación de Reclamos, Sugerencias, Mediaciones y Consultas a través del Sistema de Atención al Usuario.
 - Manual e Instructivo para uso del Sistema de Atención al Asegurado.
 - Guías de trabajo de Inspectores de Gestión de Calidad para las áreas de Hospitales, Policlínicas, CAPPS y ULAPS.
 - Derechos y Deberes de los Usuarios
 - Procedimiento No. PR-DENC-01 para la Administración de la Información a Publicar en el Sitio Web Institucional (Agosto de 2011).

6. Mejoramiento la Percepción del Usuario

Se establecieron mecanismos para mejorar la percepción del usuario en cuanto a la calidad de la atención en las distintas Unidades Ejecutoras.

- Se cuenta con 151 Oficiales de Atención, 22 Supervisores de Atención al Asegurado y 10 Inspectores de Gestión de Calidad y 121 Agentes de Centro de Llamadas (Citas Médicas, SIPE y Atención a Usuarios) en todo el país.
- Se ubicaron 19 módulos de atención en Instalaciones de Salud y 4 en las Agencias de: Juan Díaz, Santiago, Chitré y Las Tablas.
- Se dotó de computadoras a 13 de módulos de Atención, lo que permitió que los Oficiales de Atención de Agencias Administrativas contaran con el Sistema de Atención en línea. Además, 7 computadoras cuentan con el Sistema de Control y Seguimiento de Trámites en Prestaciones Económicas.

7. Implementación de Acciones contra las Infecciones Nosocomiales.

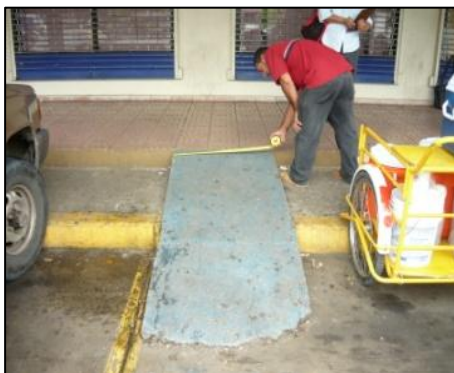
- Se desarrollaron acciones para garantizar la atención al usuario frente a las infecciones Nosocomiales en los diferentes centros de atención de salud, además de la atención a pacientes y familiares relacionados con la bacteria KPC.
- Se realizaron 27 visitas domiciliarias a familiares de pacientes relacionados con la bacteria KPC, para brindar apoyo técnico en cuanto al manejo de duelo y canalizar oportunamente cualquier necesidad del usuario. y orientar sobre las prestaciones que por Ley le corresponde.

8. Ejecución del Plan Piloto del Demo de Control de Filas.

- Se implementó un plan piloto del demo de control de filas en la Policlínica J. J. Vallarino y la Agencia de San Francisco, como mecanismo para ordenar el flujo de filas y brindar mayor confortabilidad a los usuarios.

9. Sensibilización sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

- Se realizaron jornadas, ferias de sensibilización a nivel nacional para que las Personas con Discapacidad reciban una atención con calidad de forma oportuna, respetuosa de sus deberes y derechos sin discriminación.
- Se promovió el Proyecto de Accesibilidad Física y de Comunicación para las Personas con Discapacidad en las Instalaciones de la Caja de Seguro Social, a fin de cumplir con las Políticas y Plan Estratégico Nacional de Discapacidad de CONADIS y SENADIS.



Adecuaciones para facilitar accesos físicos a personas con discapacidad en las instalaciones de la Caja de Seguro Social.

- Se estableció la Subcomisión de Equiparación de Oportunidades de la Caja de Seguro Social, a fin de dar seguimiento a los programas de accesibilidad.

10. Mejora Continua para la Transformación.

Evidenciar la mejora continua para la transformación de los procesos de atención de los servicios al usuario. Se aplicaron 2,485 encuestas en distintas unidades del área metropolitana e interior, para conocer el nivel de satisfacción por los servicios recibidos.

Cuadro Nº 21

Cantidad de Encuestados.

Detalle	Cantidad de Usuarios Encuestados
Programa Médico de Cabecera	255
Salas de Hospitalización. Área Metropolitana	636
Servicios Externos de Hospedaje.	150
Programa ASU.	85
Servicios de Alimentación externos- Cafetería Clayton-520	309
Encuestas de Satisfacción a Laboratorios Clínicos a nivel nacional.	1050
TOTAL	2,485

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Asegurado. CSS, 2011.

11. Publicación en el Sitio Web Información sobre Transparencia.

- Se cumplió con la publicación en el sitio web de la Caja de Seguro Social, de la información considerada para acceso público, según la Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, que dicta Normas para la Transparencia en la Gestión Pública, establece la Acción de Hábeas Data y otras disposiciones. A la fecha (30-9-2011) la Caja de Seguro Social ha mantenido una calificación de 100% de cumplimiento a la Ley de Transparencia.

12. Cultura de Rendición de Cuentas.

- Se Impulsó una cultura de Rendir Cuentas, a través del cumplimiento del artículo 1 de la Ley No.59 de 29 de diciembre de 1999, para que los Empleados de Manejo de la Caja de Seguro Social, presenten a la Contraloría General de la República, su Declaración Jurada de Patrimonio debidamente notariada.
- Se identificaron 531 Empleados de Manejo, de los cuales 318; o sea el 60% presentaron ante la Contraloría General de la República, sus Declaraciones Juradas de Patrimonio.

13. Facilidades de Acceso a los Servicios de Salud.

- A través del Centro de Contactos se incorporó lo siguiente:
 - Incremento en 70% encitas médicas otorgadas en comparación al mismo período del año pasado, para un total de 1,737,453 citas.
 - El Equipo de Atención y Soporte Telefónico para el proyecto de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE).
 - El acceso a los servicios de salud a los usuarios, abriendo más canales de contactos, a través de la página web institucional.

- El programa de cancelación de citas médicas por medio de la página de internet, lo cual beneficiará a todos los asegurados en especial a personas sordas.
- El servicio de envío de mensajería de texto a celulares, para el recordatorio de su cita médica, reduciendo así el porcentaje de inasistencias.
- A más de 80,000 jubilados y pensionados, que aún no realizaban su Fe de Vida con el propósito de no dilatar su desembolso.

14. Unidad de Logística.

El objetivo de la Unidad de Logística se orienta a incrementar los niveles de abastecimiento a nivel central, para suplir las necesidades de las unidades ejecutoras a nivel nacional y así cumplir con la responsabilidad institucional de brindar medicamentos e insumos de calidad y seguros para todos los derechohabientes.

- Se revisaron todas las ejecuciones operativas de la Dirección Nacional de Logística y se continúa los ajustes e incrementos en los niveles de inventario de forma significativa.
- Se han mantenido los niveles de inventario durante todo este período fiscal. Cuadro N° 22.

Cuadro N° 22
Nivel de Abastecimiento.

INVENTARIO	NIVEL ABASTECIMIENTO COMPARACIÓN AL MES DE OCTUBRE		VARIACIÓN PORCENTUAL
	2010	2011	
Medicamentos	76.71%	86.64%	12.94%
Insumos Quirúrgicos	56.25%	81.16%	44.28%
Laboratorio Clínico	82.00%	85.00%	3.66%
Radiología	73.00%	88.00%	20.55%
Odontología	84.00%	85.51%	1.80%
Nutrición	9.00%	80.00%	788.89%

Fuente: Dirección Nacional de Logística. CSS. 2011.

- Se implementaron innovadoras herramientas tecnológicas para elevar la productividad, intercambio óptimo de información y alto niveles de eficiencia en la Gestión de la Cadena de Suministro de la Institución.

- Se puso en marcha la primera fase del Sistema de Inventario, para la Gestión Logística Hospitalaria en el Complejo Hospitalario “Dr. Arnulfo Arias Madrid”. Esta fase comprende la ejecución del sistema de almacenamiento, lectura y reposición de doble bandeja; además de las siguientes acciones:
 - Mejorar el Nivel de Servicio del personal asistencial de enfermería y médico, liberándolo de la función logística que realizaban.
 - Reducir los niveles de obsolescencia y pérdidas de medicamentos y otros insumos a niveles próximos al 0%.
 - Optimizar los niveles de stock existentes en las instalaciones de la Caja de Seguro Social.
 - Reorganizar y reducir las áreas de almacenamiento de inventario de cada servicio o especialidad.
 - Buscar máxima eficiencia en todos los procesos logísticos de la Caja.



Antes



Después

- Para el buen almacenamiento y distribución de medicamentos y otros insumos para la salud humana, de acuerdo a las políticas sanitarias existentes, se puso en funcionamiento el CEDIS en las Provincias Centrales. Esta nueva infraestructura, ubicada en la región de Divisa, reúne las condiciones adecuadas y óptimas para aplicar las buenas prácticas de almacenamiento y distribución.



Cumplimiento con las buenas prácticas de almacenamiento y distribución.

- Se reubicaron los Almacenes 1010 y 1015 en un área céntrica de la ciudad de Panamá, con mayores adelantos en concepto de almacenamiento y distribución los cuales contarán con lo necesaria para operar la gestión logística de medicamentos y otros insumos para la salud humana.



Nuevas instalaciones de los almacenes N° 1010 y 1015.

B.8. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD.

El objetivo primordial es proveer y garantizar servicios de salud integrales con sus recursos frente a riesgos y daños biopsicosociales, ambientales y laborales de sus asegurados y beneficiarios, disminuyendo los índices de mortalidad, morbilidad y discapacidad, con base en los principios de universalidad, solidaridad, integralidad, calidad humana y eficiencia.

1. Salud y Seguridad Ocupacional

- **Capacitación en Auditoría de Salud Ocupacional.**

En marzo, 114 funcionarios fueron certificados como Auditores Internos de Salud y Seguridad Ocupacional, al capacitarse en pautas de calidad de salud ocupacional bajo normas ISO 19011 con enfoque en OSHAS 18001: 2007.



- **Protección en salud a los trabajadores de la CSS.**

Se fortaleció la atención de los colaboradores en la Clínica del Empleado de Clayton. En el I trimestre se atendieron 1475 consultas, detectándose un 84% de pacientes con problemas de sobrepeso u obesidad, se captaron 49 colaboradores con diabetes mellitus y 169 que sufrían de hipertensión arterial.



Se efectuaron Campañas de Promoción y Prevención, durante los meses de octubre y noviembre, realizándose 157 mamografías y 128 exámenes de próstata, también se realizaron 149 pruebas rápidas de detección de VIH.

- **Reconocimiento internacional en Salud Ocupacional.**

Se otorgó el premio PREVER 2011 al Ing. Guillermo Sáez Llorens, Director General de la Institución, por la Comisión del Premio Nacional e Internacional de Prevención de Riesgos Laborales Prever 2011 de España.

Esta organización está integrada por los entidades españolas: el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Agencia Europea de Seguridad y Salud Laboral, la Fundación de Prevención de Riesgos Laborales y la Asociación para el Bienestar Laboral.



- **Reconocimiento de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS).**

- La OISS reconoció a Panamá, por la importancia que brinda a los riesgos laborales y exhortó a los países de Iberoamérica a imitar las actividades realizadas por la Caja de Seguro Social en el tema. Este hecho se dio en el Congreso PREVENCIA 2011.



- En la Pol. Dr. Horacio Díaz Gómez de Veraguas, se realizó el Módulo de Reinserción Laboral, el cual tiene el objetivo de ayudar al individuo a reintegrarse a su vida laboral, social y personal por medio de una efectiva Terapia Ocupacional. Se atendieron 688 pacientes en esta instalación.



● **Salud y Seguridad laboral**

- Para contribuir con la disminución de los riesgos laborales en las actividades agrícolas del sector Este de Panamá, se llevó a cabo en el hospital Regional de la CSS en Chepo, una Jornada de Salud y Seguridad Laboral en el Agro.
- Se evaluaron 917 empresas, alcanzado un logro del 40% en el primer semestre.
- De los 22 megaproyectos que se realizan en el país se ha logrado evaluar 10 de ellos en un 100%.
- Se amplía la cobertura de intervención preventiva en la industria minera (Petaquilla, Minera Panamá y Cerro Quema).
- Se evaluaron 28 proyectos de construcción en las áreas de mayor desarrollo, beneficiando a 6,703 trabajadores.
- Se evaluaron 9,718 funcionarios de la CSS. Se realizaron en el primer semestre 658 audiometrías y 658 espirometrías a personal de empresas y a trabajadores de la CSS.
- Se capacitaron a 705 personas en el Reglamento General de Prevención de Riesgos y Seguridad e Higiene en el Trabajo.



- Trescientos trabajadores de la empresa Petaquilla Gold se beneficiaron con la campaña de evaluación médica de salud ocupacional, de vacunación y prevención de riesgos laborales.

2. Promoción, Prevención, Medicina Familiar y Acción Comunitaria.

• Campañas de Promoción y Prevención

- Se desarrolló un desfile pre carnaval “Yo decido, Yo me cuido”, con el propósito de promocionar la salud y prevenir las enfermedades, en la Policlínica Joaquín J. Vallarino, en Juan Díaz, donde se promocionó el uso del condón, el lavado de manos y alimentos, la protección solar, la hidratación oral, entre otros temas de importancia.



- Se realizó la actividad de capacitación a médicos pediatras y de atención primaria en la atención de Patologías del Espectro Autista, como parte de la Campaña Nacional de Educación y Sensibilización sobre el Autismo.

- Se organizó una caminata en el Parque Omar, como parte de la celebración del Día Internacional del Riñón, con la participación de pacientes, familiares, amigos y personal de salud, con la finalidad de incentivar a la población a mantener un estilo de vida saludable.



- Se realizó una caminata por las principales calles de la Provincia de Colón, como parte de campaña de prevención de enfermedades renales y la donación de órganos.
- Se creó el Comité interinstitucional SENADIS-CSS para implementar estrategias de prevención de discapacidad, dirigidas a los diferentes grupos de población.

- En el marco de la celebración del Día del Donante Voluntario de Sangre, se iniciaron diversas actividades como la campaña para que los panameños se solidaricen y se motiven con la donación voluntaria, la III Fase de la Jornada Cardiológica y el Banco de Sangre del Hospital de Especialidades Pediátricas (HEP) habilitó jornadas sabatinas y dominicales para la donación de sangre.



- El Banco de Sangre del Hospital de Especialidades Pediátricas, desarrolló una actividad de reconocimiento a los héroes que se presentaron durante el transcurso del año a donar sangre voluntariamente, para los niños hospitalizados en este centro médico.



- En la Campaña de Prevención del Cáncer de Próstata que se realizó en el Hospital Regional de Chepo se efectuaron más de 50 pruebas para detectar a tiempo el cáncer de próstata en hombres asegurados y no asegurados de 40 años o más.



- Se celebró el Lanzamiento en el mes de octubre de la campaña de la Cinta Rosada y Azul denominada "365 días contra cáncer de mamas, próstata e infantil". La Primera Dama de la República, Marta Linares de Martinelli, junto al Ing. Guillermo Sáez Llorens, Director General de la CSS.



- En el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, se conmemoró en el mes de octubre el Día Mundial de la Salud Mental con el lema “Sin salud mental no hay salud”, para lo cual se realizaron actividades alusivas a la fecha, como una misa, obsequio de canastilla y charlas a pacientes y familiares.



- Se realizó la gran caminata por la vida y la salud con el lema “Porque nos preocupamos por ti, caminemos juntos”, en la que participaron pacientes afectados con el tóxico Dietilenglicol, familiares, funcionarios y administrativos de la Caja de Seguro Social.



- Se participó en Caminata de la Cinta Rosada y Azul con una delegación compuesta por funcionarios de salud y administrativos de las distintas unidades ejecutoras de la Caja de Seguro Social. La misma fue organizada por el Despacho de la Primera Dama de la República.



- Con la participación de 300 personas en una alianza interinstitucional Caja de Seguro Social y PANDEPORTES, bajo el liderazgo de la Coordinación Nacional de Atención Primaria en Salud de la Subdirección Nacional de Promoción, Prevención, Medicina Familiar y Acción Comunitaria, se realizó la Mañana Deportiva: Ejercita tu Cuerpo, Controla tu Salud.



• Ferias de Salud.

- Se realizó la segunda Gran Feria de Salud dirigida a los funcionarios de la Institución en las instalaciones del



edificio Bolívar, en la vía Transístmica, donde se ofrecieron servicios de atención de salud y charlas de medicina preventiva. También en la ULAPS Máximo Herrera, se realizó la Feria de Salud, donde se beneficiaron más de 540 pacientes.

- En Colón, se realizó la tercera feria “Familia de enfermería, escuela de valores humanos en la atención del paciente” organizada por la Coordinación de Enfermería de la CSS de Colón, para promover los cuidados de la salud, alimentación adecuada, ejercicios, donación de órganos y prevención de las enfermedades.



- La Institución participó con un pabellón donde se efectuaron tomas de presión arterial, glicemia, revisión de fonoaudiología y odontología en la Mega Feria Comunitaria en los predios de la Ciudad Deportiva Irving Saladino Provincia de Panamá.



- Se llevó a cabo una Jornada Extramuro en Juan Díaz, donde se ofrecieron los servicios de toma de presión arterial, vacunación, exámenes de glicemia y de la vista, evaluación del índice de masa corporal, toma de fotografías para carnés, afiliación de domésticas,



- **Programa de Médico de Cabecera**

- Se graduaron 82 médicos del Primer Curso Virtual de Atención Primaria, que abarcó dos temas específicos: Farmacoterapéutica basada en la Evidencia y los Antibióticos y sus Aplicaciones. Este curso fue dictado el Dr. José Luis Bozal, presidente del Instituto de Formación Online de España. También se realizó el Diplomado como Médicos de Cabecera, en el cual se graduaron 20 médicos

generales de las Unidades de Atención Primaria en Salud (ULAPS) del área Metropolitana

- Se desarrolló el Seminario taller denominado "Evaluación Pre-Operatoria", dirigido a médicos familiares que laboran en diferentes unidades ejecutoras de la Institución, con la finalidad de unificar criterios sobre la consulta médica, los riesgos, manejo y medicamentos con que se dosifica a los pacientes preoperatorios en los distintos centros hospitalario de la CSS.
- Con el propósito de actualizar al médico familiar en la evaluación y manejo preoperatorio del paciente, con o sin función endocrina, se desarrolló en el mes de junio el seminario taller "Problemas Endocrinológicos y Renales en el Paciente Preoperatorio", dirigido a especialistas.
- Se efectuó el seminario taller denominado "Actualización del médico familiar", con temas referentes a personas que padecen problemas pulmonares, de cáncer, adultos mayores y aplicación correcta de la anestesia al momento de la operación.

- En tres años de ejecución del Programa del médico familiar, se han adscrito 28,043 pacientes: 25,042 de Panamá Metro y 3,001 de Panamá Oeste. Esto corresponde a 3,637 familias adscritas. Se ha logrado el control del 61% de los 1300 diabéticos adscritos y del 75% de los 4,066 hipertensos adscritos detectados



- Se realizó la licitación del Proyecto de Atención Primaria que incluye: Diagnosticar la situación actual, elaborar, desarrollar e implementar un programa integral de modernización de los servicios de atención primaria (APS) en un período de tres (3) años. El proyecto permitirá establecer y consolidar un modelo de atención que asegure el acceso, la calidad, la efectividad y la eficiencia en la prestación de servicios de salud.

- **Programa Adulto Mayor**

- La Caja de Seguro Social, ganó cinco medallas de oro en atletismo y carrera de velocidad durante los XI Juegos Florales 2011,



- **SADI (Servicio de Atención Domiciliaria Integral)**

- Se logró brindar orientación a 63 familiares de pacientes encamados y capacitación sobre conocimientos científicos básicos, en el “Primer Seminario del SADI, realizado en la Policlínica de Arraiján.



- **PAI (Programa Ampliado de Inmunización)**

- Se aplicaron 402 dosis contra la influenza y neumococo en la campaña de vacunación a residentes de Panamá Este.



- Fueron aplicadas 10 mil 813 vacunas en escuelas, colegios, comunidades, empresas públicas y privadas en el distrito de Bugaba, por personal de salud de la Policlínica Pablo Espinosa J. de la Caja de Seguro Social. Las inoculaciones aplicadas conforman el esquema de inmunización, principalmente contra la influenza estacional, pentavalente, neumococo, hepatitis A y B, rubéola, sarampión, tétano, difteria, polio, entre otras.



3. Proyectos de Infraestructura (Nuevos y Remodelaciones)

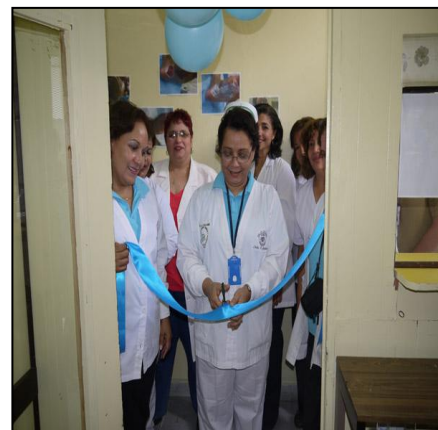
- Se inauguró la Clínica de Estimulación Temprana y Neurodesarrollo Infantil, en la policlínica J.J. Vallarino de Juan Díaz. La clínica brinda un servicio especial a infantes de 0 a 7 años, incluye a la población recién nacida de alto, mediano y bajo riesgo, cuyas técnicas sirven para potenciar las habilidades en los niños en todas las áreas del desarrollo.



Se instalaron cuatro nuevos quirófanos que beneficiarán a más de 95 mil habitantes del Distrito de Chepo, áreas aledañas, hasta la Provincia de Darién. La inversión asciende a 3 millones de balboas.



- Se inauguraron las nuevas instalaciones de la Clínica de Curaciones, Heridas y Úlceras en un amplio local ubicado en el Cruce de Pedregal, cuyo objetivo es brindar una atención especializada a estos pacientes que permita una pronta atención y recuperación de sus patologías. Se abrieron 5 nuevas Clínicas de Heridas en Penonomé, Policlínica de Santiago, Hospital de Soná, Policlínica de Los Santos y Policlínica de Las Tablas. Además se reactivó la de la Policlínica de Sabanitas en Colón. Se cuenta actualmente con 19 Clínicas de Heridas a nivel nacional.



- Se inauguró el Hospital de Día en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, en el cual se brinda tratamiento diario a pacientes de quimioterapia, con antibioticoterapia y consultas externas de Hematología. Este servicio es una nueva forma de atención sanitaria programada para pacientes que requieren, en un mismo día, la aplicación de tratamientos sin necesidad de ser hospitalizados, beneficia con mayor disponibilidad de camas y favorece a las personas que se atienden de forma ambulatoria.



- Se instaló un moderno salón de operaciones en el Centro de Atención Integral para pacientes renales, en la provincia de Colón, para brindar servicio de cirugía ambulatoria, mejorar la calidad de atención y disminuir la cantidad de usuarios en espera de ser intervenidos quirúrgicamente.



- Se realizó la homologación de criterios para la construcción de la Ciudad Hospitalaria donde participaron más de 50 empresas y posteriormente, se realizó la licitación y en octubre se adjudicó a la Empresa FCC Construcción S.A. Esta será la más importante obra a nivel Latinoamericano.



Este nosocomio, brindará servicios de III y IV nivel de complejidad de tipo médico-quirúrgico, hospitalización, centro diagnóstico, instituto de cardiología, perinatología, urgencias e intensivos y hospital pediátrico. También contará con una torre de consulta externa especializada,

será un centro de docencia permanente con aulas, bibliotecas y teleconferencias, entre otros servicios.

- Mejor atención recibirán los más de 250 pacientes que se hospitalizan mensualmente en la sala de cirugía de hombres del Complejo Hospitalario Dr. Manuel Amador Guerrero en la provincia de Colón. Se realizaron reformas estructurales que consistió en trabajos de pintura, cambio del sistema eléctrico y plomería, instalación de cielo raso, remozamiento de los sanitarios, habilitación de estación de enfermería, entre otros, y se adquirieron modernos equipos en este servicio. La inversión supera los 140 mil dólares.



- Se iniciaron los trámites de diseño y licitación para la construcción de la nueva y moderna Policlínica Dr. Manuel Paulino Ocaña de Penonomé en la provincia de Coclé, que permitirá una mejor atención a una alta demanda que supera los 80 mil asegurados y población en general residente en este distrito y sectores aledaños.



- Se construyó un moderno laboratorio clínico que cumple con las norma ISO9000 en el Hospital Regional en Changuinola, Provincia de Bocas del Toro. Estas nuevas instalaciones brindará mayor comodidad de los usuarios en el Banco de Sangre y beneficiará tanto a población asegurada como no asegurada del área.



- Se inauguró el nuevo y moderno Almacén Regional de Medicamentos en el sector de Divisa. La nueva infraestructura fue dotada inicialmente con 2.2 millones de balboas en productos. Con este almacén se le dará soluciones rápidas y oportunas a las necesidades de medicamentos y otros insumos a las Provincias de Coclé,



Herrera, Los Santos y Veraguas.

- En Hospital Regional Dr. Rafael Hernández en David, Chiriquí fue inaugurada la sala de Cardiología, con el fin de brindar una atención más personalizada a los pacientes con problemas cardíacos. El evento coincidió con la conmemoración del Día Mundial del Corazón.

4. Adquisición de Equipo

- Se entregó al Complejo Hospitalario Dr. Dr. Arnulfo Arias Madrid el Sistema Automatizado de Electroforesis. Este equipo beneficiará a pacientes con diagnósticos de enfermedades como fragilidades de cromosomas X, síndrome de causa de retraso mental, fibrosis quística y casos de trombofilia.

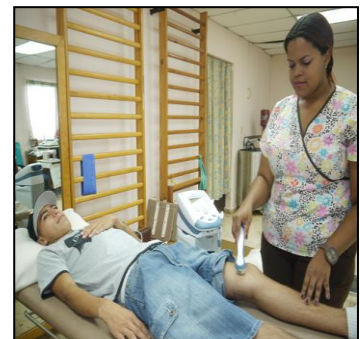


- Se adquirió un nuevo y moderno espectrofotómetro valorado en 25 mil balboas y que será utilizado en diversas metodologías de biología molecular en el Laboratorio de Genética Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.



- Se consiguió dotar al Departamento de Radiología Médica del Hospital Susana Jones Cano, de un equipo radiográfico digital que facilitará la realización de aproximadamente mil estudios al mes. Con este nuevo equipo valorado en 273 mil 500 balboas se reducirá el tiempo de espera para la impresión de las imágenes y facilitará el diagnóstico de los pacientes.

- Se adquirió un moderno equipo portátil de Intellect Mobile para la aplicación de todos los tratamientos de electroterapia combinada con ultrasonidos, para el Servicio de Fisioterapia del Hospital de Chepo. Este equipo valorado en 6 mil balboas, servirá para el tratamiento del dolor causado por afecciones



subcrónicas y crónicas tales como espasmos musculares y contracturas, capsulitis adhesiva, bursitis con ligera calcificación, miositis, lesiones en tejido suave, tendones acortados debido a lesiones anteriores, tejidos cicatrizados. Es una innovación en la terapia de ultrasonido portátil.

- Nuevos equipos y mobiliarios adquirió el Complejo Hospitalario Manuel Amador Guerrero en la provincia de Colón, por una inversión que supera los 250 mil balboas.

- Con el fin de agilizar los procesos en biopsias renales y exámenes de laboratorios, el Servicio de Nefrología del Hospital de Especialidades Pediátricas (HEP) adquirió en el mes de mayo un moderno microscopio, para su sala de hospitalización.



- Con la adquisición de un moderno equipo de radiográfico, ha sido eliminada la mora en los estudios radiográficos simples que se realizan en la policlínica Gustavo A. Ros, en David-Chiriquí. El costo de este moderno equipo es de 62 mil 749 dólares y beneficiará a pacientes procedentes de la región sur de Veraguas, Bocas del Toro, Comarca Ngäbe Buglé y Chiriquí. También cuenta con un moderno equipo de mamografía que redujo la mora existente en este tipo de estudios. Fue adquirido por 82 mil 450 dólares.



- Se adquirió un moderno Tomógrafo Axial Computarizado Multidetector de 64 cortes, complementado con avanzada tecnología digital, para el Hospital de Especialidades

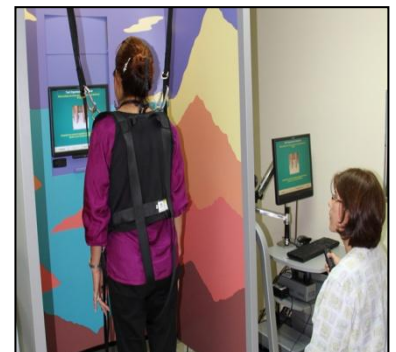


Pediátricas, cuyo costo está por el orden de los 745 mil balboas.

- Se reemplazó la planta eléctrica de emergencia del Complejo Hospitalario Dr. Manuel Amador Guerrero de Colón, la misma abastecerá áreas sensitivas del nosocomio y tiene una capacidad de 400 kw.
- La Policlínica Horacio Díaz Gómez, en la Provincia de Vearguas, obtuvo un novedoso equipo computarizado para realizar ecocardiografías (Ecodoppler). Esta tecnología de punta permite ver el comportamiento cardiaco a través de imágenes en tercera dimensión y así ayudar al médico a realizar diagnósticos certeros acerca de la condición del paciente. El costo del equipo fue de 89 mil balboas.



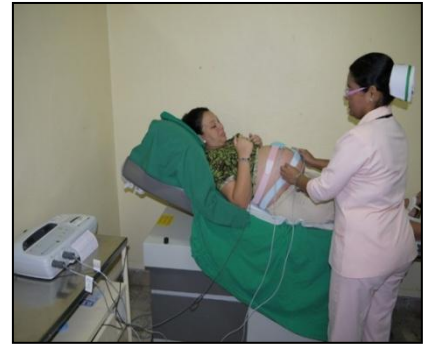
- El Departamento de Fonoaudiología del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid adquirió un moderno equipo denominado Posturógrafo Dinámico y Estático que se utiliza para diagnosticar los problemas de equilibrio que sufren los pacientes, Este equipo es uno de los cinco que funciona en Latinoamérica. Con el mismo se beneficiarán un promedio mensual de 144 asegurados. El costo fue de 85 mil balboas.



- La Policlínica J.J. Vallarino de Juan Díaz adquirió un equipo de última generación denominado Unidad de Otorrinolaringología. Esta tecnología facilitará prevenir, diagnosticar y tratar patologías, tanto médicas como quirúrgicas, en enfermedades de los oídos, las vías aéreas digestivas superiores como boca, nariz, senos paranasales, faringe y laringe, además de otras estructuras de cara y cuello.



- La Policlínica Roberto Ramírez de Diego adquirió nuevos equipos, como monitor fetal, mamógrafo y ecocardiograma que beneficiará a usuarios de las Provincias de Herrera, Los Santos y Coclé. El ecocardiograma fue adquirido a un costo de 190 mil balboas. En mamografías se logró reducir los tiempos de espera de los resultados. Se emiten 20 pruebas por día.



- Se logró dotar al Departamento de Radiología del Hospital Susana Jones Cano, en Villa Lucre, de un Tomógrafo Multicorte 64 cortes. Se logrará realizar aproximadamente 20 estudios diarios. También se adquirió un Tomógrafo Axial computarizado para el Hospital Rafael Henández en la Provincia de Chiriquí.



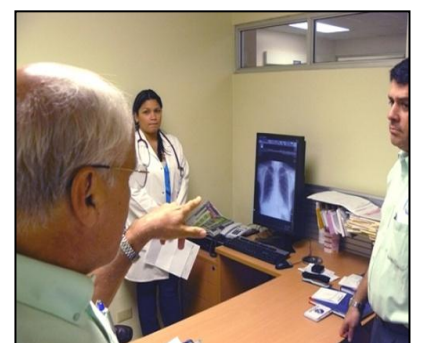
- La Policlínica de Arraiján adquirió modernos equipos de laboratorios clínicos para química general, pruebas de hematología completa, inmunoquímica e inmunoserología de alta tecnología. Con la dotación de estos nuevos aparatos con tecnología de punta, se benefician más de 49 mil usuarios del área.



- La Policlínica J.J.Vallarino en Juan Díaz, recibió el Video Colposcopio Digital, que permite obtener diagnósticos más precisos en los estudios patológicos del cuello uterino, para el Departamento de Ginecología. Al año, este servicio realiza un promedio de mil 500 estudios y el examen tiene una duración de 30 minutos.



- El Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado, en Chitré, Provincia de Herrera, cuenta con un nuevo equipo de radiología llamado Pax, que por ser digital, ya no se tiene que invertir



en placas radiográficas y la imagen puede ser transferida hacia donde se requiera. Este hospital es el segundo en obtener este tipo de tecnología en el país, podrá archivar hasta cinco mil placas de pacientes de forma digital.

- Se adquirieron 3 nuevos equipos de Resonancia Magnética para ser ubicados, uno en el Hospital Rafael Estévez de la Provincia Coclé, en el Hospital Susana Jones y en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo arias M., ambos en la Provincia de Panamá.

5. Provisión de Servicios de Salud

- **Disminución de la mora quirúrgica en el Hospital de Especialidades Pediátricas. (HEP).**

- Se culminó la primera fase del Programa de Cirugías Cardiovasculares del Hospital de Especialidades Pediátricas, en la cual 8 infantes fueron intervenidos mediante cirugías de corazón abierto y a 10 niños se le practicaron estudios correctivos de arritmias cardíacas. Posteriormente, del 9 al 16 de septiembre se efectuó la IV fase de cirugías cardiovasculares donde se beneficiaron 18 niños, 9 fueron cirugías a corazón abierto y 9 cateterismos. Al finalizar esta última etapa, ya son 98 infantes los favorecidos. Dichos procedimientos fueron realizados por médicos de este hospital y de los Estados Unidos de América, como parte de convenios internacionales.



- **Disminución de mora quirúrgica en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.**

- Se inició el programa de cirugías sabatinas con las especialidades de ginecología, urología, cirugía general, ortopedia y oftalmología en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid. Con la puesta en



marcha de este programa, que tiene como intención llegar a efectuar operaciones, tanto en el turno de la mañana como en la tarde, así como los días domingo, se espera disminuir las listas de espera quirúrgicas. Ver cuadro a continuación:

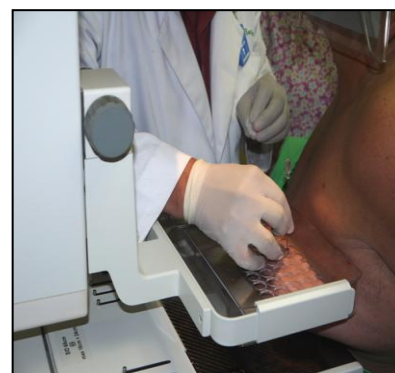
Cuadro N° 23.
Cirugías Realizadas*
(hasta septiembre, 2011)

TOTAL DE CIRUGÍAS REALIZADAS	44,652
Cirugías Electivas con Hospitalización	14,307
Cirugías Ambulatorias	18,466
Cirugías de Urgencias	11,879

* Cifras preliminares. Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de los Servicios y Prestaciones en Salud. CSS. 2011.

- Con éxito se realizó en el mes de mayo, la primera cirugía de cadera a una mujer hipertensa y diabética en el nuevo salón de operaciones del Hospital de Chepo, con apoyo del servicio de ortopedia del Hospital Regional Rafael Hernández, de David.

- El Servicio de Radiología Médica del Hospital de Chepo, llevó a cabo el primer procedimiento de localización preoperatoria mediante guía radiográfica de lesiones sospechosas de cáncer a una mujer de 55 años, con óptimos resultados. Este procedimiento se lleva a cabo en otros hospitales de la CSS, en el Oncológico y actualmente se ha implementado en Chepo.



- Desde el mes de julio, los usuarios de la Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) en Guadalupe, La Chorrera, Provincia de Panamá, se están realizando las pruebas generales de hematología, urinalisis, parasitología y química



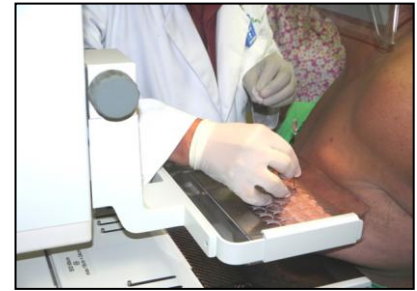
general. Para los efectos, se adquirió el equipo especializado.

- Para fortalecer la calidad en la atención de salud en la Provincia de Chiriquí, se nombraron 11 enfermeras y 27 técnicos en enfermería, asignados a los hospitales Dr. Rafael Hernández de la ciudad de David y Dionisio Arrocha en Puerto Armuelles, distrito de Barú.

- Se instaló la Clínica de Heridas en el Hospital Ezequiel Abadía de Soná, para atender ambulatoriamente a pacientes con problemas de lesiones agudas crónicas, úlceras vasculares traumáticas (infectadas o limpias) y pie diabético.



- El Departamento de Radiología Médica del Hospital Regional de Chepo, realizó el primer procedimiento de localización preoperatoria, mediante la utilización de una guía radiográfica para la detección temprana del cáncer de mama y de lesiones sospechosas de esta patología.



- Con la finalidad de asegurar en el próximo año, la dotación de los medicamentos necesarios y de calidad para los asegurados, se realizó la primera convocatoria de fijación de precio único para el suministro, almacenamiento, transporte y entrega, según necesidad, de medicamentos especiales, sustancias controladas, narcóticos biológicos y biotecnológicos y otros insumos establecidos en el pliego de cargos. Participaron 49 empresas, siete más que en el año 2010.

De los 500 renglones que tiene el Cuadro Básico, se recibieron propuestas para 457, que son los medicamentos que tienen una alta rotación para enfermedades críticas, crónica, adicional todos aquellos biotecnológicos.

- El Programa Regional de Odontología, en la Provincia de Veraguas, atendió a más de 9 mil estudiantes, entre beneficiarios y no beneficiarios, los cuales recibieron tratamiento odontológico. Las escuelas beneficiadas fueron la Anexa, El Canadá y Manuela H. De Pérez, unidades satélites de la Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez.



- Con la implementación del Programa de Estimulación Temprana y Orientación Familiar en la Policlínica Manuel de Jesús Rojas de Aguadulce, Provincia de Coclé, se han atendido 39 niñas y 42 niños.



- **Disminución de tiempos de espera para citas con especialistas y procedimientos**

- Con el objetivo de disminuir la mora existente, los 45 médicos especialistas y cinco subespecialistas que se formaron en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, recibieron su contratación inmediata en la Institución para laborar en diferentes provincias del país. Se nombrarán 95 más para fortalecer los servicios de salud en el interior del país.

Cuadro N° 24.
Consultas CSS (hasta septiembre)

TIPO DE CONSULTAS	2011*
Medicina General	1,813,513
Medicina Especializada	1,389,697
Odontología	518,134
Servicio de Urgencias	1,006,956

* Cifras preliminares hasta septiembre 2011. Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de los Servicios y Prestaciones en Salud. CSS. 2011.

- Se continuó con la estrategia de pago de primas de producción para aquellas especialidades con tiempo de espera prolongado para conseguir las citas, aumentando los turnos vespertinos.

- Se inició la implementación del recordatorio por teléfono a los pacientes para disminuir el porcentaje de inasistencia de pacientes a sus citas.

• Respuesta a los pacientes con enfermedades crónicas

- Se inauguró el nuevo Centro Especializado de Toxicología localizado en la Policlínica Presidente Remón, de la Provincia de Panamá, con la finalidad de mejorar la atención que se le brinda a los pacientes afectados por el dietilenglicol. El centro cuenta con unos 20 consultorios para especialidades, servicios intermedios, laboratorio, farmacia, enfermería, fisioterapia y lenguaje, integrado por más de 15 especialistas y personal de apoyo en salud y administrativos.



Este Centro de Toxicología está brindando más de 1,200 consultas médicas y de servicios de apoyo por mes.

- En el mes de abril los Coordinadores hospitalarios de trasplantes de la Caja de Seguro Social recibieron un seminario de actualización de los nuevos avances que hay en cada uno de los programas, especialmente en la introducción del trasplante hepático.
- Se realizó la licitación pública para la contratación del diseño, habilitación de espacios físicos y/o construcción de infraestructuras intra - hospitalaria y extra-hospitalarias, instalación de equipos, puesta en funcionamiento y mantenimiento preventivo y correctivo de unidades de hemodiálisis, suministro de insumos, para la atención de pacientes del programa de hemodiálisis durante un periodo de 52 meses. Este proyecto permitirá ampliar el número de máquinas de hemodiálisis a 311 en todo el país pudiendo atender un máximo de 1,656 pacientes. Se elimina también la necesidad de extender más allá de tres turnos diarios para la atención de estos pacientes.
- Con el interés de optimizar la atención a los pacientes en la Unidad de Hemodiálisis, el Hospital Dra. Susana Jones Cano adquirió, en el mes de mayo, una pesa digital para pacientes en sillas de rueda y tres unidades OCM (Online Clearance Monitor).

- El Centro de Atención Integral de Pacientes Renales (CAIPAR) en Colón implementó un novedoso sistema de control de bicarbonato “Sistema Bibac” que se utiliza en la máquina de hemodiálisis. El CAIPAR este es el primer centro en Centroamérica y Panamá en utilizar este novedoso sistema.



- En el Hospital Susana Jones Cano, los pacientes de hemodiálisis realizan terapias en la sala de espera con el objetivo de ofrecer un incentivo de “Aprender–haciendo” y, a la vez, mejorar el aspecto emocional y fomentar la autogestión para el apoyo económico.



- En el año 2011, se beneficiaron 53 panameños con trasplante de riñón, de los cuales 14 fueron de pacientes vivos relacionados y 39 de donantes cadavéricos se efectuaron de donantes cadavéricos. Esto demuestra un incremento en comparación con los años 2009 y 2010 cuando se realizaron 43 y 38 trasplantes renales, respectivamente, contabilizándose desde sus inicios 476 panameños que se han visto favorecidos con este programa.
- Este año, por primera vez en Panamá, se realizó un trasplante hepático y se reiniciaron los de córnea, registrándose cinco de ellos, durante el primer semestre de este año.



- **Innovación**

- En el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, se realizó el implante de válvulas aórticas percutáneas a tres pacientes que presentaban problemas cardíacos y no aplicaban para una intervención; constituyéndose en el tercer procedimiento de esta naturaleza en Panamá y el primero en una institución pública.



- Se realizó, por primera vez, en el Hospital de Especialidades Pediátricas (HEP), un procedimiento quirúrgico denominado “Resección de Estenosis Subglótica con Anastomosis Tiro Traqueal” en un infante de dos años y una niña de 9 años. Este procedimiento consiste en extirpar una cicatriz de la tráquea y unir tejidos sanos para poder respirar con normalidad.



- El Complejo Hospitalario “Dr. Arnulfo Arias Madrid” ha implementado la aplicación de un avanzado dispositivo intrauterino a pacientes con sangrado uterino disfuncional, lo que evitará el ingreso al quirófano para que le realicen una histerectomía. Esta técnica pone a esta instalación de salud a la vanguardia en procedimientos ginecológicos a nivel de América Latina. Este servicio se extenderá a todas las unidades ejecutoras a nivel nacional.



- Un nuevo hito histórico marcó la Caja de Seguro Social al realizar el primer trasplante hepático después de años de

estudio y preparación de sus médicos. Una joven de 33 años, quien durante 12 años padeció de cirrosis hepática, se convirtió en la primera ciudadana en ser trasplantada de hígado.

- En el Servicio de Neurocirugía del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid se está realizando un moderno procedimiento denominado Resección de Macro Adenoma de Hipófisis, el cual consiste en resecar un tumor de la base del cerebro a través de la nariz y permite hacer una extracción más segura en mucho menor tiempo y con un mayor control. Se da prioridad a este tipo de tumores que pueden causar pérdida de visión o trastorno de las hormonas.



- Se llevó a cabo un intercambio de conocimientos entre especialistas internacionales y cirujanos generales sobre las últimas modalidades de cirugía de hernia ventral laparoscópica con colocación de Malla Fisiomesh, utilizada a nivel mundial, en el Hospital Susana Jones Cano. En esta ocasión, participaron especialistas en cirugía general y un grupo de diez cirujanos generales de México, Estados Unidos, Australia, Colombia, Argentina, Nicaragua y Costa Rica.



- Se dio inicio al nuevo sistema de expediente clínico único, donde el médico, en cualquier punto de la geografía nacional, podrá tener acceso de forma inmediata al historial del paciente en todos los hospitales del país. Esta nueva tecnología permitirá ofrecer de manera expedita la atención, tratamiento o curación requerida, evitando errores en el diagnóstico de la persona.

- En el Hospital Regional de Chepo, Provincia de Panamá, se realizó con éxito, en el mes de septiembre, la primera cirugía inguinal bilateral recidivante utilizando la técnica total extra peritoneal (TEP), que se aplica a pacientes que han sido operados anteriormente de hernia peritoneal y que requieren nuevamente de la reparación del sitio anatómico.



- Se implementó el proyecto LOGHOS, un moderno sistema de gestión de logística hospitalaria, con la finalidad de cambiar la forma de gestionar la cadena de suministro de medicamentos e insumos médico quirúrgicos en todas las unidades ejecutoras, garantizando siempre la disponibilidad de estos productos en el momento oportuno y lugar donde se necesiten.



La primera fase del nuevo modelo de gestión, inició en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, en la Provincia de Panamá y en el Hospital Amador Guerrero en la Provincia de Colón; posteriormente, se irá implementando en las provincias centrales, la segunda y la tercera finalizará en Chiriquí y Bocas del Toro, en agosto de 2014, a un costo total de 4.2 millones de balboas.

• Mejora de la Calidad.

- Los laboratorios clínicos de la Caja de Seguro Social lograron pasar la auditoría de calidad que los certificarán en la Norma 9001:2008, que en su fase inicial incluirá a 22



laboratorios de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) desarrollado para tal fin.

- El Laboratorio Clínico del Hospital “Susana Jones Cano” de la Caja de Seguro Social recibió certificación por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), avalando con ello la confiabilidad de sus resultados y la calidad de la atención en este servicio.

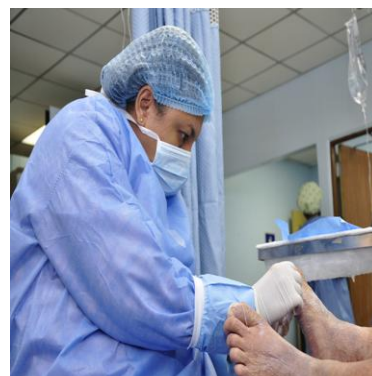
- **Capacitación y Docencia.**

- Un total de 42 funcionarios del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid se beneficiaron del primer diplomado en Gerencia Hospitalaria, que se realizó en el mes de febrero en las instalaciones hospitalarias, con lo cual se eleva la oferta para la formación académica del personal.
- Con el objetivo de mantener actualizados a los coordinadores médicos y de enfermería, la Caja de Seguro Social, en coordinación con el Ministerio de Salud y la Organización Panamericana de la Salud, realizó la jornada de capacitación normativa del Programa Materno Infantil y presentación de “Guías de Manejo de las Complicaciones en el Embarazo”.
- Se presentó para validación el “Manual de Normas Administrativas para la Atención en la Consulta Externa de las instalaciones de salud de la Caja de Seguro Social”, documento que permitirá una mejor estandarización, organización y eficiencia de las actividades de la consulta externa, buscando la mayor satisfacción de los usuarios.
- La Caja de Seguro Social, el Ministerio de Salud, el Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud, presentaron el proyecto “Epidemiología y Ecología del Hantavirus, otras enfermedades Zoonóticas (Emergentes y reemergentes) y Transmitidas por Vectores en Panamá”.
- Para hacer una evaluación del plan de evacuación en caso de desastre y aportar mejoras al mismo, se realizó un simulacro de conato de incendio en el área de laboratorio del Hospital “Dr. Rafael Estévez” de la Caja de Seguro Social, en Aguadulce. Esta importante acción fue organizada por el Departamento Nacional

para la Administración de Desastres (DENADE) de la CSS, conjuntamente con el Cuerpo de Bomberos, Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC) y unidades del tránsito de la Policía Nacional en Coclé.

- Durante el mes de agosto, se capacitó a directores institucionales, directores de policlínicas y hospitales de la Caja de Seguro Social en estrategias de comunicación de riesgos, elemento tan necesario para el control de las epidemias, como lo son los análisis de laboratorio, epidemiología y atención en salud.

- Se capacitaron cuarenta médicos panameños que laboran en las clínicas de heridas de la CSS, en torno a los últimos avances para el manejo y tratamiento de Pie Diabético. Este curso contó con la participación de médicos altamente especializados de República Dominicana y España.



- La Comisión de Medicamentos de la Caja de Seguro Social realizó un seminario acerca de las nuevas normas en la dotación y respuesta de los medicamentos en los pacientes, dirigido a personal de los comités nacionales de farmacoterapia integrados por médicos, enfermeras, farmacéuticos, tecnólogos médicos y técnicos de rayos X, a nivel nacional.
- Más de 180 enfermeras y profesionales de la salud de la Caja de Seguro Social participaron de la IV Jornada de Enfermería de la Región Oeste “Competitividad de la Enfermera frente a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC’S), enfocada a la atención humanística y de calidad”, con el objetivo de promover el uso de herramientas tecnológicas de información y comunicación entre los profesionales de la salud.
- La Coordinación Nacional de Trasplante realizó el VII Seminario de Trasplante a Nivel Nacional, beneficiando a más de 50 médicos especialistas de los Servicios de

Nefrología, Hematología, Oftalmología, Neurología y otros. El objetivo principal fue enfatizar el concepto de la detección de los donantes, muertes encefálicas, mantenimiento del donante, nuevos aspectos de la ley de trasplante y actualizar otros problemas relacionados con los trasplante.

- El Hospital de Especialidades Pediátricas capacitó a sus colaboradores en el tema de Hospitales Seguros ante Desastres, con el fin de estar siempre en alerta ante desastres naturales que pudiesen afectar los servicios de salud de esta unidad médica infantil.
- El Programa de Epidemiología de la Policlínica de Arraiján, realizó III Jornada de Actualización acerca de vigilancia epidemiológica de las enfermedades transmisibles, brotes epidémicos y las enfermedades emergentes.
- En las XLVIII Jornadas Médicas Nacionales se llevaron a cabo conferencias, simposios, presentación de trabajos libres y videos sobre diversos temas de actualización e innovación de salud.
- La Subdirección Nacional de Promoción, Prevención, Medicina Familiar y Acción Comunitaria, realizó el Seminario Taller Prevención de Discapacidad dirigido a los distintos grupos etáreos, el enfoque de la prevención de condiciones que conlleven a una discapacidad, promoviendo estilos de vida saludable.
- Se efectuó la capacitación en Soporte Vital Básico en niños y adultos, organizado por la Coordinación Nacional del Servicio de Urgencias de la Caja de Seguro Social (CONASU). Es importante destacar que el entrenamiento recibido por este personal de salud es aprobado por la American Heart Association.
- Se desarrolló el segundo seminario sobre Lenguaje de Señas. La Institución hizo valer el derecho a la atención de salud de los discapacitados sordos para establecer un enlace más comunicativo entre los funcionarios, tanto administrativos como de salud, con los pacientes y familiares de personas sordas.

ANEXO

FORMULARIOS Nos. 1 Y 2 DE TRANSPARENCIA

Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado

Formulario No. 1

Cantidad de solicitudes de Información, recibidas del 1 de enero al 31 de diciembre	Total	Atención a las Solicitudes		Observaciones (solo para la información denegada)
		Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Solicitudes de información farmacéutica	40,948	40,948	0	
Solicitud de información para citas médicas	17,239	17,239	0	
Solicitud de información general	11,196	11,196	0	
Solicitud de mediación, reclamos, consultas y sugerencias	944	721	0	

Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado

Formulario No. 2

Detalle de los Actos Administrativos sometidos a la participación ciudadana	Observaciones	Medidas Adoptadas
La Dirección Ejecutiva de Servicios al Asegurado, en cumplimiento del Decreto Ejecutivo No. 56, del 23 de julio de 2008, que dicta la creación de las Oficinas de Equiparación de Oportunidades, logró conformar el Comité Multidisciplinario Integral de Discapacidad, con el objetivo de transversalizar el tema de la discapacidad en los diferentes Servicios, Programas, Direcciones y Departamentos de la Caja de Seguro Social.	<p>El Comité presentó su Plan de Trabajo, en base al Plan Estratégico Nacional de SENADIS y de las Políticas de Discapacidad. Los mismos se dividieron en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subcomité de Sensibilización. • Subcomité de Normativas y Procedimientos • Subcomité de Equiparación de Oportunidades. • Subcomité de Promoción de la Investigación. 	<p>Reuniones de Coordinación mensual para dar informe de los resultados de la gestión.</p> <p>Entrega de un Plan Operativo Anual por Subcomité.</p> <p>Entrega de Informes de Logros del primer semestre 2011, en materia de discapacidad, para apoyar en la presentación a SENADIS de las actividades desarrolladas por la Caja de Seguro Social.</p>

Se impulsaron los proyectos de mejora en el Servicio de Laboratorios para la atención especial a pensionados, Embarazadas y Personas con Discapacidad (establecer cubículo especial para ellos).	Se han realizado 10 reuniones del Comité Ampliado y 5 coordinaciones con los Subcomités. Cumplimiento de las medidas normativas jurídicas y cambio de actitud en el recurso humano de laboratorio.	Está en el proceso de presentación de propuestas.
Preparación del Plan Estratégico Nacional de Salud en CONADIS, enfocado en las Políticas de Discapacidad y Elaboración del Plan Operativo Anual Institucional en relación al PEN.	Presentación de los informes solicitados pro SENADIS y CONADIS en la mesa de Salud.	Se gestionó lo siguiente: Establecimiento de un cronograma de reuniones mensuales para la elaboración de los documentos y el seguimiento a la programación establecida. Se realizaron 7 reuniones de coordinación. Coordinación. Interinstitucional de salud para evaluar aspectos importantes para la Presentación de Proyectos en materia de Prevención, como los el Programa de Tamizaje, el cual desea proponer mayor cobertura del mismo y evaluar la existente.
Preparación formativa de los enlaces institucionales en Materia de Discapacidad. Como parte de la Participación Ciudadana, impulsamos la iniciativa de la Dirección de Educación, brindándoles asesoría e información referente al proyecto de Cursos de Informática para Sordos y No videntes para funcionarios de la Institución.	Participación de estas capacitaciones. Solicitud de Convenio de Apoyo en materia de Educación y Rehabilitación de Funcionarios con Discapacidad sensorial (Sordos No videntes).	Se ha participado en 5 docencias en materia de discapacidad, dictado a los enlaces institucionales. Coordinar y apoyar en los enlaces necesarios con el Patronato Luz del Ciego y SENADIS, para el Proyecto de Educación y Comunicación para Personas con Discapacidad Sensorial (3 coordinaciones).
Preparación de la primera Jornada de la Comisión de Salud de CONADIS, dirigida a los enlaces interinstitucionales	Organización, preparación y ejecución de la actividad con el tema: "Panamá: ¿Por qué invertir en Salud Mental?"	Se gestionó lo siguiente: Realización de 2 reuniones de coordinación para la planeación y ejecución de la Jornada. Coordinación interinstitucional de salud y consecución de los

		<p>expositores para dicha Jornada.</p> <p>Colaboración de SENADIS en la alimentación del Evento.</p> <p>Coordinación, asesoría, apoyo de expositores y material de información para la realización de esta Jornada, dirigida a Promotores de Salud de las diferentes instalaciones de Promoción y Prevención en Salud.</p>
<p>Coordinar y apoyar con expositores y talleres de discapacidad en la Jornada que organizó la Subdirección de Promoción y Prevención en materia de Discapacidad.</p>	<p>Se participó en el tema: “Logros y desafíos del Departamento de Atención a Personas con Discapacidad”.</p> <p>Es importante señalar que esto fue una iniciativa de la Comisión de Sensibilización y promoción de Discapacidad.</p>	<p>Colaborar en una de las exposiciones.</p> <p>Retomar los compromisos y acuerdos para intensificar las acciones para la prevención y reducción de las discapacidades.</p>
<p>Participación y colaboración en las Jornadas de Salud Mental.</p>	<p>Colaborar y apoyar a los enlaces de SENADIS para la organización de las Jornadas y Proyectos de Salud Mental en el tema de Discapacidad.</p>	<p>Realizar la coordinación requerida para los expositores y participar en la presentación del proyecto de Centros de Día, que se está promoviendo con el auspicio de la OPS.</p> <p>Igualmente se participó con un exhibidor promocional con información de discapacidad.</p>

Secretaría General
Formulario No. 1

Cantidad de Solicitudes de información recibidas del 1 de julio al 31 de octubre	Atención a las Solicitudes		Observaciones (solo para la información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
<p>Casos atendidos y aprobados por Junta Directiva. Cantidad: <u>339</u></p>	339	0	<p>Los casos denegados, al momento de ser aprobados por insistencia, no obtuvieron los votos requeridos.</p>
<p>Resoluciones presentadas por la Administración y han sido aprobadas por el Pleno de la Junta Directiva Cantidad: <u>16</u></p>	16	0	

Creación de Departamentos Cantidad: <u>2</u>	2	0	
Modificaciones de Cargos Cantidad: <u>2</u>	2	0	
Reglamentos Cantidad: <u>2</u>	1	0	
Actas aprobadas	30	0	
Actas pendientes	5	0	

Secretaría General
Formulario No 2

Detalle de los Actos Administrativos sometidos a la participación ciudadana	Observaciones
Se autoriza contrato de préstamo con el Banco Hipotecario Nacional.	Aprobado el 5 de julio, bajo la Resolución No. 45,861-2011 J.D.
Se autoriza procedimiento excepcional del Servicio de Gestión de Data Center del Ambiente de Producción.	Aprobado el 19 de julio, bajo la Res. No. 45,874-2011 J.D.
Se crea el Departamento de Pago a Empleados y Otros Derechos.	Aprobado el 28 de julio, contemplada en la Res. No. 45,907-2011 J.D.
Se designa el nombre del Sr. Juan Aguilar Torres al CAPPS de Las Tablas, Bocas del Toro.	Aprobado el 2 de agosto, bajo la Res. No. 45,913-2011 J.D.
Se designa el nombre del Dr. Raúl Dávila Mena a las instalaciones del Hospital de Changuinola, Bocas del Toro.	Aprobado el 2 de agosto, la bajo la Res. No. 45,913-2011 J.D.
Se aprueba la Creación del Cargo de Coordinador Administrativo Provincial de las instalaciones de salud.	Aprobado el 16 de agosto, bajo la Res. N. 45,953-2011 J.D.
Se aprueba la Ley de Moratoria para la recuperación de la morosidad de las contribuciones empleado-empleador.	Aprobado el 15 de septiembre, bajo la Res. 46,060-2011 J.D.
Se autoriza el gasto por B/.126,341,067.84 para Equipos de Unidades de Hemodiálisis	Aprobado el 20 de septiembre, bajo la Res. 46,060-2011 J.D.
Se modifica el Manual de Cargos de la Clase de Trabajadores de la Salud el Cargo de Trabajador Social a Trabajador y Trabajadora Social General.	Aprobado el 27 de septiembre, bajo la Res. No. 46,067-2011 J.D.
Se aprueba Promoción y Publicidad para la Nueva Ciudad Hospitalaria, por la suma de B/.427,000.00.	Aprobado el 6 de octubre, bajo la Res. No. 46,088-2011 J.D.
Se aprueba reforzar renglones de Gastos de Funcionamiento del Complejo Hospitalario "Dr. Arnulfo Arias Madrid", para atender el brote epidemiológico ante la situación ocurrida con la Bacteria K.P.C. y aumentar las asignaciones en concepto de servicios esenciales de otras instalaciones de salud.	Aprobado el 6 de octubre, bajo la Res. 46,089-2011 J.D.

Se aprueba prorrogar, mediante Adenda No. 2, la vigencia del Convenio DAL-004-2009, celebrada entre la CAJA DE SEGURO SOCIAL y el PATRONATO DEL INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL, para la provisión de servicios externos de atención oncológica a los pacientes beneficiarios, en virtud de la inminente necesidad de garantizar la continuidad de estos servicios hasta el 31 de diciembre de 2012.	Aprobado el 6 de octubre, bajo la Res.- No. 46,090-2011 J.D.
Se aprueba el Reglamento de Préstamos Personales a Pensionados y Jubilados.	Aprobado el 6 de octubre, bajo la Res. No. 46,090-A-2011 J.D.
Se autoriza el gasto por la suma de B/.2,520,000.00, para la suscripción del Contrato con la empresa APOLO PROPERTIES HZ, S.A.A, para el arrendamiento de la Finca 54231, inscrita en el Registro Público de Panamá, al Tomo 1311, Folio 450, Sección de la Propiedad, Provincia de Panamá, la cual es de su propiedad, en la que se encuentra construido el depósito de almacenaje.	Aprobado el 13 de octubre, bajo la Res. No. 46,115-2011 J.D.

**Dirección Nacional Ejecutiva de Prestaciones Económicas-
Formulario No. 1**

Tipo de Solicitud	Atención a las Solicitudes			Observaciones (solo para información denegada)
	Cantidad de Solicitudes	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Solicitudes de Prestaciones de Largo Plazo I.V.M.				No cumplen con los requisitos de la Ley 51, Orgánica de la Caja de Seguro Social
Pensión de Vejez normal	4,899	3,628	1,002	
Pensión de vejez anticipada	1,802	1,582	159	
Pensión de vejez proporcional	162	539	218	
Pensión de vejez proporcional anticipada	39	134	29	
Pensión Trabajadores Agrícolas y de la Construcción	12	12	3	
Pensión de invalidez	724	357	305	
Pensión de invalidez definitiva	-	541	-	
Pensión de sobreviviente	1,725	1,606	241	
Asignación familiar	1,842	2,018	92	
Indemnización por vejez	1,575	1,929	67	
Revisiones, Reconsideraciones, Apelaciones, otros	1,884	1961	-	
TOTAL	14,664	14,207	2,116	
Solicitudes de Subsidios de Corto Plazo				
Incapacidad Común	4,108	4,417	163	
Maternidad	4,515	4,301	346	
Funerales	1,804	2,152	25	
Lentes	7,743	9,025	-	
Prótesis dentales	934	1,098	-	
TOTAL	19,104	20,093	534	

Solicitud de Riesgos Profesionales	6,784	6,760	348	
Indemnizaciones	196	172	24	
Pensiones parciales	106	106	-	
Pensiones absolutas	12	12		
Sobrevivientes	57	48	-	
Funerales	27	27	-	
TOTAL	7,182	7,125	381	

Dirección Nacional de Prestaciones Económicas
Formulario No. 2

Actos Administrativos sometidos a la participación ciudadana	Observaciones	Medidas Adoptadas
<p>Participación en la Mega Feria de Servicios Comunitarios realizada los días 1 y 2 de julio del presente año</p> <p>Servicio ofrecido:</p> <p>Afiliación, emisión y renovación de Carné. Solicitudes 1,190. Resueltas 962.</p>	<p>Realizamos las coordinaciones con los equipos de trabajo de Informática, Afiliación, Relaciones Públicas y PANDEPORTES</p>	<p>Celebramos reuniones, visitas para evaluar espacio y condiciones e instalación de equipos informáticos, instalación de Banners, volantes y se brindó el servicio, aplicando estrategias que garantizaran el cumplimiento de la demanda.</p>
<p>Para disminuir las filas del Centro de Pago ubicado en el Xtra de la 24 de Diciembre, realizamos encuesta a los pensionados y jubilados que cobran, en el mismo, con el propósito de redistribuirlos de acuerdo con sus preferencias, ofreciéndoles las alternativas de acreditamiento bancario, pago por el sistema ACH y el Nuevo Centro de entrega en el Supermercado 99 del Centro Comercial La Doña.</p>	<p>Realizamos las coordinaciones respectivas con las empresas, para hacer la apertura del nuevo Centro de Entrega de cheques</p>	<p>De acuerdo con los resultados de la encuesta, efectuamos las comunicaciones para aquellos que solicitaron cambio para cobrar en el nuevo Centro de Pagos a partir de la segunda quincena de marzo de 2011.</p>
<p>Realizamos gestiones para continuar ampliando la oferta de bancos para brindar a los pensionados y jubilados el pago por el sistema ACH.</p>	<p>Ejecutamos reuniones de coordinación con los Ejecutivos del Banco HSBC, para su inclusión en el programa, lográndose acuerdos satisfactorios</p>	<p>A partir de la primera quincena de abril de 2011, incorporamos al Banco HSBC al programa de pagos de pensionados, a través del sistema ACH.</p>
<p>Coordinamos programas de capacitación orientados a mejorar la calidad de los servicios de las prestaciones</p>	<p>Coordinaciones pertinentes</p>	<p>Resultado: Charla de la Ley 51, Orgánica de la CSS, a las siguientes entidades y empresas Mineras de</p>

<p>económicas, ofreciendo a las empresas charlas de capacitación a los trabajadores que se desempeñan en las áreas de los recursos humanos y que son los responsables de orientar y tramitar los reclamos de las prestaciones económicas ante la CSS:</p>		<p>Panamá: Trámites de Corto Plazo: Banco Hipotecario Nacional, MITRADEL, MIDES</p> <p>Riesgos Profesionales: Banco Hipotecario Nacional, Varela Hermanos, ACODECO, Restaurante Don Lee, MIDES. Total: 189 personas.</p>
---	--	--

Dirección Nacional de Infraestructura y Servicios de Apoyo
Formulario No. 1

Cantidad de solicitudes de información recibidas del 1 de enero al 15 de noviembre de 2011	Atención a las Solicitudes		Observaciones (solo para la información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Pendiente	Observaciones (solo para la información denegada)
DINISA Recibidas: 213	194	19	Notas cuyo contenido solo era de información
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Recibidas: 2,828	2813	15	
DEPARTAMENTO DE EJECUCIÓN Recibidas: 317	317	0	
DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Recibidas: 439	420	19	
SECCIÓN DE COMPRAS Recibidas: 670	358	312	
TOTAL	4,102	365	