



MEMORIA

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

**A la
Honorable Asamblea Nacional de Diputados**

**Gestión Administrativa
de la Caja de Seguro Social
correspondiente al período
Enero – Diciembre de 2009**

Panamá, enero 2010.

CONTENIDO

I.	Introducción	17
II.	Componentes Constitutivos Institucionales	18
III.	La Cobertura del Seguro Social	21
IV.	Desarrollo de la Gestión Institucional	22
	A. Áreas Normativas	22
	1. Secretaría General	22
	2. Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional	23
	3. Dirección Nacional de Auditoría	23
	4. Oficina de Asuntos Corporativos	24
	B. Áreas Ejecutivas Nacionales	27
	1. Dirección Ejecutiva Nacional de Comunicaciones	27
	2. Dirección Ejecutiva Nacional de Finanzas y Administración	29
	a. Dirección Nacional de Finanzas	29
	b. Dirección Nacional de Asuntos Administración	30
	c. Dirección de Ingresos	35
	d. Dirección Nacional de Compras	37
	e. Dirección Nacional de Abastos	39
	3. Dirección Ejecutiva Nacional de Infraestructura y Servicios de Apoyo	40
	4. Dirección Ejecutiva Nacional Innovación y Transformación	41
	5. Dirección Ejecutiva Nacional Legal	44
	6. Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas – IVM	47
	a. Dirección Nacional de Planificación	50
	7. Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos	51
	8. Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado	52
	9. Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones de Salud	53
	Anexo: Formularios de Transparencia	59



Excelentísimo Señor
Ricardo Martinelli Berrocal
Presidente de la República de Panamá



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



**Junta Directiva
de la Caja de Seguro Social**



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

Desde que asumimos el reto de dirigir la Caja de Seguro Social, lo primero que nos planteamos fue cambiar el rumbo administrativo de la Institución, para hacerla más ágil, tal como lo exigen los tiempos modernos. Esta iniciativa surgió con el propósito de responder con prontitud al anhelo de miles de asegurados, de tener una atención con calidad y calidez humana.

La Caja de Seguro Social no resiste un año más sin que la administración tome medidas de ahorro, de implementación de procesos, de actualización y modernización de las estructuras y tecnología. Es una realidad que la población de asegurados y beneficiarios prácticamente se ha triplicado desde que fue concebida la Institución.

Uno de los primeros proyectos que se puso en marcha bajo la iniciativa del Excelentísimo señor presidente de la República, Ricardo Martinelli, fue la creación del Centro de Llamadas (Call Center). Desarrollamos un plan piloto en la policlínica de Betania que, a diferencia del sistema que se había implementado, permite manejar en un 100% la agenda de los médicos de este centro de atención, incrementando así el nivel de atención en esa policlínica.

El resultado de este proyecto ha tenido un alto impacto y su magnitud la podemos medir con la gran afluencia de asegurados a la Policlínica de Betania, por la forma eficiente en el manejo de las citas médicas, y las estadísticas revelan este aumento en la atención. El modelo ya se ha extendido a otras policlínicas, para que el avance tecnológico llegue a todos los rincones del país.

Los asegurados de la tercera edad son otra de nuestras prioridades, por ello, en nuestro plan estratégico hemos incluido la creación de un centro de atención especializado de la tercera edad, donde esta población asegurada encuentre un espacio para atención y realización de actividades preventivas dentro del mismo. Este centro será de gran beneficio para nuestra población asegurada proporcionándole una mejor calidad de vida a este grupo de asegurados.

Dentro del marco de esos cambios que todos queremos para la Caja de Seguro Social y nuestro enfoque hacia el asegurado y nuestros funcionarios, realizamos una jornada de planeación estratégica. En esta jornada desarrollamos un plan para los próximos cinco años, que involucró a todas las direcciones que conforman la institución, donde dejamos plasmadas las mejores propuestas de todos los directivos de la entidad que aportaron sus conocimientos para la elaboración de un documento final, que servirá de marco para llegar a los objetivos fijados.

Hemos dado una nueva visión a la Caja de Seguro Social: “Ser el modelo de excelencia en seguridad social”. Para llegar a esa visión, tenemos que cumplir la misión de “Brindar servicios de salud en forma integral y prestaciones económicas de manera ágil, eficiente, humana y oportuna, con una relación directa entre colaboradores y asegurados”.

Tanto la nueva visión como la misión, están basadas en valores como: pasión por lo que hacemos, comunicación, trabajo en equipo orientado hacia resultados, enfoque, compromiso, transparencia, honestidad, responsabilidad, pertenencia, calidad y calidez, respeto y sentido solidario.

Nuestros funcionarios son un pilar importante en esta carrera por lograr la excelencia en la atención, pues son la piedra angular que impulsa este gran proyecto llamado Caja de Seguro Social. Por ello, un plan estructurado de incentivos se ha puesto en marcha, pues creemos en la motivación, de allí que, institucionalizaremos el premio a la excelencia y el premio 212, para todos aquellos funcionarios que estén dispuestos a dar la milla extra por la Institución.

La transformación de la Caja de Seguro Social es una realidad y ya hemos empezado a caminar en ese sentido, acortando procesos que hacen mas larga la espera a los asegurados, manteniendo una política de ahorro en las compras, procurando los mejores precios para la institución y sobre todo, manteniendo una política de transparencia en todo lo que hacemos, trabajando de cara al asegurado. Invitamos entonces a todos: asegurados, representantes de la sociedad civil, gremios y políticos, a sumarse a esta transformación, para devolverle así la imagen de credibilidad y de excelencia en la atención, que en sus inicios tuvo la Caja de Seguro Social.

INTRODUCCIÓN

La Memoria de la Caja de Seguro Social del año 2009, tiene el objetivo de informar a los asegurados, beneficiarios, jubilados, pensionados, empresarios y la comunidad en general sobre los resultados de las acciones encaminadas al fortalecimiento de la sostenibilidad económica y financiera, así como al mejoramiento en la entrega eficiente de los servicios de salud y el otorgamiento ágil y oportuno de las prestaciones económicas.

Cabe destacar que, obedeciendo al acelerado incremento de la población protegida en este último quinquenio, la actual administración se ha esforzado por mantener óptimos servicios de calidad en la satisfacción de las demandas, en materia de salud, de las prestaciones económicas y médicas.

Estos aumentos en los registros de los asegurados responde al crecimiento económico: al auge del sector construcción, sector turismo y el inicio de la ampliación del nuevo juego de esclusas del Canal de Panamá, el incremento del número de empresas inscritas al régimen de seguridad social, la incorporación de los trabajadores independientes o informales y las mejoras en las acciones de control contributivo, entre otros aspectos.

En este documento se presentarán los logros notables que se alcanzaron en el año 2009 al amparo de la nueva Ley Orgánica N° 51, la cual representó para la Caja de Seguro Social una excelente oportunidad para modificar y crear nuevos reglamentos para la consolidación interna y externa de la Institución, como una entidad de servicio público y autónoma del Estado.

Al iniciar funciones en octubre del año 2009, la actual administración se responsabilizó en mantener el carácter público de la Institución, en procurar satisfacer las demandas de la población protegida en lo que se refiere a la atención en salud, al reforzar modernos programas informáticos en los centros de llamadas para las citas médicas,

mejorando los aspectos relacionados con las normas y procedimientos para la compra y abastecimiento de medicamentos, la ejecución de obras físicas en construcción, remodelación y ampliación de las instalaciones de salud y áreas administrativas.

En lo que se relaciona con el capital humano, se logró cumplir con los derechos adquiridos de los servidores públicos de la seguridad social y los acuerdos de negociación, ya sea en el área de salud como administrativa, además, se incentivó el perfeccionamiento profesional para elevar la productividad mediante el programa de educación continua, principalmente con el Instituto Nacional de Desarrollo Humano.

A nivel internacional, la Caja de Seguro Social participó en los órganos de gobierno de varios organismos, destacando el Consejo Centroamericano de Instituciones de Seguridad Social (CISSCAD), la Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS), la Organización Iberoamericana de Seguridad Social y la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), lo que permitió una oferta versátil de programas de becas para cursos, diplomados y maestrías de docencia y capacitación para los servidores públicos institucionales en diferentes especialidades del área administrativa y de salud, para el perfeccionamiento profesional y técnico, incluyendo asesorías, intercambio de experiencias sobre el presente y el futuro de la seguridad social.

Por este motivo, la Caja de Seguro Social, para ejercer eficientemente su papel de redistribuidor social del bienestar económico y evitar improvisaciones y el desmejoramiento de los servicios, se ha propuesto desarrollar un programa de trabajo, sustentado en los principios de solidaridad y de equidad para elevar la calidad de vida y los beneficios que se ofrecen a los asegurados y aseguradas del país.



II. COMPONENTES CONSTITUTIVOS INSTITUCIONALES

JUNTA DIRECTIVA AÑO-2009

GUILLERMO PUGA Presidente	
RAFAEL MEDINA Vicepresidente	
PRINCIPALES	SUPLENTE
Fránklin Vergara Ministro de Salud	Félix Bonilla Viceministro de Salud
Alberto Vallarino Clement Ministro de Economía y Finanzas	Dulcidio De La Guardia Viceministro del Ministerio de Economía y Finanzas
	Marta Patricia de González Ministerio de de Economía y Finanzas
Héctor Ortega Empresarios	Eduardo Pazmiño U. Empresarios
Guillermo Puga Obreros	Isidro González Obreros
Griselda Valencia Obreros	Raúl Martínez Obrero
Manuel V. Aizpurúa Empresarios	Rolando González Empresarios
Manuel Pinzón B. Empresarios	Ricardo Amado Empresarios
Rafael Medina Pensionados y Jubilados	Lastenia Canto Pensionados y Jubilados
José Alba Empleados Públicos	Carlos Baltasar Empleados Públicos
Manuel de Jesús Tajú Sindicato de Empleados del Comercio	Erick Bonilla Sindicato de Empleados del Comercio
Esmeralda Buchanan Representante de los Profesionales y Técnicos de la Salud	Rafael Reyes Richa Representante de los Profesionales y Técnicos de la Salud
	Amanda Blanco Representante de los Profesionales y Técnicos de la Salud
Carlos Vallarino Contralor de la República	Luis C. Amado Subcontralor de la República
	Jaime Caballero Representante de la Contraloría de la República.

El personal de apoyo y asesoría de la Junta Directiva a saber: Licenciado Miguel Alvarado, Director de Análisis y Responsabilidad Institucional; Licenciado Joel Caballero, Secretario Adjunto; Licenciado Manuel Castillo, financista y en el área legal el Licenciado Rafael Candanedo y la Licenciada Vanesa de Chen.



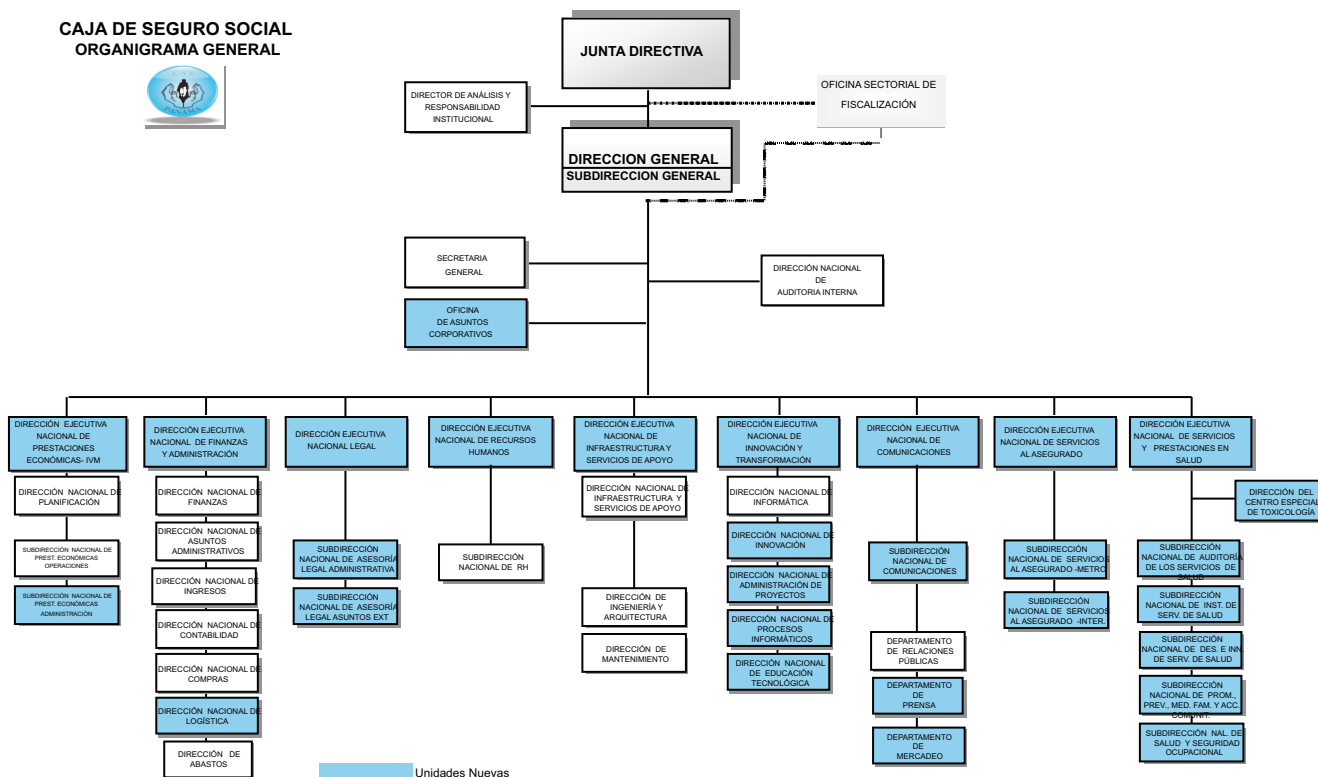
AUTORIDADES DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL

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 Director Ejecutivo Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud	César A. García N. Director Ejecutivo Nacional de Prestaciones Económicas – IVM
Rosaura González Marcos Directora Ejecutiva Nacional Legal	Alberto Maggiorie Toledano Director Ejecutivo Nacional de Finanzas y Administración
Lourdes Paredes de Morrison Directora Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos	Carlos Antonio Tasón Director Ejecutivo Nacional de Innovación y Transformación
Marisol Velazco Directora Ejecutiva Nacional de Comunicaciones	Berena Bozzi Directora Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado
Danilo Ciniglio Director Ejecutivo Nacional de Infraestructuras y Servicios de Apoyo	



I. ORGANIGRAMA

A finales del mes de octubre, la Junta Directiva aprobó la nueva estructura organizacional, la cual rige administrativamente la Institución.



2. 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.

3. VISIÓN.

La visión de la Institución es la siguiente: “Seremos financieramente estables, con administración transparente y tecnología de punta en la entrega de servicios de salud y de prestaciones económicas a nuestros usuarios”.

4. MISIÓN.

La misión de la Institución es: “Proveer servicios de salud y prestaciones económicas a los asegurados y sus dependientes, en base a valores, a los principios de la seguridad social y en el marco de una filosofía de gran corporación pública, con los recursos

humanos, materiales y financieros, para garantizar una respuesta oportuna, eficiente, con calidad y humanidad frente a riesgos o daños bio-psico-sociales, ambientales y laborales”.

5. 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:

- Compromiso
- Competencia
- Transparencia
- Honestidad
- Responsabilidad
- Lealtad
- Pertenencia
- Calidad
- Respeto



III. LA COBERTURA DEL SEGURO SOCIAL

Durante el período 2005 al 2009, la población asegurada creció hasta alcanzar los 986,559 asegurados activos (cifra estimada) a fines del año 2009. El progresivo aumento anual de los asegurados responde a las nuevas entradas y reingresos de cotizantes activos. Cabe destacar que en el período comprendido entre el año 2005 al 2009, se elevó a un valor absoluto neto de 281 mil la cantidad de asegurados en la categoría de nuevos cotizantes de la seguridad social.

Con las reformas a la Ley N°51 Orgánica de la Caja de Seguro Social de 27 de diciembre de 2005, se crearon mecanismos para ampliar la cobertura de la Institución, tales como: el inspeccionar lugares de trabajo, compartir base de datos con la Dirección de Migración y el Ministerio de Trabajo referente a las personas que están insertadas en el mercado de trabajo formal, la participación con el Ministerio de Economía y Finanzas en su papel de ente recaudador de las cuotas que deben pagar los trabajadores independientes a la Caja de Seguro Social, la aplicación de nuevas normas de

afiliación obligatoria y voluntaria, afiliación de extranjeros, de menores trabajadores autorizados, entre otros.

Este progresivo aumento representó para el año 2005 el 55.4% de la población económicamente activa, incrementándose para el año 2009 en 8.6 puntos porcentuales, lo cual representó un nivel de 64%.

En términos generales, la población protegida de la Institución, incluyendo los asegurados cotizantes activos, beneficiarios y pensionados, en el período 2005 al 2009 se incrementó en un valor absoluto neto de 597 mil personas, lo que representó un aumento del 27.7%.

La población total del país fue para el año 2009 de 3,450,349, cifra estimada por la Contraloría General de la República; esto significa que la Institución cubre en el riesgo de enfermedad y maternidad el 79.8% (2,753,119 personas). Por consiguiente, el aumento de la cobertura eleva la responsabilidad de protección individual y familiar de la Institución.

CUADRO N°1:

Población total, económicamente activa y protegida por la Caja de Seguro Social en la República. Años 2005-2009.

Concepto	2005	2006	2007	2008 (P)	2008 (E)
Población total	3,228,186	3,283,959	3,339,781	3,395,346	3,450,349
Población económicamente activa	1,325,150	1,332,059	1,355,144	1,505,930	1,541,904
Población Protegida	2,155,208	2,300,320	2,458,930	2,651,555	2,753,119
Porcentaje sobre la población total.....	66.8	70.0	73.6	78.1	79.8
Asegurados cotizantes	890,334	957,017	1,020,994	1,117,286	1,171,540
Porcentaje sobre la población total.....	27.6	29.1	30.6	32.9	34.0
Porcentaje sobre la población protegida.....	41.3	41.6	41.5	42.1	42.6
Activos	734,356	796,579	853,182	934,581	986,559
Porcentaje sobre la P.E.A.....	55.4	59.8	63.0	62.1	64.0
Pensionados (1)	155,978	160,438	167,812	182,705	184,981
Dependientes	1,264,874	1,343,303	1,437,936	1,534,269	1,581,579



IV. DESARROLLO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

A. ÁREAS NORMATIVAS

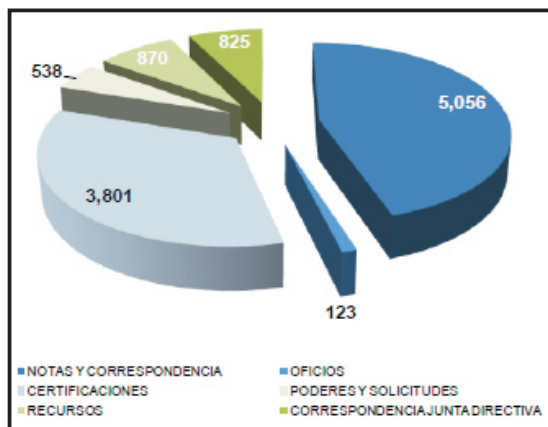
I. SECRETARÍA GENERAL

Para el año 2009, la Secretaría General cumplió con sus objetivos orientados a desarrollar una eficiente coordinación en la gestión relacionada con los trámites de correspondencia entre los órganos superiores, las unidades ejecutoras a nivel interno y entidades externas, para beneficio y satisfacción en la calidad de la atención por parte de los asegurados, beneficiarios y la sociedad en su conjunto.

Se destacan entre sus funciones recibir, inscribir y distribuir la documentación, tales como solicitudes, recursos, poderes, providencias, oficios, edictos y correspondencia institucional, para dar trámite, custodia y seguimiento ante las distintas instancias. En el año 2009, la recepción y trámite de documentación y correspondencia registró la cantidad de 11,213, la cual se describe en el siguiente gráfico.

GRÁFICO N°1:

Informe de recepción de documentos y correspondencia.
Año 2009



En el año 2009, se tramitaron 49 solicitudes que cumplieron con todos los requisitos para recibir el beneficio del traslado al exterior para tratamiento médico; de las mismas, 11 fueron de asegurados y 38 de beneficiarios, por la suma correspondiente de B/. 903,723.67.

CUADRO N°2:

Traslados de pacientes asegurados y beneficiarios al exterior.
Año 2009

Países	Asegurado	Beneficiario	Total de Pacientes	Monto del Traslado (en B/.)
Argentina	1	4	5	104,542.95
Colombia	2	21	23	495,496.57
Cuba	1	0	1	3,216.00
México	0	1	1	25,000.00
República Dominicana	0	1	1	2,758.20
Estados Unidos de Norte América	7	11	18	272,709.95
Totales	11	38	49	903,723.67

Los diagnósticos de las enfermedades presentados por los pacientes fueron por Lesión de Plexo Braquial, Microtia Derecha, Atresia del Conducto Auditivo, Cardiopatía Congénita Compleja, Cirrosis Hepática, Estenosis Subglótica Severa, Retinoblastoma Bilateral, Tumor Extradural de Columna, Aneurisma del Seno Coronario, Cirugía y Prótesis, Lesión Neuromotora Inferior, Epilepsia Mioclonica Astatica y Síndrome de Doose, Epilepsia Refractaria y Síndrome de Lennox Gastaut, Cardiopatía Congenita – Tretalogía de Fallot, Malformación Arteriovenosa y otros.

El Departamento de Orientación, cuya función se dirige a la transmisión de la información sobre los programas y servicios que otorga la Institución para el buen aprovechamiento de los usuarios en coordinación con todas las unidades a nivel nacional. A continuación se detallan los siguientes logros relacionados con el fortalecimiento de la unidad administrativa y la atención a los asegurados:

- Se cumplió con el 100 % de las capacitaciones instruyendo a un 85% del personal de Orientación, sobre Atención al Usuario, Planificación Estratégica y Promoción de Salud.
- Se realizó el 80% de las Giras de Supervisión a las diferentes áreas a nivel nacional, para lograr un trabajo efectivo y eficaz.
- Se logró brindar 3,440,337 orientaciones e informaciones a usuarios sobre los diferentes servicios y prestaciones que ofrece la institución.
- Se dio dar respuesta a un total de 5,266 casos sobre problemas que confrontaron los usuarios en la consecución de sus servicios.



2. SECRETARÍA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD Y SOPORTE INSTITUCIONAL

Para el año 2009, la Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional se propuso implementar nuevas políticas institucionales en materia de transparencia a nivel nacional, para minimizar los riesgos de que ocurran posibles actos que vulneran los mecanismos de control y la divulgación de información que sea de acceso público a través de la página Web.

En el marco de estos objetivos, se detallan los resultados más relevantes obtenidos en el cumplimiento de su Plan de Trabajo 2009:

- Se publicó en la Página Web de la Caja de Seguro Social la información sobre transparencia, en cumplimiento del Principio de Publicidad exigido en dicha Norma; y como lo exige el Artículo 9 de la Ley 6 de Transparencia.
- Se emitieron instrucciones de carácter institucional basadas en el Código de Ética, con el propósito de fortalecer los controles para minimizar los riesgos de que ocurran presuntos actos de corrupción basadas en nuestras propuestas,
- Se logró promover una cultura de coordinación y/o enlace institucional, para atender lo pertinente al Índice de Integridad, específicamente en lo referente a:
 - Transparencia
 - Participación ciudadana
 - Institucionalidad

La Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional de la Caja de Seguro Social fue designada como Miembro del Comité Técnico Asesor de la organización no gubernamental Transparencia Internacional.

3. DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna tiene su fundamento en la revisión de las operaciones contables, vigilar por la puesta en práctica de las políticas y procedimientos gubernamentales e institucionales, con el propósito de erradicar situaciones dolosas e incrementar la calidad y transparencia de los servicios administrativos, contables y financieros de esta entidad de seguridad social.

Para el año 2009, se realizaron las siguientes actividades que fueron consideradas como logros de impacto económico para la Institución:

a. Auditoría de empresas

En el año 2009 se intervinieron 170 empresas, donde se realizaron alcances económicos por omisiones por el orden de B/.12.6 millones, los cuales representaron un monto a cobrar de B/.3.1 millones. De este total, se cobraron B/.190.1 mil, se realizaron convenios por B/.132.5 mil y está pendiente de cobro B/.2.7 millones.

CUADRO N°3:

Auditorías a empresas. Año 2009.

EMPRESAS INTERVENIDAS		ALCANCE ECONÓMICO		MONTO		
Áreas	Cantidad	Omisiones	Monto a cobrar	Cobrado	Convenio	Pendiente de cobro
Panamá Metro	94	11,074,233.38	2,654,254.34	190,062.07	132,479.42	2,331,712.85
Chiriquí	32	1,119,960.27	291,477.97	-----	-----	291,477.97
Veraguas	44	428,149.49	115,785.98	-----	-----	115,785.98
TOTAL	170	12,622,343.14	3,061,518.29	190,062.07	132,479.42	2,738,976.80

En concepto de multas, por la suma de B/.1.9 millones se sancionaron a 164 empresas a nivel nacional, donde el área de Panamá representa el 58%.

Cuadro N° 4

Aplicación de sanciones, por área. Año 2009

Área	Cantidad de Empleadores	Monto de las Multas
Panamá	95	1,394,965.00
Chiriquí	28	202,070.00
Veraguas	41	332,703.85
TOTAL	164	1,929,738.85



Se procedió a investigar 235 expedientes de prestaciones económicas a corto y a largo plazo, de los cuales, 183 casos corresponden a incremento salarial y 52 a la prestación de servicio.

a. Auditoría interna

Se realizaron auditorías integrales por Unidad Ejecutora para evaluar el control interno y determinar la eficiencia en el manejo de los recursos asignados, reflejando como resultado 370 informes.

Estas auditorías corresponden a los Departamentos de Auditoría de las áreas metropolitana y del interior del país.

CUADRO N°5:

Auditorías realizadas a instalaciones, por tipo de informe.
Año 2009.

Tipo de Informe	Cantidad
Auditorías de Evaluación de Control Interno	179
Auditorías Especiales	77
Auditorías Financieras	14
Cartas a Gerencia	100
Total	370

Se implementó un sistema de digitalización, para los informes de auditoría interna y auditoría a empresas, el cual nos permitirá brindar a nuestros usuarios, tanto internos como externos, el servicio de acceso a la información de los informes, basados en los debidos controles de seguridad y confidencialidad.

Este sistema de digitalización contiene los informes emitidos del año 2004 a la fecha.

4. OFICINA DE ASUNTOS CORPORATIVOS

La Caja de Seguro Social desempeñó un papel activo con los organismos de seguridad social a los cuales está afiliado, como fueron los siguientes: coordinar, asesorar y representar a la Institución en espacios de interlocución con instituciones afines.

Brindó la información y comunicación necesaria para la ejecución de proyectos de desarrollo y programas de capacitación y docencia en las áreas de salud, económicas, financieras, sociales y administrativas, para el perfeccionamiento profesional y técnico de los colaboradores y para beneficiar a los usuarios del sistema de seguridad social.

También logró organizar y liderar las reuniones periódicas con las organizaciones socias, colaboradoras y aliadas, con el propósito de encontrar iniciativas relacionadas con las mejores prácticas de los servicios que brinda la Institución.

Las organizaciones internacionales de seguridad social a las cuales se encuentra afiliada, son las siguientes:

- Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS),
- Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS)
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS)
- Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS)
- Instituto Interamericano de Estadística (IASI)
- Consejo de Instituciones de Seguridad Social de Centroamérica y República Dominicana (CISSCAD)
- Organización Internacional de Energía Atómica (OIEA)

a. Acciones de Capacitación

Estas organizaciones realizan acciones orientadas al desarrollo de la seguridad social mediante la cooperación en el fomento de la capacitación y



formación continua del recurso humano en las instituciones y administraciones de seguridad social en los países Latinoamericanos y de Europa.

v. Se aprovecharon las facilidades de becas y la experiencia de excelentes docentes del CIESS en las diversas áreas de la temática de seguridad social con los Cursos de Diplomados a Distancia Economía de la Salud, Gestión en los Seguros Sociales y Seminario Taller en las áreas de Sistemas de Pensiones, Protección Social y otros. Por parte de la Institución participaron aproximadamente 80 funcionarios en cursos a distancia y cursos a nivel presencial.

vi. Se ejecutó el proyecto Proyección Radiológica en Radiología Diagnóstica Pediátrica, con dos años de duración, (2005-2006), por un monto total de B/. 15,959,00, con el Organismo Internacional de la Energía Atómica (OIEA), en coordinación con el Departamento de Salud Radiológica de la Dirección Nacional de Servicios y Prestaciones Médicas.

b. Representación de la Caja de Seguro Social en los Organismos Subregionales.

La Caja de Seguro Social de Panamá asumió la Presidencia Pro-Témpore del CISSCAD, por un período de dos años 2008-2009, orientó su plan de trabajo en los siguientes proyectos:

i. **"Fortalecimiento del Programa del Adulto Mayor"**, cuya coordinación se encuentra en Guatemala. El objetivo se dirige a lograr la reinserción económica, social y política del adulto mayor, que favorezca el envejecimiento digno, activo, productivo y saludable.

ii. **"Programa para la Implementación de Laboratorios de Medición del Riesgo Laboral"**. Este proyecto surge con el propósito de brindar protección a los trabajadores de la región, con el fin de integrarlos en un solo régimen de seguridad social, en cuanto a programas de salud, seguridad e higiene ocupacional se refiere, en función de reducir la accidentalidad y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

iii. **Plan Estratégico del CISSCAD**. Tiene el objetivo de establecer un modelo de gestión y desarrollo con enfoque estratégico orientado a su crecimiento y sostenibilidad de cara a su visión y mandato dado por las Instituciones de seguridad social de los países que la conforman, en un escenario temporal de cinco años, del 2008 al 2012.

iv. **Fortalecimiento a la Comisión Técnica de Medicamentos**, para la compra conjunta de medicamentos a nivel centroamericano.

v. **En el Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica (COMISCA) y la Reunión del Sector Salud de Centroamérica y República Dominicana (RESSCAD)**, se realizaron los siguientes acuerdos:

c. Acuerdo XXI RESSCAD-BLZ-3 sobre el acceso a medicamentos

El acceso a los medicamentos esenciales y otros productos básicos para la salud pública es una prioridad mundial y debe verse en un contexto de la salud para todos. Se ve limitado por condiciones estructurales relacionadas con su disponibilidad y utilización en los servicios de salud y la incorporación de otros aspectos; tales como la protección de la propiedad intelectual.

Se han realizado reuniones técnicas con la finalidad de discutir mecanismos alternativos de contención de costos para medicamentos esenciales e insumos críticos, y mejorar su acceso para tratar problemas prioritarios de salud y el aprovechamiento de mecanismos regionales de adquisición como el Fondo Estratégico de OPS.

d. Agenda de Salud de Centroamérica y República Dominicana

Esta agenda de salud tiene como finalidad analizar los problemas de salud que impactan en el desarrollo humano, con el objeto de encontrar soluciones conjuntas a favor de la reducción de la pobreza, eliminación de las inequidades sociales, el mejoramiento de salud y de vida de la población en general.



e. Programa de Capacitación y Consultorías con Organismos Internacionales de la Seguridad Social.

La relación con los organismos internacionales se expresa con el apoyo a la modernización y fortalecimiento en las diversas actividades administrativas y especialidades en las áreas financiera, actuariales y de salud, que realizan las Instituciones de seguridad social que conforman el CISSCAD. Se pueden mencionar por su relevancia: la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), la Organización Panamericana de la Salud OPS/OMS, la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), Asociación Internacional de Seguridad Social (OISS), Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo (AECI).

f. Acciones de Coordinación

Las autoridades superiores de la Caja de Seguro Social participaron en la Reunión Anual de la RESSCAD, realizada en Managua, Nicaragua, durante los días 24, 25 y 26 de noviembre del año 2009.

El objetivo de esta actividad se orientó al seguimiento de los Acuerdos e Informes de los Foros Especializados. El Ing. Guillermo Sáez Llorens, director general de la Caja de Seguro Social, presentó el Informe del Plan de trabajo y el Plan Estratégico del CISSCAD. Los resultados de reunión de RESSCAD fueron los siguientes:

- Solicitar al CISSCAD que continúe sus esfuerzos de fortalecimiento institucional, incluyendo la finalización de su Plan Estratégico, ajustando su Misión y Visión e identificando los aportes requeridos en el marco del cumplimiento de la Agenda y Plan de Salud de Centroamérica y República Dominicana. Se solicita el apoyo de OPS/OMS para este fin.
- Solicitar a las instituciones de seguridad social que continúen y refuercen su participación en la Comisión Técnica Subregional de Medicamentos, los Observatorios de Recursos Humanos y las comisiones técnicas que se conformen para la ejecución del Plan.

- Continuar con los esfuerzos por la reinserción del adulto mayor a la vida económica, social y política del país, así como también por la reducción de los riesgos laborales para los trabajadores, en particular migrantes de la agricultura y la construcción.
- En el ámbito del Resultado Estratégico N. 1 del Plan de Salud de Centroamérica y República Dominicana, motivar a las instituciones de seguridad social a que actualicen sus modelos de atención en consonancia con los modelos de atención integral con enfoque familiar y comunitario que se están implementando en los países.

g. La Caja de Seguro Social de Panamá y la Coordinación de la Subregión II Centroamericana de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social.

i. Participación en la reunión del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social, en Portugal.

ii. Se realizó el Congreso “Compartiendo Experiencias para el Futuro de la Seguridad Social”, en la ciudad de Panamá, del 23 al 25 de septiembre de 2009, organizado por la Subregión Centroamericana y las Comisiones Americanas de la CISS.

iii. La Caja de Seguro Social participó en la XXV Asamblea General de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social, la cual se realizó en Guatemala, del 2 al 5 de noviembre de 2009.

h. Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS)

i. El Director General de la Caja de Seguro Social, en su carácter de Miembro de la Mesa Directiva de ese organismo, participó en la 100ª Reunión de la Mesa Directiva. De conformidad con las decisiones tomadas en esta reunión, se lograron aprobar los siguientes proyectos:

ii. Proyecto de la AISS sobre la gobernanza y la seguridad social: hacia unas directivas de la AISS para



la buena gobernanza de las instituciones de seguridad social.

- La Estrategia de la AISS sobre la extensión de la cobertura.
- Prioridades temáticas de las propuestas del Programa 2011-2013.

B. ÁREAS EJECUTIVAS NACIONALES

I. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE COMUNICACIONES.

A la Dirección Ejecutiva Nacional de Comunicaciones le compete asesorar a la Institución sobre la estrategia orientada a la comunicación e imagen frente a la opinión pública. Para cumplir con este objetivo desarrolla y divulga la información pertinente mediante las herramientas publicitarias internas y con los medios de comunicación externos a toda la población asegurada y a la comunidad en general.

a. Comunicación e Imagen

i. Programa “Potenciar la Imagen de la Caja de Seguro Social ante los Usuarios”.

- Se desarrolló el Programa denominado “Potenciar la Imagen de la Caja de Seguro Social ante los Usuarios”. Para lograr este objetivo se realizaron diversas acciones propias de prensa y relaciones públicas, utilizando todos los medios directos y alternativos al alcance.

ii. Prensa

- Redacción de boletines de prensa con informaciones generadas por las diferentes Direcciones Ejecutivas Nacionales.
- Confección de monitoreos radiales, televisivos y de prensa escrita, que fueron distribuidos a las diferentes unidades ejecutoras en todo el país.

iii. Programa Radial institucional

- Se promovió el programa radial denominado “Todos Juntos por la Salud”, transmitido en Radio Nacional y en KW Continente, donde se

llevaron a cabo actividades de prevención y se abrió un espacio para dar a conocer los diferentes programas que se realizan en beneficio del asegurado.

- Se emitieron despachos directos en micronoticiarios de emisoras del interior, locales y nacionales, en la mañana y mediodía, de lunes a viernes.

iv. Material informativo institucional

- Se efectuaron diversas formas de publicaciones, tales como: revista científica, páginas y medias páginas publicitarias, boletines, trípticos, volantes, cintillos, calcomanías y botones.
- Se elaboraron murales y boletines informativos mensuales en cada unidad ejecutora que cuenta con Oficiales de Información sobre actividades médico-administrativas de cada área.
- Se realizaron actualizaciones diarias al Sitio Web institucional sobre las acciones más importantes de la entidad.
- Se confeccionaron avisos pagados para informar situaciones fortuitas, tales como: cambios de horario, pagos a proveedores, etc.

v. Publicidad

Se generaron cuñas radiales y televisivas en medios masivos de comunicación, vallas de carretera, banners, panfletos, pancartas, volantes y afiches.

vi. Acciones de Coordinación

- Se brindó apoyo a todos los programas de salud en las diferentes ferias de salud, caminatas y actividades de docencia.
- Coordinación con los oficiales de información ubicados en policlínicas y hospitales del país, a fin de mantener un control de las informaciones que se generen en esta institución.
- La Dirección de Comunicación ha participado de forma activa a nivel de enlace entre la Dirección General y los grupos organizados y



fundaciones, entre ellos: Pacientes Envenenados por el Dietilenglicol, PROBIDSIDA, Asociación de Pacientes con Enfermedades Crónicas. Estas reuniones han permitido establecer acuerdos para desarrollar campañas conjuntas de prevención.

b. Nueva estructura

El Departamento de Relaciones Públicas, se elevó a Dirección Nacional Ejecutiva de Comunicación. Esta transformación permitirá producir de una forma especializada y organizada la proyección adecuada que necesita la institución.

Para este propósito, el personal calificado en cada una de las áreas desarrollará una estrategia efectiva maximizando los recursos que en materia de publicidad e imagen invierte cada año la entidad. Las acciones más relevantes, las siguientes:

- Se reorganizaron algunas áreas de relaciones públicas de las diferentes instalaciones de salud, designando oficiales de comunicación en áreas donde no existían, para dar proyección de una forma organizada a las acciones que se toman en cada una de ellas.
- Se instruyó solicitar informes diarios en cada instalación, para tener un panorama amplio y medir así la efectividad de los proyectos que se están desarrollando en la Institución y mejorar las áreas donde se registra mayor debilidad. Con estas medidas se logrará una mejoría en la percepción del asegurado en cuanto a la atención.
- Se estableció un nuevo sistema de monitoreo de información, a fin de hacerlo más eficiente y directo, disminuyendo el consumo de papel y optimizando el tiempo de trabajo de los funcionarios. Esta acción viene a sumarse a la política general de la nueva administración de la CSS, de conservación del medio ambiente y de

promover el uso de herramientas modernas de comunicación, que son mucho más rápidas y efectivas.

- Se dotó a todo el personal de Comunicación con computadoras, para integrarse al nuevo eslogan que busca como fin mejorar la atención del asegurado: “Transformándonos para servirle mejor”.

c. Plan de Mercadeo

- Se realizó un Plan de Mercadeo con proyección a dos años, que incluye campañas masivas, no sólo administrativas, sino también de prevención, priorizando las enfermedades crónicas, entre ellas: insuficiencia renal, diabetes e hipertensión.
- Se promovió la Campaña de Donación de Órganos en coordinación con la Asociación de Pacientes con Insuficiencia Renal Crónica y Familiares. Para lograr el mayor impacto de este mensaje y crear conciencia acerca de este tema, se realizaron acciones de difusión mediante la entrega de volantes en calle 50, visitas a diversos medios de comunicación y se elaboraron anuncios en prensa escrita y radio.
- Se fortaleció el proyecto Call Center en la Policlínica Don Alejandro De La Guardia, en Bethania, con una amplia promoción y divulgación del mismo, siendo evaluado y percibido como eficiente en el otorgamiento de citas.
- Se impulsa la campaña “Todo lo bueno toma tiempo”, que es un mensaje claro al asegurado sobre las metas institucionales, tales como: bajar la mora quirúrgica, citas médicas a tiempo, medicamentos al momento de ser requeridos, calidez y calidad en la atención, serán una realidad, pero exigen una adecuada planificación para que en poco tiempo puedan ver una nueva cara de la Caja del Seguro Social.



2. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

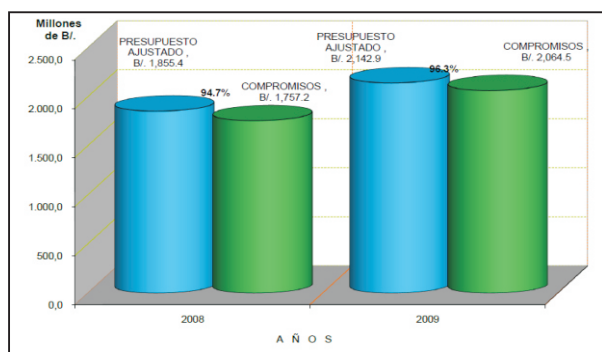
Para lograr una administración eficiente, efectiva y eficaz en el manejo de los recursos, la Institución desarrolló políticas administrativas orientadas a racionalizar los recursos y mejorar la atención a los usuarios.

a. DIRECCIÓN NACIONAL DE FINANZAS

i. Ejecución del Presupuesto al 31 de diciembre de 2009.

La ejecución presupuestaria del año 2009 y fue del 96.3%, superando la realizada en el año 2008 (94.7%). Los compromisos presupuestarios ascendieron a B/.2,064.5 millones y fueron mayores en B/.307.3 millones (17.5%) a los registrados durante el año anterior.

GRÁFICO N°2:
Ejecución presupuestaria.
Años 2008 – 2009.



Son significativos los compromisos presupuestarios realizados en concepto de prestaciones económicas (B/.983.6 millones); salarios, remuneraciones y prestaciones sociales (B/.391.1 millones); inversiones en construcciones, adquisición de equipos e instrumentos financieros (B/.356.1 millones); e insumos médico-quirúrgicos y otros materiales y suministros (B/.187.2 millones).

CUADRO N°6:

Compromisos en concepto de materiales y suministros.
Años 2009-2008.

DETALLE	12/31/2009	12/31/2008
TOTAL	983.6	890.4
PENSIÓN DE VEJEZ	732.2	642.7
PENSIÓN DE INVALIDEZ E INCAPACIDAD	91.8	90.2
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTE	65.6	60.3
OTRAS PENSIONES Y JUBILACIONES	36.6	50.3
SUBSIDIOS DE ENFERMEDAD, MATERNIDAD, RIESGOS PROFESIONALES Y FUNERALES	37.3	29.2
ASIGNACIONES FAMILIARES	10.8	9.6
INDEMNIZACIONES	8.3	7.2
OTRAS PRESTACIONES	1.0	0.9

Los compromisos registrados en concepto de materiales y suministros fueron mayores en B/.25.9 millones, en comparación con los del año 2008. Cabe anotar que el renglón de medicinas y drogas presentó compromisos mayores en B/.16.3 millones respecto a lo realizado en el 2008.

CUADRO N°7:

Compromisos en conceptos de prestaciones económicas.
Años 2009-2008.

DETALLE	2009	2008
MATERIALES Y SUMINISTROS	187.2	161.3
MEDICINAS Y DROGAS	108.3	92.0
ARTÍCULOS DE LABORATORIO	22.6	18.4
INSTRUMENTAL MÉDICO QUIRÚRGICO	12.3	11.5
ARTÍCULOS DE PRÓTESIS Y REHABILITACIÓN	4.8	4.5
ALIMENTACIÓN	4.8	4.4
OXÍGENO MÉDICO	3.2	2.7
ARTÍCULOS DE RAYOS X	3.0	2.7
OTROS MATERIALES Y SUMINISTROS	28.2	25.1

Los compromisos en concepto de prestaciones económicas a asegurados, en el año 2009, fueron mayores en B/.93.2 millones respecto al año anterior, al pasar de B/.890.4 millones en 2008 a B/.983.6 millones en 2009.

ii. Resultado de operaciones al 31 de diciembre de 2009.

Las cifras al 31 de octubre de 2009, muestran un superávit de operación institucional del orden de B/.204.8 millones, ligeramente menor al 2008. Todos los riesgos o programas muestran resultados de operación positivos, manteniendo los signos de recuperación y solvencia de los dos últimos años.



CUADRO N°8:

Resultados de operaciones, por riesgo al mes de octubre.
Años 2009-2008.

RIESGO	OCTUBRE	
	2009	2008
RESULTADO OPERACIONES CSS	204.8	213.4
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	19.2	22.3
ENFERMEDAD Y MATERNIDAD	151.5	148.2
INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE	7.2	16.2
SUBSISTEMA EXCLUSIVAMENTE DE BENEFICIO DEFINIDO	-35.5	-9.5
SUBSISTEMA MIXTO	48.2	25.7
FIDEICOMISOS	-5.5	N/D
RIESGOS PROFESIONALES	26.9	26.7
RIESGOS PROFESIONALES	26.5	26.7
FIDEICOMISOS	0.4	N/D

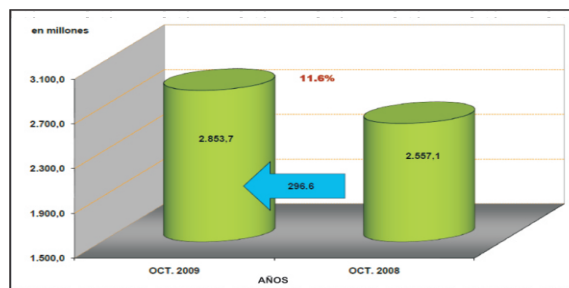
Lo anterior es resultado de los efectos de la Ley 51 y del crecimiento sostenido de los salarios sujetos a cotización, que mostraron una tendencia creciente, aún con la crisis financiera y económica mundial. El riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte consolidado, presentó un resultado positivo. No obstante, hay que destacar que el Subsistema Exclusivamente de Beneficio Definido y los Fideicomisos presentan balances deficitarios, resultados estos que son consecuentes con lo previsto en las reformas al régimen de IVM. El déficit del Subsistema Exclusivamente de Beneficio Definido es cubierto cada año con aportes del Fondo Fiduciario constituido con fondos del Estado para la sostenibilidad financiera del mismo

iii. Estado de las Reservas (Patrimonio)

Las reservas de la Caja de Seguro Social muestran un aumento neto de B/.296.6 millones; al pasar de B/.2,557.1 millones en octubre de 2008 a B/.2,853.7 millones en octubre de 2009.

GRÁFICO N°3:

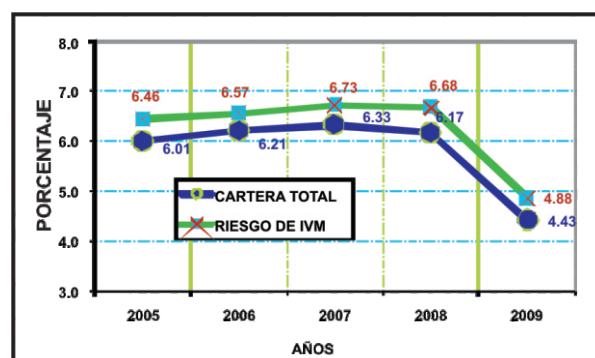
Reservas de la Caja de Seguro Social, al mes de octubre.
Años: 2009-2008

**iv. Rendimiento de las inversiones**

Por efecto de la crisis económica y financiera mundial, las tasas de interés pagadas en el mercado financiero continuaron su tendencia hacia la baja. Esto se reflejó en el rendimiento promedio de las reservas financieras de la Caja de Seguro Social, que disminuyeron en 174 puntos porcentuales con respecto al rendimiento promedio de la vigencia 2008.

GRÁFICO N°4:

Rendimiento promedio de las inversiones.
Años 2005-2009



El rendimiento promedio de la reserva de Invalidez, Vejez y Muerte fue de 4.88%, superando el rendimiento promedio de las reservas totales en 45 puntos porcentuales. No obstante, este rendimiento cayó en 180 puntos porcentuales respecto al 2008.

Las reservas del Programa de Administración, Riesgo de Enfermedad, y Maternidad y Riesgos Profesionales también reflejaron baja en el rendimiento de las inversiones en comparación con el año 2008.

b. DIRECCIÓN NACIONAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS

La Dirección Nacional de Asuntos Administrativos enmarca sus funciones ceñida a las normas y procedimientos gubernamentales, para garantizar a todas las unidades, un apoyo administrativo efectivo para que logren cumplir con las metas y objetivos institucionales sobre principios de transparencia, ética y responsabilidad.

Las actividades realizadas durante el año 2009 muestran el cumplimiento de temas regulatorios vinculados con disposiciones normativas institucionales, la atención de proyectos especiales asignados por el nivel superior y el seguimiento de actividades surgidas de los objetivos establecidos en el plan operativo institucional.

En consecuencia, se presenta un resumen de los proyectos ejecutados y los logros alcanzados, en conformidad con las políticas y estrategias programadas.

i. Tabla de Vida Documental

Se coordinaron las gestiones inherentes a la implementación de la Tabla de Vida Documental de la Caja de Seguro Social, guía que normará los tiempos de custodia de la documentación así como la identificación de aquellos que puedan pasar al Programa de Reciclaje.

ii. Símbolos Institucionales

Se continuó con el proyecto iniciado en el año 2008 para resaltar los signos institucionales externos que sirven de guía a los usuarios y les permiten la identificación oportuna de las instalaciones y funcionariado.

Se finalizó la primera fase del proyecto de entrega de banderas institucionales y se prosiguió con la elaboración y revisión de fichas técnicas de uniformes para algunos grupos ocupacionales del área administrativa que así lo requieran por las características especiales del servicio que prestan.

iii. Administración Presupuestaria

El Fondo de Trabajo de la Dirección General con un monto asignado de B/.75.0 mil, el cual es reembolsado cada cierto tiempo, se administró eficientemente. A través del mismo, se confeccionaron un total de 1,145 cheques por un monto de B/.374,827 para cumplir con los pagos de servicios básicos, viáticos y transporte, útiles de oficinas, mantenimiento y reparación de equipos, etc. Se confeccionó un total de 53 reembolsos por un monto de B/.377,634. Se tramitaron 71 órdenes de compra a través del convenio marco para la adquisición de materiales de aseo, útiles de oficina,

aires acondicionados, equipos electrométricos, etc., y se coordinó la realización de 11 actos públicos.

En el área de arrendamientos de locales para alojar oficinas administrativas se tramitaron un total de 73 contratos por un monto de B/.1.9 millones; cifra que debe disminuir significativamente a medida que se avance con el proceso de mudanza y reubicación de oficinas.

Se le dio un seguimiento directo al cumplimiento de las recomendaciones emanadas de Informes de Auditoría en las diferentes unidades ejecutoras bajo nuestro ámbito de competencia. Para el presente año se trabajaron un total de 1,106 hallazgos para instalaciones del área metropolitana con un estimado de casos cerrados en un 70% y para el área del interior, de los 2,681 hallazgos recibidos se tiene un estimado de casos cerrados del 69%. Se está mejorando la coordinación con la Dirección de Control Interno Gerencial, para lograr corregir las fallas detectadas en un tiempo preteritorio.

iv. Acciones administrativas en las instalaciones de salud a nivel nacional

Se dio un apoyo decidido al área de coordinación del componente administrativo en las instalaciones de salud a nivel nacional, con el fin de optimizar la administración del presupuesto y coadyuvar en la prestación y funcionamiento de los servicios.

Para reforzar la imagen de la institución se realizaron acciones de: remozamiento físico, mejoramiento del mobiliario, baños públicos y fachadas de las instalaciones; cambio de sillas de espera y la pintura externa e interna en muchas de las policlínicas del área metropolitana. Asimismo, se atendieron los requerimientos de necesidades de recurso humano en áreas críticas.

Entre algunas de los logros relevantes para este año están: la coordinación y seguimiento con las unidades ejecutoras involucradas en la culminación de las siguientes obras:

- Remodelación de los tres quirófanos ubicados en la planta baja del hospital Dra. Susana Jones C., así como la adecuación de su nuevo Depósito Médico Quirúrgico.



- Remozamiento interno y externo de la policlínica Presidente Remón, a un costo de B/. 94 mil balboas.
- Construcción del Cuarto de Máquina para la instalación de los equipos de auto clave en el Hospital de Especialidades Pediátricas.
- Instalación de techo nuevo, remodelaciones de áreas y construcciones de diversos anexos en el hospital de Chepo.
- Coordinación de las gestiones para la adquisición de buses para distintas áreas: Hospital Hogar de la Esperanza, CHMDRAAM (Sala de Hemodiálisis), Hospital de Chepo, Policlínicas Paulino Ocaña.
- Seguimiento al cumplimiento de los acuerdos pactados con el Capítulo de ANFACSS en Colón, para lograr la suspensión del paro, entre los que estaban la reparación y habilitación de infraestructura, adquisición de flota vehicular, compra de mobiliario de oficina, herramientas, uniformes y calzados, asignación de recurso humano, etc.

v. Normas administrativas institucionales

Dado que la Dirección de Desarrollo Institucional tiene como principal función liderar el desarrollo de los aspectos administrativos de la institución, logró desarrollar 217 proyectos, superándose ampliamente lo programado. Su desglose es el siguiente:

CUADRO N°9:

Tipos de proyectos administrativos desarrollados.
Años 2009

TIPOS DE PROYECTOS DESARROLLADOS	Cantidad
Estudios de la Organización	26
Documentación de Procesos de Ingresos (Procedimientos)	11
Documentación de Procesos de Prestaciones Económicas	16
Documentación de Procesos de Salud	10
Documentación de Procesos de Finanzas	9
Documentación de Otros Procesos	11
Desarrollo de Instructivos reguladores de la Gestión Administrativa	6
Desarrollo de Normas reguladoras de la Gestión Administrativa	4
Estudios sobre Clima Organizacional	8
Evaluaciones Administrativas	60
Diseño de Formatos	13
Docencia y Capacitación a nivel nacional	35
Desarrollo de Herramientas Informáticas de apoyo a la gestión	3
Desarrollo de Otros Manuales Administrativos	1
Proyectos de Planificación Administrativa	2
Consultorías Internas	1
Trabajos relacionados con las Normas ISO	1

vi. Seguridad Institucional

Al Departamento de Seguridad le corresponde velar por la salvaguarda de todas las instalaciones y bienes institucionales, así como por la integridad física de los funcionarios y público que visita las instalaciones.

Como consecuencia, este año brindó especial énfasis a la capacitación del personal, adiestrándose a más de 150 guardianes del área metropolitana en el uso de armas de fuego y seguridad integral. En el área del interior, la capacitación se dirigió al personal de las Agencias de Recaudación e Inspectores de Seguridad en las provincias de Veraguas, Herrera, Los Santos y Coclé.



Actividades de capacitación para el fortalecimiento de las acciones de seguridad integral.

Se reforzó la dotación de equipos de radios base que han sido instalados en los hospitales, policlínicas del área metropolitana y Panamá Oeste, lo que mejorará la comunicación entre las áreas.

Se ubicó una antena así como radios bases nuevas en la Central de Radio del edificio 519, lo que permitirá la cobertura a toda la provincia de Panamá. Igualmente, se logró adquirir 150 radios portátiles que han sido distribuidos en el área metropolitana y a las coordinaciones de seguridad provincial.

La adquisición de un microbús ha facilitado el transporte de las unidades, al igual que las giras de supervisión a las áreas.





Dotación de equipos especializados para mejorar las comunicaciones entre las áreas.

vii. Flota vehicular

El Departamento de Transporte se encarga de velar por la correcta administración de la flota vehicular, gestionar la adquisición del combustible y lubricantes y supervisa su uso, así como el mantenimiento de la flota.

Para el año 2009, se implementó una nueva tecnología, a partir del mes de abril, para la compra y suministro de combustible a través del Convenio Marco, lo que agilizará el proceso y reforzará los controles en su suministro (se exceptúan Bocas del Toro y Darién).

Para el año 2009, se recibieron 164 vehículos nuevos a un costo de B/.18.5 millones, con el siguiente desglose: 4 buses, 6 camiones, 7 camionetas, 20 microbuses, 5 motos, 1 mula, 10 paneles, 40 pick ups, 28 sedanes y 2 montacargas eléctricos. Especial relevancia para la prestación de servicios a la comunidad reviste la adquisición de ambulancias, cuyo desglose es el siguiente: treinta ambulancias Tipo I por B/. 1.1 millón, seis ambulancias Tipo II por B/.524,990.00 y cinco ambulancias tipo campo por B/.256,578.00. Se

emitieron 208 criterios de vehículos para mantenimiento y se avanzó en los programas de capacitación a los funcionarios encargados del área de mecánica con la empresa PANAMOTOR, S.A. Igualmente, se continuó con el programa de giras destinado a la inspección y supervisión del comportamiento de la flota vehicular a nivel



Ambulancias Tipo II



Flota vehicular



Ambulancias tipo Campo para las áreas del interior de la República



vii. Registro y controles de bienes institucionales

El Departamento de Control de Bienes Patrimoniales cumple una labor importante en la salvaguarda de los bienes patrimoniales de la institución, lo que realiza a través de los registros contables y controles que garanticen que la administración, en el manejo y controles de los bienes (entradas y salidas) se ejecute conforme a las regulaciones fiscales vigentes.

En este sentido, se desarrolló el programa de descarte a nivel nacional. Se descartaron 3,078 bienes en 13 unidades ejecutoras con valor en libros de B/.91,758.95. Se tramitaron 49 avalúos de vehículos que están pendientes de confirmación por el Ministerio de Economía y Finanzas para su venta como chatarra. Se entregaron 31,553 placas para activos y se realizaron 23,787 registros de activos (por adquisiciones, donaciones, traslados, descartes y otros) en el mainframe de bienes institucionales, que equivalen a B/.24.5 millones.

Se prosiguió con el programa de inventarios físicos de mobiliarios y equipos finalizando el período con 29 unidades ejecutoras inventariadas por un valor en libros de B/.18.2 millones. Se efectuaron 848 registros y ajustes por un valor de B/.23.1 millones

en los libros de activos de mobiliarios y equipo, material didáctico, obras de arte, armas, autos, terrenos y fincas dentro del proceso de depuración de los auxiliares vs. el mayor general.

ix. Documentación Institucional

Se elaboraron normas y plantillas para reglamentar el uso de la documentación institucional en sus distintos componentes (papelería, presentaciones, banners, tarjetas de presentación, formatos de correo electrónico, etc.), con el fin de ordenar y mejorar la imagen externa que se brinda.

Para este propósito, se prestó especial atención al proyecto de reubicación de la Imprenta en sus nuevas instalaciones en las Galeras N° 5 y 6 en El Crisol, cuyo avance está en un 80% siendo el valor del contrato otorgado a la empresa por un monto superior a los 200 mil balboas.

Para mejorar la calidad de impresión se adquirieron una máquina procesadora de negativos y cinco duplicadoras. Se reforzó el aspecto de distribución del material con la adquisición de un camión de seis ruedas, con vagón. Con lo anterior, más el reforzamiento de su personal, se aumentó la producción, imprimiéndose más de veintiséis mil formularios codificados y cuatro mil formularios no codificados, con un valor total de B/. 248,254.

Coordinación para la habilitación del edificio 519



Vista del edificio N° 519 antes y después de la habilitación.

La habilitación del edificio 519 y fue coordinada desde sus inicios por esta unidad administrativa, la cual comprende la logística involucrada en todas las

fases de la mudanza de las oficinas administrativas hacia el edificio 519.



Vistas de las oficinas en el interior del edificio N° 519

Lo anterior implicó la habilitación previa del edificio y de sus áreas externas para acondicionarlo y recibir mobiliario y equipo de oficina para el uso de más de mil seiscientos funcionarios.

Dicho proceso de mudanza tuvo una duración de dos meses, a partir del mes de agosto, culminando en la última semana del mes de septiembre.

Otras actividades

Se ejecutaron acciones que estuvieron ligadas al desarrollo de la red de infraestructuras de salud, éstas son las siguientes:

- Coordinación con las distintas unidades ejecutoras intervinientes en la construcción y habilitación del nuevo Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Metropolitano.
- Seguimiento a la construcción por fases del Hospital Regional de Changuinola, así como del nuevo Hospital Médico Quirúrgico El Vigía.
- Coordinación ejecutiva y seguimiento a la implementación de los Sistemas de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE), Sistema e-pago y Subsistema Mixto.

c. DIRECCIÓN NACIONAL DE INGRESOS

La Dirección Nacional de Ingresos tiene el objetivo fundamental de recaudar los recursos financieros que alimentan todos los programas institucionales, mediante los cuales se garantiza el servicio y la seguridad social a todos los asegurados.

i. Recaudación

La Recaudación del período comprendido de enero 2009 a diciembre de 2009 alcanzó la suma estimada de B/. 2,635.2 millones, superando en B/.712.6 millones (37.1%), la recaudación del año anterior.

Los ingresos de operación se muestran superiores en B/. 90.4 millones (5.7 %) en comparación con el mismo período del año anterior (2008); las cuotas regulares y especiales muestran un aumento de B/. 132.8 millones (10.8%).

Producto del crecimiento natural, se observa el incremento de algunos rubros, tales como el gasto de representación tal como lo establece la Ley 51 y el incremento del número de empresas inscritas al régimen de seguridad social.

Los ingresos de Capital también mostraron un incremento del 8.2% que representa B/.10.1 millones.

Los reingresos de Capital se incrementaron respecto al año anterior en B/.600.2 millones (509.3%), producto del retorno anticipado de Instrumentos Financieros.

Por otro lado, en relación con lo programado, para el período en referencia, se registró un crecimiento global de (30.9%), o sea B/. 621.9 millones adicionales a lo estimado.



Finalmente, en términos generales, podemos concluir que la recaudación se ha visto incrementada por la mejoría en la economía del país; la implementación de la Ley 51, lo que podemos ver al comparar las cuotas regulares y especiales de los períodos en mención.

ii. Inscripción

En el año 2009, se registraron 9,035 inscripciones a nivel nacional, incrementándose en 15.3% del año 2008 al 2009.

CUADRO N° 10:

Inscripciones nuevas a nivel nacional. Año 2009

Detalle	Inscripciones	Número de Empleados	Salarios (B/)
TOTAL	9.035	25.421	8.523.046,07
Empresas	5.640	20.061	7.969.980,18
Doméstico	2.588	4.553	503.692,71
Voluntario	807	807	49.373,18

iii. Planillas

En el año 2009, el Departamento de Planillas entregó la facturación de manera oportuna, lo que permitió a las empresas contar con el tiempo suficiente para realizar el pago.

Se incrementó el número de empresas en el SYSMECA (Sistema Mecanizado), alcanzando la cifra de 4,475 planillas adicionales con respecto al año anterior. Esto representa el 66% de todas las planillas que se entregan a la CSS.

A partir del mes cuota noviembre 2009, se eliminó en Sistema de Pago por Banco, reemplazándose por el moderno Sistema ACH, lo que permitirá realizar con eficiencia los cobros a través de los sistemas financieros e informáticos que garantizan la confiabilidad del proceso.

Se inició en el año 2009 la transformación del proceso de captura de datos, con el fin de descentralizar los procesos de captación de planillas nuevas, en todas las agencias a nivel nacional. Esto permitirá que cada agencia maneje de forma integral todo el proceso, evitando el envío de documentación a nivel central.

iv. Apremio y Cobro de la Morosidad

En el 2009, el Departamento de Apremio y Cobro redobló esfuerzos para captar mayor número de empleadores morosos, a quienes se les hicieron convenios de pago (1,001 casos) por un monto de B/9.6 millones; para lograrlo se realizaron 9,360 llamadas telefónicas y 1,303 boletas de citación.

Por otro lado, en 6.9% se incrementó la recuperación de la morosidad particular y se realizaron convenios de pagos concertados por el orden de 49.9%, en comparación con el año 2008.

CUADRO N° 11:

Recuperación de morosidad particular y convenios de pago concertados. Años 2009-2008

Año	Recuperación de Morosidad Particular	N° Casos	Convenios de Pago Concertados	
			Monto	
			Abono Inicial	Negociado
2008	10.988.307	668	902.240	4.227.632
2009	11.744.346	1.001	1.978.962	9.624.901
Diferencia Absoluta	756.039	333	1.076.722	5.397.269
Diferencia Relativa (%)	6,9	49,9	119,3	127,7

La Unidad de Análisis y Depuración de la Morosidad, en el año 2009, analizó e investigó 1,027 empresas. Luego del análisis, los resultados obtenidos se enviaron a las secciones que manejan las cuentas incobrables y al juzgado ejecutor.

v. Recuperación de la Morosidad

A pesar de que la morosidad en término general continúa incrementándose, entre otros factores por la facturación de oficio; en el año 2009, se logró recuperar en el Sector Particular B/4.7 millones (22.6%) más que el año anterior; mientras que B/.7.7 millones (43.7%) por arriba de lo programado.

CUADRO N° 12:

Recuperación de morosidad del sector particular. Años 2009-2008

RECUPERACIÓN DE MOROSIDAD	2008	2009	DIFERENCIA 2008 VS. 2009
SECTOR PARTICULAR			
PROGRAMADO	13,333	17,688	
RECUPERADO	20,723	25,413	4,690.0
DIFERENCIA			
ABSOLUTA	7,390	7,725	
%	55.4	43.7	22.6



vi. Morosidad Activa

Particularmente, en el año 2009 el incremento promedio anual estuvo por el orden de B/16.3 millones al compararlo con el año 2008. A la vez se observa un incremento promedio de B/.1.2 millones mensual. Es importante destacar que la estrategia de depuración de la morosidad consistía, desde que se inició la tarea en el año 2005, en depurar los montos de mayor cuantía; por lo que en años anteriores la recuperación fue mayor.

CUADRO N° 13:

Movimiento mensual de la morosidad activa del sector privado. Años 2009-2008

MES	2008 (2)	2009 (3)	DIFERENCIA (2009 VS. 2008) (5=3-2)
Enero	84,70	105,23	20,5
Febrero	85,42	101,48	16,1
Marzo	87,09	103,58	16,5
Abril	88,49	105,23	16,7
Mayo	90,32	106,82	16,5
Junio	90,23	105,70	15,5
Julio	90,65	107,08	16,4
Agosto	93,47	108,68	15,2
Septiembre	95,46	111,43	16,0
Octubre	95,92	111,99	16,1
Noviembre	97,72	113,38	15,7
Diciembre (*)	99,18	113,50	14,3

vii. Otros Logros

- Se descentralizó la captura de los informes diarios de recaudación.
- Establecimiento de la nueva Agencia de la 24 de Diciembre (julio 2009).
- Apertura de la Agencia Administrativa de Arraiján.
- Se realizó la transferencia del segmento de contribuyentes (650 empleadores) de Pago por Banco al Sistema ACH. (B/.16.0 MM)
- Se instalaron dos (2) Cajeros Automáticos en el Edificio 520 (oficial y privado)

d. DIRECCIÓN NACIONAL DE COMPRAS

Las metas centrales de esta unidad ejecutora se orientaron en poner en ejecución proyectos y acciones para optimizar los procesos de compras y abastos, así como elevar los índices de transparencia e integridad, efectuándose reuniones sistemáticas con los gremios de asegurados, con las organizaciones empresariales de proveedores y con los sistemas públicos de contratación gubernamental.

Los resultados obtenidos se observan en primera instancia en haber elevado progresivamente la

asignación presupuestaria, la cual era de B/. 45.00 millones en el 2004 a B/. 110.00 millones en el año 2009.

CUADRO N° 14:

Asignación presupuestaria en medicamentos.
Años 2004-2009

AÑO	MONTO ASIGNADO (Millones de Balboas)
2004	45.0
2005	49.0
2006	62.0
2007	90.4
2008	91.0
2009	110.0

En el caso de medicamentos, se priorizó la compra de productos para atender padecimientos críticos, catastróficos o crónicos.

El nuevo Sistema de Fijación de Precio Único es una innovación en la Caja de Seguro Social, que es compatible con los enfoques legales y técnicos que impulsa el Estado en materia de redes informáticas y compras electrónicas que buscan racionalizar y hacer más expeditos los procesos de compras y de ejecución presupuestaria y financiera, modernizando la gestión pública como una necesidad que impone la globalización y la apertura de mercados.

Este sistema de precio único posee las siguientes ventajas:

- Garantiza el abastecimiento de insumos permanente y oportuno.
- Reduce los costos por adquisición de medicamentos e insumos, operativos y financiamientos bancarios y otros, tanto a nivel central como por unidad ejecutora.
- Resuelve los problemas de almacenamiento y vencimiento de productos.
- Reglamenta lo concerniente al otorgamiento de prórrogas, multas e inhabilitaciones, para que sea una herramienta uniforme para ser utilizada en todas las dependencias de la entidad.
- Elimina un alto porcentaje de costos ocultos.
- Los pagos se realizarán de acuerdo con la cantidad de productos entregados durante esa



vigencia, llegando a tener la Institución un presupuesto más real.

i. Transparencia en Contratación Pública

El proceso de elevar los índices de transparencia en la gestión de contratación pública se materializó, valiéndose principalmente en la modernización de la infraestructura jurídica, administrativa y tecnológica que sirve de sostén al proceso institucional de contratación pública y en el estricto cumplimiento de normas sanitarias y de calidad establecidas por entes competentes, a saber: Farmacia y Drogas, Comisión Nacional de Registro Nacional de Oferentes.

ii. Actualización de Procedimientos

Derivada de la nueva normativa institucional, se concretó la actualización de 32 procedimientos típicos de la esfera de contratación pública.

Esta labor fue esencial para asegurar un correcto funcionamiento de las unidades de compras y abastos, tanto a nivel central como en las unidades ejecutoras periféricas a nivel nacional. Hubo una amplia divulgación de los mencionados procedimientos, los cuales, además de estar disponibles en la Intranet, fueron distribuidos a las unidades ejecutoras de la entidad.

iii. Catálogo de Bienes y Servicios

Para cumplir con lo dispuesto por la Ley Orgánica y el Reglamento de Compras, se diseñó e implementó el Catálogo Electrónico de Bienes y Servicios. Actualmente la Junta Directiva, con el concurso del Departamento Nacional de Evaluación y Gestión de Tecnología Sanitaria ha aprobado la incorporación de quinientos productos médico-quirúrgicos y otros, en el Catálogo Bienes y Servicios.

iv. Perfeccionamiento del Sistema de Compras.

Se logró comprar el 75% de todos aquellos productos e insumos incluidos dentro del Sistema de Precio Único.

De igual manera se realizaron Licitaciones Públicas de Fijación de Precio Único para: Medicamentos e

insumos médico quirúrgico, pruebas e insumos de laboratorio clínico, hemodiálisis, dispositivos e insumos odontológicos, prótesis para ortopedia y neurocirugía y productos e insumos de radiología médica.

v. Contrataciones relevantes culminadas.

Se realizaron contrataciones de seis equipos móviles de Arco en C, por la suma de B/.614,000 para los departamentos de Radiología Médica de: Complejo Hospitalario Arnulfo Arias Madrid, Complejo Hospitalario Manuel Amador Guerrero, Hospital de Especialidades Pediátricas, Hospital Rafael Estévez, Hospital Rafael Hernández y Hospital El Vigía.

Se aprobó el anteproyecto, diseño, planos finales y construcción del nuevo servicio de urgencias del Complejo Hospitalario, por la suma de B/.4.1 millones.

Se aprobó la venta del primer globo de la finca N° 271,255, ubicada en el Corregimiento de Las Uvas del Distrito de San Carlos, por B/.24.2 millones.

Se realizó la contratación para la construcción del nuevo Hospital El Vigía, en Chitré, por B/.35.9 millones, que incluyen parte de los equipos médicos.

Se realizaron trámites para proceder al descarte físico de medicamentos y otros productos para la salud humana, en el período 1990 al 2005.

vi. Despacho de Medicamentos

Se realizaron acciones de despachos de medicamentos a setenta y seis unidades ejecutoras en el ámbito nacional, que incluyen: Hospitales, Policlínicas, ULAPS, CAPPs, por la suma de B/. 33. 0 millones.

vii. Acciones para Agilizar el Proceso de Solicitudes de Pedidos de Medicamentos.

Se atribuyó al proveedor el suministro y entrega de los productos por Precio Único en los Puntos de Distribución de cada región, previamente asignados.



Se ha realizado la reingeniería organizativa para mejorar el proceso de distribución de los productos adquiridos por Trámite de Compra Usual y se han identificado las Unidades de Planificación y Control de Inventarios y Farmacia.

e. DIRECCIÓN NACIONAL DE ABASTOS

Se han realizado esfuerzos para agilizar los trámites administrativos de esta Dirección, dado el hecho de que el principal nudo crítico de la gestión lo constituye el precio de referencia que se maneja de cada uno de los medicamentos e insumos. Por tal motivo se han implementado las siguientes acciones:

- Revisar los consumos de medicamentos a través de las Farmacias de la Institución, estableciéndose un compromiso de ejecución en 6 meses, aplicando el concepto de máximo y mínimo. Esto permite mejorar el porcentaje de abastecimiento.
- Autorizar y revisar los precios de referencia, con la información que brinda el Departamento de Estadísticas y Estudios Económicos.
- Establecer las metas de cumplimiento de los tiempos de trámite definidos por la Dirección de Abastos.
- Dar seguimiento a las órdenes de compras o contratos en manos de los proveedores, con miras a la entrega oportuna de los insumos.

Otras actividades efectuadas son las siguientes

- Se estableció el Grupo No. 7 de productos de Nutrición y Dietética, en el Cuadro de Medicamentos.
- Se constituyó un equipo de trabajo con las farmacias de la Institución, con miras a establecer un consumo más real, de aquellos medicamentos de reciente inclusión.

Se le está dando cumplimiento a lo establecido con el Ministerio de Salud en lo referente a aquellos medicamentos nuevos que no cuentan con Registro Sanitario, para que se le otorgue el Permiso Especial de Importación.

i. Proceso de Almacenamiento

Se estableció un nuevo almacén de medicamentos

en Las Tablas, provincia de Los Santos, que le brinda soporte a las Unidades Ejecutoras de las provincias de la península de Azuero y, de alguna manera, apoya a la provincia de Coclé. En el almacén 1010 se integró un equipo de farmacéuticos que autoriza las compras de medicamentos agotados. En el almacén 1015, a raíz de los informes de auditorías, se tomó la iniciativa de crear la supervisión del cumplimiento de los procesos y de los procedimientos establecidos.

Se estableció, a nivel de los almacenes de medicamentos y otros insumos, el programa de Gestión de Calidad.

Se culminó el proceso de descarte de todos los medicamentos, insumos para la salud humana y materia prima hasta el 2007.

ii. Proceso de Distribución

Para las buenas prácticas de distribución de medicamentos y otros insumos para la salud humana, se adquirieron nuevos camiones refrigerados y se adecuaron los furgones con aire acondicionado, para mantener la cadena de frío en el manejo de los medicamentos y otros insumos para la salud humana.

Las acciones de reforzamiento del Sistema Logístico para las buenas prácticas de abastecimiento son las siguientes:

- Se adquirieron nuevos vehículos para los almacenes regionales, a fin de que tengan la oportunidad de entregar los insumos directamente en las Unidades Ejecutoras.
- Se entregaron los pedidos mensuales de las CAPPs del interior del país en los almacenes regionales y éstos, a su vez, hacen la distribución a las Unidades Ejecutoras.
- Está en construcción el nuevo almacén de medicamentos en Divisa (Herrera). Este almacén atenderá el despacho de medicamentos a las provincias de Coclé, Herrera, Los Santos y Veraguas.
- Se ha iniciado el proceso de remodelación del almacén de medicamentos de Chiriquí, la adecuación del inmueble lo transformará en el Almacén Regional que atenderá las provincias de Bocas del Toro y Chiriquí.



3. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS DE APOYO.

El principal objetivo de esta Dirección es realizar proyectos de infraestructuras y desarrollar programas de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones administrativas y de salud, a fin de brindar óptimas condiciones para la atención de los asegurados, beneficiarios y público en general.

i. Obras de impacto realizadas durante el año 2009.

Las mejoras, construcciones, rehabilitaciones y remodelaciones de las infraestructuras de la Institución. En cuanto a las áreas administrativas y de salud, destacan los proyectos terminados y en ejecución en las siguientes provincias:

- Construcción del nuevo pabellón "B" de Cirugía en y la construcción del nuevo edificio de Urgencia del Hospital de Changuinola, Bocas del Toro.
- Construcción del nuevo servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid, Panamá.
- Construcción del Centro de Tratamientos de enfermedades renales en la Policlínica Dr. Hugo Spadafora, Colón.
- Construcción del nuevo Hospital El Vigía, en Chitré, Herrera.
- Remodelación del área de consulta externa del Hospital Dr. Ezequiel Abadía, Veraguas.
- Construcción del Anexo de Materno Infantil en la Policlínica Blas Gómez Chetro, en Arraiján, Panamá Oeste.

ii. Proyectos terminados, según monto invertido y por provincia.

El costo de las obras de infraestructura terminadas, principalmente en las provincias de Bocas del Toro, Colón, Chiriquí y Panamá, se eleva a la suma de B/.17.5 millones.

CUADRO N° 15:
Proyectos terminados. Año 2009

PROYECTO / UNIDAD EJECUTORA	INVERSIÓN (En miles de Balboas)
TOTAL	17,536.5
BOCAS DEL TORO	3,580.0
Hospital de Changuinola	
1. Nuevo Pabellón "B" de Cirugía	2,323.2
2. Construcción del Nuevo Edificio de Urgencia	1,256.8
COLÓN	2,543.1
Policlínica Dr. Hugo Spadafora	
3. Rehabilitación de las oficinas administrativas y nuevos consultorios en el 4° piso.	554.8
4. Centro de Tratamientos Renales	1,254.4
Complejo Hosp. Dr. Manuel A. Guerrero	
5. Reformas de Quirófanos	733.9
CHIRIQUÍ	410.9
Hospital Rafael Hernández	
6. Suministro e instalación de dos (2) calderas de 125HP.	198.9
7. Enfriador de agua de 250 toneladas, para el sistema de A/A central.	212.0
PANAMÁ	11,002.5
Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid	
8. Sala de Cardiología y Semi Intensivo	599.9
9. Anteproyecto, diseño, planos finales y construcción del nuevo servicio de urgencia.	4,086.0
Policlínica Presidente Remón	
10. Suministro de Materiales, herramientas, equipos, mano de obra y todo lo necesario para el remozamiento interior y exterior del Edificio.	94.8
11. Suministro de un enfriador de 259 toneladas	254.0
Edificio 519 - Clayton	
12. Remodelación del Primer piso	815.0
13. Remodelación del Segundo piso	935.8
14. Diseño, suministro e instalación de muebles ejecutivos, operativos y secretariales, sillas ejecutivas, para el área de espera, butacas mobiliarios para cafeterías.	3,794.3
Policlínica Manuel María Valdés	
15. Sobre Techo	95.4
Hospital Susana Jones	
16. Remodelación al área de los Quirófanos	194.8
Policlínica Dr. Blas Gómez	
17. Suministro e instalación de (1) una Planta eléctrica de emergencia.	69.4
Policlínica Santiago Barraza	
18. Ascensores	63.1



iii. Proyectos en Ejecución.

El Plan de Acción contempla obras de infraestructura y equipos a nivel nacional, las cuales han sido tramitadas en periodos anteriores, por una inversión de aproximadamente B/. 63.8 millones. A continuación se señalan las más relevantes.

CUADRO N° 16:

Proyectos en ejecución. Año 2009

PROYECTO / UNIDAD EJECUTORA	INVERSIÓN (En miles de Balboas)
TOTAL	63,781.3
BOCAS DEL TORO	9,982.0
Hospital de Changuinola	
Construcción de la planta de tratamiento	496.0
Nuevo Edificio para Laboratorio Clínico	1,333.9
Nuevo servicio para Consulta Externa y Administración	8,152.1
CHIRIQUÍ	766.0
Agencia de David	
Remodelación y adición	558.2
Policlínica Pablo Espinosa- Bugaba	
Habilitación de los Talleres, Depósito y Almacenes	207.8
HERRERA	35,850.0
Hospital El Vigía	
Diseño Final, planos constructivos, especificaciones, técnicas finales, construcción y equipamiento para el nuevo Hospital.	35,850.0
PANAMÁ	11,851.8
Complejo Hosp. Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid	
Suministro e instalación de una (1) manejadora para el salón de operaciones del 3er piso.	60.8
Reemplazo de la planta eléctrica de emergencia	142.8
Policlínica J.J. Vallarino	
Módulo de Odontología-Pabellón D	2,967.0
Edificio 519-Clayton	
Suministro e instalación de dos (2) plantas eléctricas de emergencia.(Edificio y oficinas de Informática)	228.0
Sistemas especiales	307.0
Rehabilitación del Sistema de Agua Helada	723.7
Rehabilitación y puesta en funcionamiento de todos los ascensores del edificio.	247.2
Imprenta	
Remodelación de la Galera N° 5 y N°6 del Crisol para reubicar la Imprenta	213.9
Policlínica Generoso Guardia	
Central de Esterilización	144.7
Policlínica Presidente Remón	
Suministro e instalación de un (1) elevador de 20 pasajeros 10 nivel	150.0
Reemplazo de Unidad Manejadora de agua fría. Pisos 1, 2,3 y 4.	132.0
Hospital de Chepo	
Remodelación de los Quirófanos	2,600.3
Policlínica Blas Gómez Chetro- Arraiján	
Anexo de Materno Infantil (canalización de aguas servidas y pluviales)	3,934.4
VERAGUAS	5,331.7
Hospital Ezequiel Abadía	
Remodelación del Área de Consulta Externa	2,138.7
Divisa	
Anteproyecto, diseño, planos finales, especificaciones técnicas y construcción del nuevo depósito de medicamentos.	3,193.0

4. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN.

Con la finalidad de modernizar los actuales procesos de informática, mediante la automatización y estandarización tecnológica, se han implementado los siguientes programas:

a. La red de informática

- Se integraron a la red de informática equipos de computadoras en las provincias de Bocas del Toro, Coclé, Chiriquí, Herrera, Los Santos y Veraguas
- Se logró descentralizar en las diferentes agencias del interior el trámite de algunos procesos que se realizaban a través del computador central, agilizando y facilitando el trámite de los mismos.
- Se logró implantar el software “Auditoría y Monitoreo de los Servidores de Validación, (DC) Exchange e ISA Server”, para realizar el monitoreo en tiempo real de la seguridad e integridad de la Red de Sistemas.
- Se ha puesto en funcionamiento una moderna tecnología informática para aumentar la velocidad en la red nacional, lo cual ha permitido mejorar la ejecución de procesos, como el Sistema Panamá Compra, en todas las instalaciones a nivel nacional.
- Se implementa la herramienta Services Desk o Mesa de Ayuda Informática, la cual nos permite ofrecer servicios de solicitud de servicios, incidentes, problemas y capacidades de gestión, maximizando la productividad del área de soporte técnico de la institución, con la finalidad de brindar respuestas y soluciones oportunamente.

b. Nuevas centrales telefónicas

Con la mudanza de todas las oficinas administrativas y del sector salud a las nuevas instalaciones de los edificios Clayton 519 y 520.



c. Fortalezas del Programa de “mainframe”

- Se hizo entrega de 1,245 computadoras a nivel nacional a los funcionarios, las que a su vez se han conectado a la red de comunicaciones.
- Se logró instalar el reemplazo del Mainframe. El objetivo de este proyecto está dirigido a mejorar el desempeño de los sistemas informáticos que se encuentran dentro de MAINFRAME.
- Con la implementación del sistema de contabilidad del “mainframe” a través de la red nacional, los registros contables se pueden capturar directamente en el lugar donde se generan, eliminando el movimiento del personal para la captura.
- Se ha aprovechado la experiencia con las aplicaciones en el “mainframe” en las áreas de atención al público en las prestaciones económicas para expandir los servicios a otras agencias del país que aún carecen de esta tecnología.
- Se implantó el programa del “mainframe” y el uso de la red nacional de Informática, para que cada unidad administrativa maneje sus propios registros presupuestarios.
- Se brindó el apoyo con equipo y soporte para la puesta en ejecución del Sistema de Precio Único para las compras institucionales.



Capacitación en Seminarios Virtuales

d. La tecnología informática para el mejoramiento del servicio en salud.



- Con la utilización de la Tecnología Telefónica "Call Center" se instalaron dos Centros de Llamadas dedicados a las Citas Médicas (teléfono 800-0099), que hace referencia la consulta sobre las mismas en especialidad a medicina general, odontología, pediatría y algunas otras especialidades, donde por primera vez se obtienen datos sobre la demanda insatisfecha. En el cuarto trimestre del año se otorgaron 58,246 consultas lo que significó 7,132 cupos adicionales en el mismo trimestre del año anterior.
- Se instaló el Programa de Citas Médicas por ° teléfono en David, provincia de Chiriquí; en la Policlínica Horacio Díaz Gómez, Santiago de Veraguas, ULAPS Máximo Herrera, ULAPS de San Cristóbal, ULAPS de Las Cumbres, en Panamá Metro
- Para el Centro de Atención al Usuario, (teléfono 503-0011).se brinda información general, consulta farmacéutica y consulta sobre citas médicas.
- Se está implementando un nuevo Sistema Nacional de Salud para el ciudadano panameño, siendo los objetivos principales:
 - Incrementar la oferta de los servicios de atención primaria de salud.

- Optimizar el proceso de otorgamiento de citas en la Policlínica Don Alejandro De La Guardia, hijo.
- Crear un modelo operativo de trabajo dinámico, para ser aplicado en todas las unidades ejecutoras prestatarias de servicios de salud en el primer nivel de atención.
- Medir la demanda insatisfecha.

e. Sistema de Gestión Electrónica de Farmacia (AGEF)

Con la finalidad de continuar con la Implementación de la Gestión Electrónica de Farmacia se ha dividido la implementación en 2 grandes Fases:

- Para el área metropolitana en las Policlínicas Blas Gómez Chetro (Arraiján), Policlínica Santiago Barraza (La Chorrera), Policlínica de San Miguelito, en la primera Fase.
- La segunda Fase, contempla las áreas del interior de la República.

f. Sistema de Registro y Actualización del Catálogo Institucional.

Se aplicó el Sistema de Registro y Actualización del Catálogo Institucional, que tuvo por objetivo contribuir a la incorporación ordenada y utilización apropiada de tecnologías de salud, seguras y de calidad en el ámbito institucional. Consta de dos fases, para lo cual se realizan pruebas de comunicación a nivel de la red con proveedores especializados para la instalación y aplicación.

g. Adecuación tecnológica al Subsistema Mixto

Se adecuaron los registros y aportaciones e intereses al Subsistema Mixto. El propósito de su instalación se relaciona con la modificación de los programas actuales y creación de nuevos programas para preparar los procesos que permitan el registro de aportes e intereses del Subsistema Mixto. A continuación se mencionarán los logros alcanzados:

- Se actualizó en el maestro de asegurados, quienes optaron por este nuevo sistema de pensión.

- Se registraron las aportaciones en el Subsistema Mixto de cuotas declaradas de enero 2006 a marzo 2007.
- Se creó el Archivo de Asegurados que han cotizado a enero de 2006 y que se usará para determinar los nuevos asegurados a partir de 2008.
- Se desarrollaron los procesos que permitirán capturar, balancear y actualizar los aportes de asegurados independientes contratados por el Estado.

h. Facilidades para el Paz y Salvo a los Patronos

Programa para Proporcionar estatus de Paz y Salvo a los Patronos mediante consultas vía Web. Este programa consiste en brindar consulta sobre la condición de paz y salvo a los patronos o empleadores por línea electrónica.

i. Sistema de Gestión Electrónica de Documentos. (GED).

En acuerdo suscrito por el Director General y la Ministra de Salud se implementa la Gestión Electrónica de Documentos en el Ministerio de Salud, como parte de los acuerdos de colaboración entre ambas entidades.

j. Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE)

Este nuevo sistema permite unificar la base de datos de afiliación e inscripción, donde toda verificación se realizará contra el sistema de forma centralizada y los procedimientos y procesos están adaptados a los requerimientos de la Institución.

A su vez permite el manejo de la información de los asegurados incorporados al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.

Permitirá tanto a los patronos como a los asegurados interacciones a través de Internet, para obtener certificados de no inscritos, solicitud de afiliación e inscripción.

Toda esta aplicación de tecnología reducirá las filas en las agencias y los costos involucrados en la gestión.



5. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL LEGAL

La Dirección Ejecutiva Nacional Legal es una unidad de asesoría jurídica que participa en el desarrollo de la administración institucional, atendiendo los procesos legales, la custodia de los documentos legales, la confección de proyectos de leyes, reglamentos, resoluciones, decretos y contratos e investigaciones legales, que afectan el desarrollo de las funciones de la Institución.

Esta Unidad Ejecutora, para desarrollar con eficiencia sus funciones organizó todos los trámites de las solicitudes y consultas legales por tipo de solicitud emanadas de las distintas Unidades Ejecutoras de la Institución, de la siguiente manera:

CUADRO N° 17:

Solicitudes recibidas por tipo de trámite

TIPO DE TRÁMITES	Entradas	%
OTROS	645	42.5
PRESTACIONES ECONÓMICAS	289	19.1
TRASLADOS Y REEMBOLSOS	189	12.5
PERSONAL	174	11.5
INGRESOS	159	10.5
INFORMES DE CONDUCTAS	25	1.6
CLAVES DE DESCUENTOS	17	1.1
COMPRAS	15	1.0
CESIONES DE CRÉDITOS	3	0.2
Total	1,516	100.0

A continuación, se detallan los trámites de las solicitudes y consultas legales que fueron sometidos a la consideración de análisis, revisión por parte del equipo de trabajo de esta unidad ejecutora.

- Procesos de sanción al patrono por omisión de cuotas empleado - empleador.
- Confección de contratos varios.
- Negociación de convenios interinstitucionales.
- Procesos para deslindar la legalidad de cuotas empleado – empleador sea por la inexistencia de la prestación del servicio o por incremento excesivo de salario.
- Procesos de devolución de cuotas declaradas indebidamente aportadas.
- Procesos de reembolso de gastos médicos en el territorio nacional.

- Procesos de traslado al exterior.
- Atención de consultas verbales y escritas.
- Elaboración de criterios legales internos y externos.
- Elaboración de consultas a distintas entidades, tales como Procuraduría de la Administración, Dirección General de Contrataciones Públicas.
- Análisis de los Informes Especiales de Auditoría Interna.
- Seguimiento a los procesos penales iniciados por denuncias derivadas de los Informes Especiales de Auditoría Interna de la Caja de Seguro Social.
- Interposición de denuncias y querellas.
- Providencias.
- Asuntos de personal, previa aplicación de procedimiento y posterior desarrollo del debido proceso.
- Revisión de procedimientos institucionales.
- Revisión de reglamentos de las asociaciones sin fines de lucro.
- Atención de los procesos penales por retención indebida de cuotas.
- Atención de procesos civiles en los que la Caja de Seguro Social se encuentra involucrada, ya sea como demandante o como demandada.
- Elaboración de Informes de Conducta requeridos por la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia y su consiguiente seguimiento.
- Procesos de clasificación y de reclasificación de las empresas (para fijar la prima de riesgo profesional)
- Revisión de resoluciones de condena a patronos por las prestaciones médicas y económicas que demande el asegurado o sus dependientes que la Caja no pueda afrontar por culpa u omisión en el pago de cuotas por parte del patrono.
- Evaluación legal de los actos públicos.
- Evaluación del proceso de resolución administrativa de contratos.
- Atención de quejas.
- Participación dentro de distintas comisiones, tales como Comisión de Prestaciones, Comisión de Fondo Complementario de Prestaciones Sociales, Comisión de Apelaciones del Fondo Complementario,

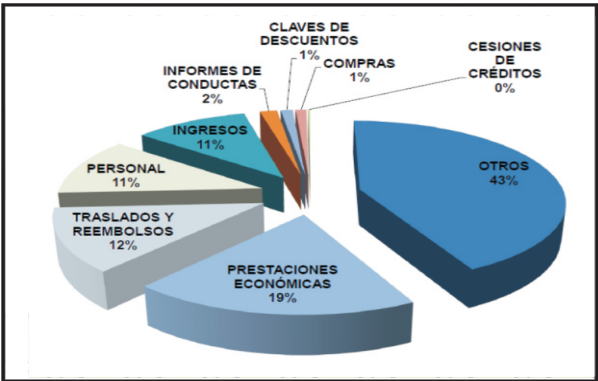


Comisión de Seguro Voluntario, Comisión Asesora Técnica de Invalidez y Riesgos Profesionales de la Junta Directiva, Comisiones de la Junta Directiva.

- Atención de los recursos de reconsideración y de apelación que interpongan los interesados en cualquiera de los procesos que se llevan a cabo en la Caja de Seguro Social.
- Asistencia a las sesiones de Junta Directiva.

GRÁFICO N° 5:

Solicitudes legales por tipo de trámite. Año 2009



La Gráfica N°5 señala la mayoría de las peticiones que solicitan los afiliados a la seguridad social y demás ciudadanos, las cuales ascienden aproximadamente a la cantidad de 1,516, así tenemos, por ejemplo, que en el rubro “prestaciones económicas”, se encuentran los beneficios de la pensión de vejez, incapacidades, sobrevivientes, maternidad, invalidez y asignación familiar, tal cual como se muestra en la tabla siguiente:

CUADRO N° 18:

Tipo de solicitudes relacionadas con las prestaciones económicas. Año 2009.

Procedimiento	Entradas	%	Contestadas	%	Pendientes
P. Vejez	133	46	95	43	38
Sub. Inc.	80	27.7	68	31	12
P. Sobrev.	33	11.4	26	12	7
Sub. Mat.	28	9.7	24	11	4
P. Invalidez	11	3.8	5	2	6
Asig. Fam.	4	1.4	3	1	1
Total	289	100.0	221	100	68

En el rubro de “Otros”, se encuentran incluidos diversos trámites, tales como consultas personales o verbales que ascienden a la suma de 524, por lo que se sustenta nuestra gran participación y

contacto directo con los beneficiarios de esta Institución, Cuotas Indevidamente Aportadas (C.I.A.), Riesgos Profesionales (R.P), Condenas a Empresas basadas en el Artículo 42 del Decreto de Gabinete N°.68 de 1970 de Riesgos Profesionales, Quejas Administrativas, expedientes del PRAA, Incrementos Excesivos (I.E.), Solicitudes de Seguro Voluntario (Seg. Volunt.) y Préstamos Hipotecarios (P.Hip.).

La cantidad específica de cada segmento de esta clasificación es observable en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 19:

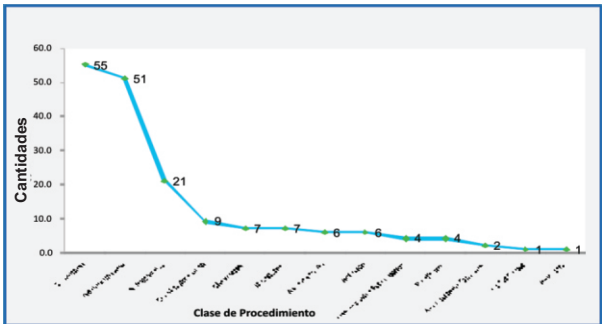
Tipos de consultas personales o verbales

Trámite de Consulta	Entradas	%	Contestadas	%	Pendientes
Consulta Verbales.*	524	81.2	524	82.9	0
Cuotas indevidamente aportadas	48	7.4	43	6.8	5
Riesgos Profesionales	29	4.5	25	4	4
Condenas a empresas de Riesgos Profesionales (Art.42)	17	2.6	14	2.2	3
Quejas administrativas	9	1.4	9	1.4	0
Expedientes del PRAA	7	1.1	7	1.1	0
Incrementos excesivos	7	1.1	6	0.9	1
Solicitudes de Seguro Voluntario	3	0.5	3	0.5	0
Préstamos hipotecarios	1	0.2	1	0.2	0
Total	645	100	632	100	13

Con respecto al área de Recursos Humanos de la Institución, se analizó, resolvió y confeccionó un gran número de actos administrativos. En la gráfica a seguir se observa que el tipo de solicitudes relacionadas con las resoluciones de suspensiones ascendió a un 32%. Los actos relacionados con el reconocimiento de sobresueldos toman una tercera posición como una de las solicitudes más tramitadas en la Institución.

GRÁFICO N°6:

Cantidad de solicitudes del área de recursos humanos



En relación con el personal de la Institución, esta unidad ejecutora analizó, resolvió y confeccionó un



gran número de actos administrativos relacionados con el área de recursos humanos, de los cuales se puede deducir que, según las estadísticas, el trámite con mayor porcentaje fue el de las suspensiones con un 32% aproximadamente.

CUADRO N°20:

Tipos de solicitudes del área de recursos humanos.
Año 2009

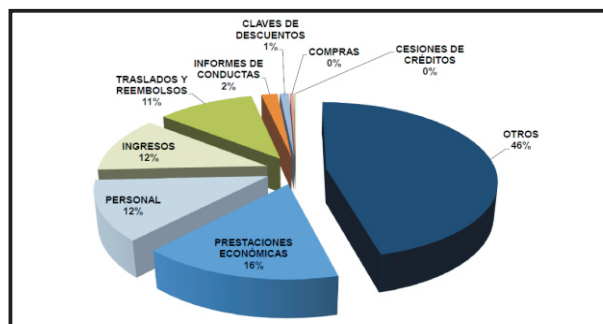
Concepto	Cantidad	%
Suspensión	55	31,6
No determinado	51	29,3
Sobresueldos	21	12,1
Cuentas por Cobrar	9	5,2
Clasificación	7	4
Destitución	7	4
Amonestación	6	3,4
Rotación	6	3,4
Quejas contra Funcionarios	4	2,3
Pendientes	4	2,3
Asignación de Familiares	2	1,1
Salarios Caidos	1	0,6
Reintegro	1	0,6
Total	174	100

En los demás grupos están comprendidos otros trámites que son consecuencia de la gestión administrativa, de la captación de ingresos, compra de insumos varios, solicitudes de reembolsos y traslados del área médica, entre otros, al tenor de la Ley N° 51 de 27 de diciembre de 2005, Orgánica de la Caja de Seguro Social y sus respectivos reglamentos.

El proceso de análisis y revisión de las solicitudes recibidas y resueltas representa una ardua labor del equipo de trabajo de esta unidad asesora. De un total de 1,516 solicitudes recibidas fueron resueltas 1,378, que representa el 90.9%. Este total no incluye las solicitudes denegadas.

GRÁFICO N°7:

Solicitudes resueltas por tipo de trámite de solicitudes del área de recursos humanos. Año 2009



La gráfica anterior muestra la cantidad de solicitudes que fueron resueltas.

- 632 solicitudes están relacionadas al grupo "otros" que equivalen a un 46%.
- 221 representan a las prestaciones económicas las cuales representan un 16%.
- 170 del área del personal con un 12%.
- 159 representativas del área de ingresos, es decir relacionadas a sanciones, condenas y demás temas que tienen que ver con las empresas.
- 149 relacionadas a traslados y reembolsos con un 11%.
- 25 confecciones de informes de conductas dirigidos a la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo, correspondientes a demandas interpuestas durante este año en contra de la Caja de Seguro Social.
- 14 claves de descuentos representativos del 1%.
- 5 que corresponden el área de compras, que equivale al 0.4%.
- 3 cesiones de créditos que corresponden al 0.2%.

Cabe señalar que, en relación con las solicitudes de compras, esta unidad ejecutora atiende más casos que lo representado en esta gráfica, pero no aparecen registrados porque son atendidos por la Coordinación de Legal que se encuentra en la Dirección Nacional de Compras y Abastos.

Por otro lado, también es necesario indicar que la Dirección Ejecutiva Nacional tramita ante las autoridades judiciales diversos casos correspondientes a las jurisdicciones civil, penal, administrativa, entre otras. Por ejemplo, en el cuadro que se describe a continuación es observable la cantidad de procesos que se surten solamente en la esfera civil, entre los que se encuentran tercerías coadyuvantes, excluyentes, procesos de mayor cuantía, quiebras y otros.

CUADRO N°21:

Procesos civiles iniciados, resueltos y por resolver.
Años 2004-2009

Periodos	Procesos Iniciados	Procesos Resueltos	Procesos por Resolver (Procesos en Trámite al Final de la Vigencia)
2004	43	0	43
2005	6	7	42
2006	4	13	33
2007	7	6	34
2008	1	7	28
2009	2	6	24
Total	63	39	



6. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS –IVM

La Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas tiene como objetivo garantizar el servicio de seguridad económica institucional para mantener la calidad, eficiencia y eficacia de los procesos que sustentan los trámites de todas las prestaciones monetarias que otorga la Caja de Seguro Social.

Para otorgar con eficiencia las prestaciones a corto y largo plazo se establecieron acciones orientadas a identificar las áreas críticas para reducir los tiempos de trámites y facilitar respuestas oportunas a la población asegurada solicitante.

• Acciones para la Eficiencia de las Prestaciones

- Se descentralizó hacia las Agencias el proceso administrativo de notificación de las Resoluciones del Programa de Vejez, Invalidez y Muerte, incluyendo la adición de los expedientes, capacitación y traslado de personal.
- Se trasladó el Servicio Médico de Riesgos Profesionales al área de Prestaciones Económicas, con la finalidad de agilizar los procesos de trámite de compra de insumos para los pacientes, de conformidad con lo que establece el artículo 14 del Decreto de Gabinete 68 de 1970, incluyendo la confección de un procedimiento formal.
- A partir de enero del año 2009, se modifica el Sistema para presentar la Fe de Vida, el cual establecía la entrega de este documento con una periodicidad de dos veces al año, a una sola vez al año para los pensionados y jubilados que cobran por Sistema de Acreditamiento y reciben giros en el extranjero.
- Se avanzó un 90% del cálculo automatizado de las diferentes prestaciones económicas del Programa de Riesgos Profesionales.
- Se realizó el traspaso del archivo histórico para agilizar trámite de casos del Programa Invalidez,

Vejez y Muerte, con claves de números de Seguro Social.

- Se desarrolló el programa de capacitación para el fortalecimiento y actualización de los funcionarios de las Agencias, para el programa de Riesgos Profesionales.
- Se microfilmaron más de 300,000 documentos correspondientes a expedientes de subsidios pagados por el Programa de Riesgos, a nivel nacional.
- Se efectuó el Programa de Carnetización Extramuros, el cual consiste en facilitar la gestión a los asegurados y pensionados, llevándoles el servicio de reemplazo de carné a sus áreas laborales.
- Para cumplir con el Decreto de Gabinete 68 de 31 de marzo de 1970, la unidad de Inspección de Empresas de Riesgos Profesionales realizó 3,008 inspecciones técnicas de evaluación de riesgos de trabajo, con el objetivo de verificar que los empleadores tengan inscrito a los trabajadores con las tarifas que les corresponda, de acuerdo a la actividad económica, y sigan las medidas de seguridad correspondientes.
- Se realizó a nivel nacional un programa intensivo de promoción dirigido a la sociedad civil y grupos organizados, el cual incluyó charlas de promoción y de requisitos del Programa de Riesgos Profesionales, para mantener a la clase trabajadora informada sobre sus deberes y derechos.
- Los tiempos de trámites de las prestaciones a Corto Plazo, que se otorgan a través del Riego de Enfermedad y Maternidad; tales como Funerales, Lentes, Prótesis Dental, disminuyó sustancialmente al obtenerse un 75% de los casos pagados en menos de 30 días. En este Riesgo se recibieron 49,777 solicitudes.

• Riesgos Profesionales en el Sector de la Construcción.

En los Riesgos Profesionales se dedicó un esfuerzo especial a los casos del sector construcción, lográndose que el 90% de este grupo específico se tramitara en menos de 30 días.



• **Sistema de Acreditamiento Bancario.**



- Continúa promoviéndose la incorporación de pensionados y jubilados al cobro de sus pensiones y jubilaciones a través del Sistema de Acreditamiento Bancario.
- Se logró eliminar la necesidad de realizar el trámite de Fe de Vida a 18,000 pensionados que reciben sus cheques en 27 Estafetas de Correo del área Metro.
- Se aplicó la modificación al Sistema que solicitaba presentar Fe de Vida de dos veces al año a una sola vez al año para el resto de los pensionados y jubilados que cobran por Sistema de Acreditamiento.

• **Centros de Entrega de Cheques**

Se desarrolló el Programa de remodelación y reubicación de Centros de Pago existentes, al establecerse nuevas unidades para ampliar la cobertura del servicio. Existen 68 Centros de Entrega de Cheques; 24 corresponden al área Metropolitana y 44 al área del Interior de la República.

Estos son atendidos por 142 funcionarios - pagadores a nivel nacional, para dar respuesta a 123,200 pensionados y jubilados que cobran a través de este sistema (la cantidad de pensionados y jubilados fluctúa, dependiendo de la suspensiones e inclusiones).

CENTROS DE PAGO

REUBICADOS	REMODELADOS	NUEVOS
Mercado de Artesanías Auditorio de Colón Gimnasio Municipal de Santiago S/M El Fuerte, San Miguelito	S/M 99, Vía Porras S/M 99, Bethania S/M 99, Plaza Carolina S/M 99, San Miguelito S/M 99, Pedregal S/M 99, San Francisco S/M 99, El Faro S/M 99, Tocumen S/M 99, Chorrera S/M 99, Chitré S/M Machetazo, Calidonia S/M Machetazo, San Miguelito S/M Extra, Ojo de Agua S/M Rey, El Dorado S/M Rey, Vista Alegre S/M Rey, Chorrera	S/M el Machetazo de Calidonia S/M 99, Colón 2000 S/M 99, Santiago S/M Machetazo, Santiago Cooperativa Educador Herrero Super Centro El Fuerte S/M Rey, Calle 13, Colón S/M Machetazo, Chitré S/M Romero, Changuinola S/M Extra, Las Acacias Habilitación: Las Tablas Guabito-Changuinola



Día de pago a jubilados y pensionados en el Supermercado 99, Distrito de San Miguelito



Día de pago a jubilados y pensionados en el Supermercado El Machetazo, Calidonia

• **Implementación del Proyecto de Digitalización**

Este proyecto tiene el propósito de aplicar la tecnología de punta para garantizar, a través de un sistema digitalizado, mejores niveles de productividad, reducción en los tiempos de trámite de las Prestaciones Económicas y garantizar la seguridad de la información, reemplazando así



sistemas obsoletos de archivo con riesgo de deterioro de los rollos almacenados e igualmente eliminando la necesidad de espacios físicos y esfuerzos del personal para ubicación de la información.

Con el sistema de imágenes digitalizadas se reemplaza el equipo de lectores por computadoras personales, la información estará disponible para todos los usuarios, en todo momento y una vez digitalizada se podrán mantener copias de respaldo con mayor eficiencia.

Este proyecto convirtió 1960 rollos de microfilm, que contienen un aproximado de 5,880,000 imágenes de las Planillas Patronales, correspondientes a los períodos 1960-1979, que es el período que mayor depuración presenta, concluyéndose en el mes de junio 2009.

• **Implementación del Software – Ingresos – Dirección Nacional De Prestaciones Económicas (SIPE)**

A continuación presentamos detalles de las gestiones realizadas para la implementación y puesta en marcha del Proyecto.

- A partir de marzo 2009, se entregó el Módulo de Inscripción y Afiliación: a empresa Innersoft, conjuntamente con líderes funcionales de la Dirección Nacional de Ingresos y Dirección Nacional de Prestaciones Económicas.
- Durante los meses enero y febrero del 2009, se dio capacitación al personal de cómputo de la Dirección Nacional de Ingresos y la Dirección Nacional de Informática, en relación con el manejo y operación en cuanto a la infraestructura tecnológica del Proyecto SIPE.
- En el mes de junio de 2009, se dio capacitación a personal del Departamento de Inscripción, del Departamento de Afiliación, de Agencias Administrativas del interior de la república, para su entrenamiento y preparación para asumir el rol de Capacitadores para el resto de los funcionarios de las dos áreas de trabajo.
- Entrega e instalación de equipos y facilidades electrónicas para la comunicación: Servidores, Sun Ray, PC, witch, scanner, router, facilidades del IDC (data center) Internet en el IDC a 7 Mbps.
- Certificado digital del Tribunal Electoral:

Configuración de los certificados digitales con el sistema del SIPE.

- Se inició el proceso de migración de datos en agosto de 2009, para la entrada en producción de los módulos de afiliación e inscripción.
- En el período de abril a junio de 2009, se desarrollaron las reuniones de aclaración de requerimientos para ejecutar el Módulo de Facturación - Recaudación-Cobranzas; posteriormente, en el mes de agosto, se iniciaron las reuniones de trabajo sobre la puesta en marcha del Módulo de Prestaciones Económicas.

• **Inspecciones y operativos.**

El Programa de Salud Ocupacional y la Dirección de Ingresos, realizaron inspecciones y operativos principalmente en el área de la construcción, para captar si los trabajadores fueron inscritos al Seguro de Riesgos Profesionales y verificar si se cumplen con las medidas de prevención que garantizan la seguridad laboral de los trabajadores.



Inspecciones Técnicas Realizadas



Inspecciones técnicas en obras de construcción en la provincia de Panamá.



• **El Manual de Inducción para personal de recién ingreso.**

- Se preparó y distribuyó el Manual de Inducción para personal de recién ingreso, con el propósito de crear en el nuevo funcionario un sentido de pertenencia, a través de un documento que le permita conocer la estructura, funciones y la responsabilidad social institucional.
- Se Implementó el Proyecto de Digitalización
- Se continuó con la Implementación del Proyecto de Digitalización. Este tiene como propósito aplicar la tecnología de punta para garantizar a través de un sistema digitalizado, mejores niveles de productividad, reducción en los tiempos de trámite de las Prestaciones Económicas y garantizar la seguridad de la información. El costo del servicio contratado fue por el monto de B/. 223,734.85.

I. Dirección Nacional de Planificación

• **Costos en Salud.**

Se ha dado continuación al proceso de levantamiento de los costos unitarios por centro de producción en cada una de las instalaciones de salud; y para tal efecto se han realizado las siguientes actividades:

- Actualización y mejoras a la aplicación de Costo 20.
- Implementación e instalación del módulo de Recurso Humano en los Departamentos de Personal en algunas de las unidades ejecutoras de salud.
- Instalación de la versión de prueba del módulo para el manejo de almacenes en el C.H.A.A.M. (Kardex).
- Desarrollo del módulo para el registro de Consumos Reales de insumos en los Centros de Producción (KarConsumo).
- Desarrollo del módulo de consultas y reportes para beneficio de las Autoridades Locales de las distintas Unidades Ejecutoras.
- Se da inicio a la implementación del software de Costo 20 para la obtención de costos unitarios en las instalaciones de salud del Ministerio de Salud.

- Se efectuaron dos jornadas de capacitación sobre la actualización de la aplicación Costo 20, a nivel nacional; y una capacitación a funcionarios del Ministerio de Salud, a nivel nacional.
- Se realizaron giras a nivel nacional con el propósito de supervisar y dar soporte técnico a las unidades locales de costo.

• **Plan Operativo Anual (POA).**

- Se implementó la gestión institucional basada en la planificación estratégica para garantizar el cumplimiento del Plan Operativo Institucional.
- Se elaboró el Plan Operativo Anual (POA) del año 2009.
- Se efectuaron mensualmente reuniones de trabajo con el personal de enlace de cada dirección nacional y dos capacitaciones para la actualización y reforzamiento de temas relacionados con la planificación estratégica.

• **Convenios de salud.**

La Caja de Seguro Social, comprometida con mejorar la calidad de vida de los asegurados, mantiene convenios de salud con el Ministerio de Salud (compensación y separación de costos, Hospital Regional Nicolás Solano, Trasplante Renal, Centro de Salud 24 de Diciembre) y con los Patronatos de Instituto Oncológico Nacional y Hospital del Niño.

CUADRO N°22:

Convenios de Salud. Año 2009

CONVENIO/CONTRATO	MONTO ANUAL (B/.)
Convenio de Separación y Compensación de Costos 2009	3,000,000
Contrato Fiduciario CONSALUD (Hospital Integrado San Miguel Arcángel)	6,500,000
Convenio Instituto Oncológico Nacional	13,300,000
Convenio Hospital del Niño	4,100,000
Convenio Hospital Regional Nicolás Solano	615,574
Convenio Ministerio de Salud (Centro de Salud 24 de diciembre)	537,932
Convenio Trasplante Renal	60,000



- **Formulación y Programación de Proyectos.**

Para el año 2009, se efectuaron 18 estudios técnicos sustentadores de infraestructuras, tanto de salud como administrativas, los cuales fueron incorporados en el plan de inversiones a corto y mediano plazo. De estos proyectos en promedio, aproximadamente el 82% fueron concluidos.

A continuación se detallan los mencionados estudios técnicos.

- **Estudios técnicos**

Para el año 2009, entre las actividades desarrolladas por el Departamento Actuarial destacan las siguientes valuaciones semestrales (Invalidez, Vejez y Muerte, Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable de los Educadores del Ministerio de Educación y el IPHE, Fideicomisos de aumentos de pensiones, Antiguo Fideicomiso de Retiro de los Trabajadores del IRHE y del Fondo Complementario de Prestaciones Sociales de Servidores Públicos

Además de estas valuaciones, se elaboró el presupuesto anual de las prestaciones económicas a corto y largo plazo que otorga la Institución a nuestros asegurados; se calculó la Prima de las pensiones que iniciaron su pago; se efectuó la clasificación de los pensionados por tipo de riesgo y tramo de monto; se elaboró el Estudio Actuarial correspondiente al año 2008, el cual es sometido a auditorías por parte de la Junta Técnica Actuarial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 217 de la Ley 51 Orgánica de la Caja de Seguro Social.

- Se realizó un estudio cuyo objetivo era calcular el cobro que la institución debía realizar en concepto de la Compensación por servicios de retención y transferencias (Art. 14), en donde por primera vez se le cobró al Estado por la gestión administrativa en concepto de Impuesto Sobre la Renta y Seguro Educativo.

- Se calculó la contribución que debían realizar los asegurados del Subsistema Mixto en el Componente de Ahorro Personal para los Seguros Colectivos de Vejez y de Invalidez del Subsistema Mixto.



“Transformándonos para servirles mejor”

7. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS.

Para promover el capital humano institucional, se prestó vital atención a los derechos adquiridos y al perfeccionamiento profesional en todos los niveles y con cobertura nacional, para aumentar la calidad de la productividad laboral y elevar la cultura de servicio con humanidad y calidez a los usuarios.

A continuación las acciones relevantes:

a. **Retribución Salarial.**

- **Bono de Incentivos**

Como resultado de las negociaciones efectuadas con los gremios organizados y en función de la evaluación del desempeño, a final de este año se pagaron bonos a 11,518 colaboradores administrativos y 12,879 colaboradores de salud. Estos bonos representaron para el personal administrativo B/.200.00, al personal de salud B/.225.00 y para el personal médico, de acuerdo con su categoría, B/.300.00 y B/.900.00.

- **Vigencias Expiradas**

Se le pagaron a 1,564 colaboradores en concepto de vigencia expirada un total de B/.575,302.

b. **Actualización de los Salarios.**

Se logró el 98 % de resueltos de los ajustes de salario de la Escala Tipo B, para los funcionarios administrativos (se tiene un 2% pendiente, debido a que se encuentran en licencia con sueldo o por estudios).

De igual manera, se logró el 97% de resueltos de los ajustes salariales pactados con los gremios de profesionales y técnicos de la salud.

c. **Programa de Evaluación del Desempeño:**

Para el año 2009, este indicador obtiene una mayor relevancia en su ejecución, ya que según los acuerdos pactados y tomando como base el cronograma de ejecución anual, se logró alcanzar el 97% de la aplicación de las evaluaciones anuales al personal del área administrativa, en el cual de un

total de 11,846 servidores públicos, se tramitaron 11,467 formularios de evaluación del desempeño y el 3% faltante, corresponde a 379 colaboradores pendientes de evaluaciones. El 1% corresponde a evaluaciones anuales y especiales y el 2% tiene diferentes estatus (vacaciones, licencias por gravedad, licencias con sueldo, licencias sin sueldo, licencias por enfermedad).

d. Programa de Capacitación

Los colaboradores de la Institución participaron en programas cuyo objetivo estuvo enfocada “Fortalecer la imagen, mejorando la atención”, “Taller de cuerdas: valores en acción” y “Divulgación sobre Código de Ética de los servidores públicos”. Asistieron al Diplomado de Gestión y Transparencia, rendición de cuentas y control de resultados en área metro, para jefaturas. Acudieron al Proyecto de Atención al cliente, iniciado en el mes de octubre, como piloto en las Policlínicas J.J. Vallarino y Alejandro De La Guardia hijo. Se tramitaron licencias, becas y auxilios, permitiendo con ello a los colaboradores crecer profesionalmente para apoyar en las labores que realizan dentro de la Institución.

e. Fortalecimiento del Bienestar Servidor Público Institucional.

Para el 2009, el Departamento de Bienestar del Empleado logró un 100% en la atención de los casos solicitados. De ellos el 27% se referían a colaboradores con problemas de salud física, el 24% que se notificaron de su pensión de vejez normal, 22% se tramitaron solicitudes de pensiones de vejez, entre otros, como a continuación se detallan:

CUADRO N°23:

Solicitudes de colaboradores resueltas. Año 2009

Solicitudes Recibidas	Cantidad Total Resueltas
Colaboradores con problemas de salud Física.	1,027
Colaboradores con problemas de salud mental.	189
Colaboradores con problemas de fármaco- dependencia	100
Otros	263
Solicitudes de Vejez Tramitadas	850
Colaboradores notificados de su Pensión de Vejez Normal	900
Asistencias Sociales otorgadas	196
Becas otorgadas a Hijos de funcionarios	304

8. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO

La Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado se constituye en el enlace entre la Institución y los asegurados, de tal manera que se pueda conocer sus expectativas para adecuar los servicios y atender sus necesidades con calidad, oportunidad y calidez.

EL objetivo de esta unidad ejecutora se orienta a implementar acciones para el mejoramiento continuo de la atención en los servicios de salud y económicas, estableciendo parámetros, normas, mediciones periódicas de opinión y otras actividades dirigidas a la transformación de la atención de los usuarios internos y externos.

Esta Unidad también está enfocada en liderar las distintas acciones estratégicas encaminadas a fortalecer la atención que reciben los usuarios, lo cual asume como compromiso y una responsabilidad institucional.

Para tal fin, en el período de octubre- diciembre de 2009, se ejecutaron actividades dirigidas a:

- Generar un cambio de actitud entre los colaboradores
- Promover el trabajo en equipo, el liderazgo, el mejoramiento continuo y la gestión administrativa proactiva.
- Mejorar la atención que se le brinda al usuario
- Lograr la comunicación efectiva y oportuna

Se realizaron giras de trabajo a las diferentes instalaciones a nivel metropolitano y del interior.

CUADRO N°24:

Giras de trabajo – Área Metropolitana.
Año 2009

UNIDAD EJECUTORA	Meses del año 2009
Policlínica J.J. Vallarino	octubre-noviembre-diciembre
Policlínica Don Alejandro De La Guardia	noviembre-diciembre
Policlínica Presidente Remón	diciembre
Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés	
Policlínica Don Generoso Guardia	
Hospital Susana Jones Cano	



CUADRO N°25:

Giras de trabajo – Interior del País.
Año 2009

REGIÓN	FECHA
Bocas del Toro y Chiriquí	27, 28, 29 de octubre de 2009
Coclè y Veraguas	17, 18, 19 de noviembre de 2009
Los Santos y Herrera	16, 17, 18 de diciembre de 2009
Colón	29 de diciembre de 2009

En el mes de octubre de 2009, en la Policlínica J.J. Vallarino y en la Policlínica Don Alejandro de la Guardia hijo se estableció el plan piloto del Proyecto de Atención y Educación al Usuario, para el mejoramiento continuo de los servicios y prestaciones hacia la excelencia de cada uno de los procesos.

Se ha programado implementar el mencionado Proyecto en el 100% de las Unidades Ejecutoras para el año 2010. Cabe señalar que este proyecto ha sido acogido con interés y se está desarrollando con éxito. Con relación al Proyecto de Atención y Educación al Usuario, la meta es beneficiar a 1.5 millones de usuarios que acuden a solicitar nuestros servicios a nivel nacional.

En el mes de noviembre, el Departamento Nacional de Orientación y la Defensoría del Asegurado se integran a esta Dirección Ejecutiva, con el propósito de facilitar la gestión de los procesos y servicios, de manera que alcancen resultados positivos en los usuarios y la administración. La Defensoría del Asegurado atendió en el último trimestre del año un total de 734 consultas sobre prestaciones y servicios. Además, se recibieron un total de 108 quejas, correspondiendo un 53% a Prestaciones Económicas y 47% a Prestaciones en Salud.

Actualmente se ha logrado:

- Dar los primeros pasos para instaurar un Programa de Transformación de la Atención a los usuarios, que responda a las necesidades de los usuarios internos y externos.
- Comenzar a fortalecer las competencias y habilidades del recurso humano de atención directa con el usuario.
- Fomentar una cultura de atención al usuario en todas las instalaciones de salud de la Institución.
- Conformar alianzas estratégicas en cada una de las Direcciones Ejecutivas Nacionales.

9. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD.

La Dirección Ejecutiva Nacional de los Servicios y Prestaciones en Salud, cuyo objetivo está orientado a brindar servicios de salud a la población derechohabiente con eficiencia, eficacia, calidez y oportunidad, ha orientado sus acciones a impulsar la transformación para alcanzar un modelo de atención integral, fundamentado en la Estrategia de Atención Primaria de Salud, con énfasis en el Médico de Cabecera y la participación social.

Para alcanzar estos objetivos, en el año 2009 centralizó sus esfuerzos en las siguientes áreas:

a. Fortalecimiento de la oferta de servicios i. Sistemas de Citas Médicas (Call Center)

En el mes de octubre inicia la optimización de procesos de citas médicas, como parte de una iniciativa del Gobierno Nacional para la implementación de un Sistema de Gestión de Atención de Salud Pública en la República de Panamá.

Se crea un plan piloto entre el Ministerio de Salud, Caja de Seguro Social y la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental con el fin de implementar a corto plazo una herramienta tecnológica que se acoja a las mejores prácticas probadas con éxito en distintos países. Por ello se escoge a Medisys, sistema implementado en Costa Rica por el grupo PRIDES, quienes en consorcio con Cable & Wireless de Panamá convienen en brindar una solución que elimine las filas de adjudicación de citas en dos (2) entidades prestatarias de salud pública; siendo la Policlínica Don Alejandro de la Guardia, hijo, Bethania, la unidad ejecutora seleccionada para implementar dicho plan piloto en la Caja de Seguro Social.

Durante el año 2009 se destacan los siguientes logros:

- Se integraron al Sistema de Call Center la Policlínica Presidente Remón de Calle 17, Avenida Central, las ULAPS del área

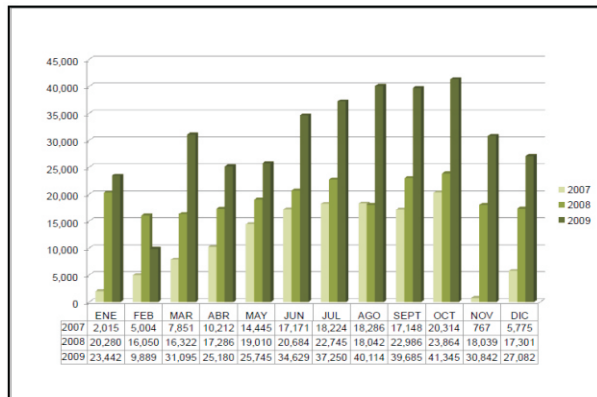


metropolitana y tres policlínicas del interior de la República: La Gustavo A. Ros de la ciudad de David, la Horacio Díaz G., en Santiago y la Blas Gómez Chetro de Arraiján.

- Se lograron tramitar 736,119 citas de medicina general, pediatría y odontología, a través de los diferentes Centros de Llamadas.
- Se Incorporaron a las citas que se ofrecen en los Centros de Llamadas los servicios técnicos, como fonoaudiología, exámenes de electrocardiogramas, optometría y otros.
- Los Centros de Llamadas tramitaron 366,298 citas, para una variación positiva de 57.5%, en relación con las citas tramitadas en el año 2008.
- Se otorgaron 58,246 citas en el último trimestre de todas las especialidades médicas que ofrece la policlínica de Bethania, de las cuales 5,687 fueron programadas para los primeros tres meses del año 2010.

GRÁFICO N°8:

Citas tramitadas – Centro de Llamadas para citas médicas, años 2007 - 2009



peritoneal y trasplante renal

Para el año 2009, se designó un presupuesto de B/.6.0 millones para medicamentos de trasplante renal. El ingreso mensual aproximado de pacientes para hemodiálisis es de 12 a 15 pacientes y el costo promedio del paciente en diálisis peritoneal es B/.943.0 y el de hemodiálisis es B/.156.0 por sesión. Se logra que 740 pacientes reciban tratamiento de hemodiálisis y 300 en diálisis peritoneal, en los siete centros que cuenta la Caja de Seguro Social. Esto hace un gran total de 1,040 pacientes en terapia de reemplazo.

Se inauguró el Centro de Atención para Pacientes Renales en la provincia de Colón con una dotación de 18 máquinas; además se adquirieron 12 máquinas nuevas para el Centro de Hemodiálisis del Hospital Dr. Rafael Estévez, ampliando esta sala, la cual ya contaba con 18 máquinas para tener un total de 30 máquinas.



Aguadulce



Colón

b. Producción de Consultas Médicas

Para el año 2009, se otorgaron a nivel nacional 6,991,220 consultas de medicina general, especialidades, urgencias, servicios técnicos, odontología, entre otros.

CUADRO N°26:

Informe del total de consultas medicas, especiales, odontológicas y urgencia

REGIÓN	SERVICIOS							
	Medicina Gral.		Especialistas		Urgencias		Odontología	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
TOTAL	2,072,014	29.6	1,729,130	24.7	1,370,557	19.6	655,004	9.4
Bocas del Toro	121,664	37.5	38,540	11.9	78,760	24.2	21,126	6.5
Coclé	132,742	33.5	76,208	19.2	85,196	21.5	41,898	10.6
Chiriquí	225,534	30.2	193,614	26.0	156,499	21.0	75,266	10.1
Los Santos	109,534	39.3	39,274	14.1	9,354	3.4	35,647	12.8
Herrera	76,544	34.3	35,632	16.0	32,142	14.4	17,992	8.1
Panamá Este	54,937	32.0	36,756	21.4	36,821	21.4	17,928	10.4
Panamá Oeste	235,128	29.7	200,020	25.3	177,076	22.4	67,396	8.5
Colón	121,474	25.3	66,634	13.9	159,712	33.2	34,906	7.3
Panamá Metro	832,153	33.1	661,097	26.3	397,409	15.8	276,377	11.0
Veraguas	162,304	36.7	63,636	14.4	76,004	17.2	64,172	14.5
Hosp. Nacionales			317,719	51.3	161,584	26.1	2,296	0.4



CUADRO N°26A:

Informe del total de consultas técnicas y programas

REGIÓN	SERVICIOS			
	Técnicas		Programas	
	N°	%	N°	%
TOTAL	660,977	9.5	503,538	7.2
Bocas del Toro	20,716	6.4	44,056	13.6
Coclé	40,324	10.2	19,730	5.0
Chiriquí	61,540	8.3	33,128	4.4
Los Santos	34,436	12.4	50,406	18.1
Herrera	29,690	13.3	31,258	14.0
Panamá Este	11,721	6.8	13,702	8.0
Panamá Oeste	52,044	6.6	58,812	7.4
Colón	32,746	6.8	65,190	13.6
Panamá Metro	236,237	9.4	114,000	4.5
Veraguas	46,872	10.6	29,700	6.7
Hosp. Nacionales	94,651	15.3	43,556	7.0

c. Gestión de medicamentos

Se presupuestaron 110 millones de balboas para la adquisición de medicamentos. En materia de Suministro de Medicamentos, el abastecimiento de las Farmacias a nivel nacional alcanzó la cifra de 88%.

Se dispensaron 12,046,561 medicamentos a nivel nacional, se atendieron 5,635,282 pacientes en las ventanillas de la Institución y se brindó seguimiento fármaco-terapéutico a 318 pacientes en el Servicio de Consulta Farmacéutica. En este Servicio se atendieron un total de 57,008 pacientes, a quienes se les orientó en el uso racional de sus medicamentos.

d. Gestión de laboratorio clínico

Se efectuó la Licitación por Acto Público para la construcción del Laboratorio Clínico, la cual le fue otorgada a la empresa SGS, obteniendo Certificación ISO 9001-2008.

Se publicaron en la página WEB, 11 Manuales en PDF. Para los efectos de interés e importancia, se destaca el Manual de Organización y Funciones, así como el documento sobre la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Centros y Servicios de Transfusión.

Se instaló un Robot para la fase pre analítica, con la finalidad de obtener mayor rapidez en la distribución de muestras y un tiempo de respuesta ágil y oportuna.

Se atendieron 2,381,439 pacientes y se realizaron 17,562,312 pruebas de laboratorio.

e. Salud de los trabajadores

Se realizaron 25 inspecciones dirigidas a proyectos de construcción y se efectuaron 275 notificaciones por normas emitidas de no conformidad.

Para disminuir la accidentabilidad, se realizaron 85 capacitaciones dirigidas a trabajadores, empresarios, sindicatos, instituciones, tales como MITRADEL, Universidades y al personal del Programa de Salud Ocupacional.

Se revisó el Reglamento de la Seguridad en la Construcción y se desarrolló el programa de capacitación dirigido a los empresarios sobre los Planes de Prevención y Gestión de Riesgos Profesionales.

Hubo participación en programas radiales de la Caja de Seguro Social en temas de Seguridad en la Construcción, en la elaboración de normas técnicas COPANIT y en la elaboración del Manual de Procedimiento de los Planes de Prevención y Gestión de Riesgos Profesionales. Se monitoreó la concentración de gases anestésicos en **quirófanos** y en los **departamentos de Radiología**, a nivel nacional. Además, se evaluaron 2000 muestras de gases orgánicos volátiles analizadas por 25 sustancias químicas diferentes.

f. Presupuesto de maquinaria y equipo

En el año 2009, el Presupuesto de Maquinaria y Equipo ascendió a B/.59,889,700 para la renovación de equipos ya obsoletos, así como la incorporación de nuevas tecnologías en beneficio de la población asegurada.

Inversión en Maquinarias y Equipos Varios COMPLEJO HOSPITALARIO DR. ARNULFO ARIAS MADRID. Se adquirieron los siguientes equipos: Neuronavegador (B/.450,000), electromiógrafo (B/.80,000), camillas de transporte (B/. 105,000), monitores de signos vitales (B/. 142,155), tomografía axial computarizada (B/. 694,500), equipo doppler y accesorios (B/.60,000),



sistema de video endoscopio (B/.77,000), 2 endoscopios (B/.50,000), ultrasonido de mediano nivel (B/.67,500), equipo de contrapulsación aórtica (B/.45,000).

HOSPITAL SUSANA JONES. Dotación de Lámpara de Cirugía (B/.25,000), unidad de electrocirugía (B/.54,000), equipo móvil de Arco en C (B/.350,000).

COMPLEJO HOSPITALARIO DR. MANUEL AMADOR GUERRERO. Equipo de videoendoscopia (B/.200,000), torre de artroscopia (B/.54,000).

POLICLÍNICA HUGO SPADAFORA: Lámpara de Hendidura, esterilizador, focoemulcificador, mamógrafo,

HOSPITAL DE CHANGUINOLA: Equipo móvil de Arco en C (B/.102,000), Colonoscopio (B/.30,000), equipo de electrocirugía (B/.30,000), mamógrafo (B/.72,000).

HOSPITAL REGIONAL DR. RAFAEL HERNÁNDEZ: Equipo fluororadiográfico digital (B/.300,000), 2 autoclaves de 3r nivel (B/.120,000).

Se compraron dos mamógrafos, uno para la **POLICLÍNICA GUSTAVO A. ROS** y el otro para la **POLICLÍNICA PABLO ESPINOSA**

HOSPITAL RAFAEL ESTÉVEZ: Torre de Laparoscopia (B/.51,000), ventiladores pediátricos (B/.40,000), unidad de electrocirugía (B/.32,000), eco doppler portátil (B/.39,000), litotriptor neumático (B/.44,000), incubadoras (B/.42,000).

g. Flota Vehicular



Para facilitar el traslado de los pacientes que se atienden en el centro de hemodiálisis de la región de Coclé, se adquirió un bus.

Se ha reforzado la flota vehicular de nuestras instalaciones. En el año 2009, se adquieren 17 ambulancias a un costo superior a los B/. 900 mil balboas.

La compra de esta flota vehicular se desglosa así:

- Se adquirieron once ambulancias Tipo 1, las cuales se distribuyeron en las siguientes instalaciones: Policlínicas de Penonomé, Policlínica San Juan de Dios, Policlínica Blas Gómez Chetro - Arraiján, Policlínica Manuel María Valdés, Policlínica Joaquín J. Vallarino – Juan Díaz, Hospital Ezequiel Abadía - Soná, Hospital Rafael Estévez, Hospital Rafael Hernández; Hospital de Especialidades Pediátricas, Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid (2).
- Se compraron cinco Ambulancias Tipo 2, las cuales serán distribuidas en los diferentes puestos de socorro localizados en: Edificio 519, sede administrativa de Clayton, Hospital Susana Jones en Villa Lucre, Aeropuerto Internacional de Tocumen, ULAPS de Las Cumbres y Policlínica de Calidonia, las mismas estarán bajo la administración del Departamento Nacional para la Administración de Desastres (DENADE).
- Para el Hospital de Chiriquí Grande, en Bocas del Toro, se compró una ambulancia de campo o rural.

f. Fortalecimiento de la infraestructura

Para el año 2009, el presupuesto ajustado en Inversiones Físicas fue de B/.62.6 millones, superior al del año 2008, utilizado para construcciones y mejoras a nivel nacional. Entre los principales proyectos de inversión física en el año 2009, se pueden mencionar los siguientes:

Panamá Metro

Nuevo Servicio de Urgencias: El 31 de marzo del 2009 se inauguró el principal Servicio de Urgencias del país, cuya construcción se había iniciado en noviembre del 2007. El mismo representó una inversión de B/. 4.1 millones en Infraestructura y B/. 2 millones en equipamiento, ubicado en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.





Nuevo servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid

En el Hospital Susana Jones se construyó un puesto de atención Pre-hospitalario y se remodelan los quirófanos por un monto superior a B/.237 mil.

Se encuentra en construcción el Pabellón “D” de la Policlínica Joaquín J. Vallarino, el cual alojará los Servicios de Odontología, laboratorio y depósito general, por un monto aproximado de B/. 3.0 millones. En la actualidad se encuentra en 35% de avance.

El 4 de mayo fue inaugurado el Gimnasio de Fisioterapia en el Hospital Hogar de la Esperanza, el cual ayudará a la rehabilitación de los pacientes para su reincorporación a la vida productiva.

Bocas del Toro

En el año 2008, se inició la construcción del nuevo Hospital de Changuinola, en forma modular.



Hospital de Changuinola

En el año 2009, se inauguran los Módulos del Servicio de Urgencias por B/.1.3 millones y del

Nuevo Pabellón “B” de Cirugía y Partos por un monto de B/.2.3 millones.

Herrera

En marzo de 2007 se aprueba la construcción del nuevo Hospital Médico Quirúrgico El Vigía, a un costo aproximado de B/.35.9 millones. Su construcción inicia en el año 2008 y estará dotado de 150 camas (40 Medicina Interna, 10 para Cardiología y 100 camas para las Especialidades Quirúrgicas) y 8 quirófanos. En la actualidad la obra se encuentra en un 73% de avance.



Hospital El Vigía

Veraguas

En diciembre de 2008, inicia la ampliación de la Consulta Externa en el Hospital Ezequiel Abadía, en Soná, el cual contará con 18 consultorios de Medicina General, 5 para Especialidades y 6 de Odontología. También contará con un área para Registros Médicos, Enfermería y Farmacia, además de un salón de conferencias. El proyecto tendrá un costo estimado de B/. 2.1 millones.

En la actualidad, se encuentra en un 85% de avance.



Consulta Externa del Hospital Ezequiel Abadía en Soná



Panamá Oeste

En Arraiján, se inicia la construcción del Anexo Materno Infantil en la Policlínica Blas Gómez Chetro. Esta construcción tiene un costo estimado de B/.3.9 millones. En la actualidad tiene un 60% de avance.



Anexo Materno Infantil de la Policlínica Blas Gómez Chetro

Panamá Este

Se inicia la remodelación de los quirófanos existentes y la construcción de 2 quirófanos adicionales en el Hospital de Chepo, además de dos salas de parto. Este proyecto tendrá un costo estimado de B/. 2.6 millones. Se encuentra en un 79% de avance.

Colón

Se rehabilitaron las oficinas administrativas de la Policlínica Hugo Spadafora; además se habilitaron 20 nuevos consultorios en el 4to piso, con una inversión de B/.554,831.

El 27 de enero del año 2009, se inaugura el Centro de Atención Integral para pacientes renales, el cual fue construido con el aporte del Gobierno Nacional, a través de la Zona Libre de Colón (Fundación Luz) y la Caja de Seguro Social (Monto del contrato CSS B/. 1,254,373). El costo total fue de B/. 3 millones. Cuenta con sala de hemodiálisis, diálisis peritoneal, consulta externa de nefrología, sala de hospitalización, quirófano, sala de recuperación, almacén, comedor, oficinas administrativas y estacionamientos.

V. ANEXO: FORMULARIOS DE TRANSFERENCIA

SECRETARÍA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD Y SOPORTE INSTITUCIONAL FORMULARIO N°1

Solicitudes de información recibidas	Atención a las Solicitudes		Observaciones
	Cantidad		
	Resuelta	Negadas	
Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana Capítulo Panameño de Transparencia Internacional - Proyecto “Índice de integridad”:	6	0	

DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS FORMULARIO N°1

FORMULARIO N° 1			
Tipo de Prestación Económica	Atención a las Solicitudes		Observaciones (sólo para la información denegada)
	Cantidad		
	Resuelta	Denegadas	
Vejez	6,797	1,262	Las prestaciones económicas detalladas en la tercera columna fueron denegadas por no cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 51 del 27 de diciembre de 2005.
Vejez Anticipada	2,432	174	
Vejez Proporcional Anticipada	802	171 ^{*1}	
Vejez Proporcional Anticipada	234	31 ^{*2}	
Trabajadores Estacionales y de la Construcción	7	35	
Invalidez	735	629	
Sobreviviente	2,559	277	
Indemnización por Vejez	2,996	150	
Asignaciones Familiares	4,354	151	
Prórrogas de Invalidez con carácter definitivo	1,125	308 ^{*3}	

• * 1 y 2 Estas cifras revelan mayor cantidad de solicitudes en el número de aprobadas y denegadas que en las recibidas, porque algunos asegurados solicitan la vejez acogiéndose con posterioridad a las opciones de que en caso de que no cumplan con los requisitos para la primera opción, se acogen a las siguientes opciones detalladas en el formato de solicitud.

• * 3 La cantidad de casos que se revelan como resueltos o denegados, son trámites consecuentes a solicitudes de invalideces provisionales, tramitadas y concedidas en años anteriores, por lo que el trámite para concederlas



DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS
FORMULARIO N°1

Tipo de Prestación Económica	Solicitudes		Observaciones (sólo para la información denegada)
	Cantidad		
	Resuelta	Denegadas	
Incapacidad Común	11,980	308	Las prestaciones económicas detalladas en la tercera columna fueron denegadas por no cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 51 de 27 de diciembre de 2005 y en el Decreto de Gabinete 68 de 31 de marzo 1970.
Maternidad	11,732	892	
Lentes	14,769	0	
Prótesis Dentales	2258	0	
Funerales	3981	40	
SUBTOTAL	44,720 ^{*1}	1240	
Subsidios de Incapacidad por Riesgos Prof.	10,751	869	
Indemnizaciones por Riesgos Prof.	245	8	
Pensión Parcial Permanente	303	0	
Pensión Absoluta	35	0	
Sobreviviente	159 ^{*2}	7	

* 1 y 2, la cantidad de casos pagados supera el número de los recibidos, porque se tramitaron solicitudes recibidas en el año 2008, en fecha posterior al cierre presupuestario, por lo tanto, fueron pagadas en enero de 2009.

* 3, este total incluye solamente la cantidad de Subsidios iniciales, recaídas y continuaciones tramitadas y

DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS
FORMULARIO N°2

Detalle los Actos Administrativos sometidos a la participación ciudadana.	Observaciones	Medidas Adoptadas
El grupo organizado de los educadores y educadoras jubilados(as), mediante la Ley 4 del 16 de enero de 2004, se presentaron a la Caja de Seguro Social con el Decreto Ejecutivo N° 141 de 13 de mayo de 2009, en el cual se establecía un incremento de la pensión otorgada a los mismos.	A partir de abril de 2009, se realizaron reuniones con los grupos señalados y se cursaron comunicaciones entre las autoridades del MEDUCA y de la Caja de Seguro Social para concretar las estrategias a seguir.	Se acordó que el Ministerio remitiría a la Caja de Seguro Social los expedientes, los cuales fueron recibidos por la cifra de 2120.
En dicho documento, se decretó pagar la diferencia del salario dejado de percibir entre la pensión inicial y su nueva pensión y que para los efectos, había que modificar el Decreto Ejecutivo N° 3 del 15 de enero de 2009, a fin de que los solicitantes pudieran hacer efectivo este cobro.		La Caja de seguro Social, procedió a actualizar el cuadro de cotizaciones de los educadores y educadoras jubilados para poder efectuar los cálculos y la resolución. En atención a lo anterior, se cumplió con el trámite correspondiente al cálculo y resolución para el pago de la diferencia que deberá asumir el Estado por tratarse de jubilaciones. Casos Resueltos: 2026 hasta dic. 2009



**DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS
FORMULARIO N°2**

Detalle los Actos Administrativos sometidos a la participación ciudadana.	Observaciones	Medidas Adoptadas
1. Previa coordinación con los pensionados y jubilados, del Sector de Coclé, se recibe nota de la Alcaldía de Penonomé, solicitando reubicar el pago de los pensionados y jubilados, debido a que se iban a realizar mejoras en las estructuras del Gimnasio Municipal de Penonomé, lugar que a esa fecha, se utilizaba como Centro de Pago a los pensionados y jubilados.	Se realizaron tres giras a Penonomé, en las que se visitaron varios prospectos de Centros de Pago: Supermercado El Machetazo, Súper 99, El Salón de Damas Penonomeñas y el Salón 15 de Diciembre.	<p>En la primera y segunda quincena de mayo de 2009, después de realizar las evaluaciones de estos locales, se realizan encuestas en el Supermercado El Machetazo y Súper 99 de Penonomé, para la apertura de estos Centros.</p> <p>Se cierra el Centro de Entrega de Cheques ubicado en el Gimnasio Municipal de Penonomé y se realiza en la segunda quincena de junio de 2009, la apertura de estos dos nuevos Centros de Entrega de Cheques.</p>
2. De acuerdo a resultado de gira realizada en el Sector de David y conversaciones llevadas a cabo con los representantes de los pensionados y jubilados, se determinó que debido al incremento en el número de pensionados que recibían sus cheques en el Supermercado Romero de David, era necesario buscar alternativas de mejora para eliminar las aglomeraciones durante los días de pago.	Del 2 al 11 de septiembre de 2009, se realiza nueva gira de inspección al Supermercado Romero de David y se visitan 4 locales como alternativa para Centros de Pago: Supermercado Romero, San Mateo, Supermercado Barú Internacional, Supermercado 99 San Mateo, Supermercado Barú Dos Pinos.	<p>En la segunda quincena de septiembre de 2009, después de realizar las evaluaciones a estos locales, se llevaron a cabo las encuestas en Supermercado Romero de David y se define en cual lugar desea cobrar la población del área.</p> <p>El resultado se define en la segunda quincena de octubre de 2009, cuando se concreta la apertura de estos cuatro nuevos Centros de Entrega de Cheques a satisfacción de la población pensionada.</p>
3. En gira realizada en junio de 2009, por el personal del Departamento de Pago, se celebra reunión para realizar visitas a los Centros de Pago de la Ciudad de Las Tablas, concluyéndose que las inquietudes presentadas por los grupos organizados de pensionados y jubilados del sector son razonables, ya que la Casa del Pensionado de Las Tablas no contaba con las condiciones necesarias para continuar realizando los pagos a los pensionados y jubilados.	<p>Se realiza inspección en Súper Carnes de Las Tablas y en las antiguas instalaciones del Hospital Gerardino De León.</p> <p>Se recibe solicitud formal por parte de Súper Carnes, quienes ofrecen el Supermercado para realizar los pagos a los pensionados y jubilados de Las Tablas, no obstante, no se logró concretar.</p>	<p>Previa coordinación con los pensionados y jubilados, se trasladó el pago de los pensionados que recibían sus cheques en la Casa de Pensionado de Las Tablas, a la Agencia Administrativa de la Caja de Seguro Social, Las Tablas.</p> <p>Queda pendiente establecer otras alternativas para posibles Centros de Entrega de Cheques a los pensionados que residen en Las Tablas, por lo que se programa realizar gira para el año 2010, con el fin de desarrollar las encuestas y concretar la apertura de un nuevo Centro de Pago en el Súper Carnes.</p>

**DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE APOYO
FORMULARIO N°1**

Solicitudes de información recibidas.	Atención a las		Observaciones
	Cantidad		
	Resuelta	Negadas	
Se recibieron 2108 solicitudes realizadas por personas externas a la institución, para pedir información sobre los trámites de proyectos en las siguientes áreas: Dirección Ejecutiva, Compras, Tesorería, Desarrollo de Proyectos, Ejecución de Proyectos, Asesoría Legal. Mantenimiento.	1951	16	Las solicitudes fueron denegadas porque la Institución se reitera en el Criterio Técnico y por negativas a las prórrogas solicitadas por excepciones de multas, rechazos de entregas sustanciales o finales, todas por incumplimiento a los contratos..

Nota: En trámite se encuentran 141 solicitudes.



**DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS
FORMULARIO N° 2**

Detalle los Actos Administrativos sometidos a la participación ciudadana.	Observaciones	Medidas Adoptadas
Solicitud realizada por la Federación Nacional de Pensionados y Jubilados de Panamá, adscritas a la Confederación Nacional de Jubilados y pensionados de Panamá, para que le adjudicaran un local para la sede de su asociación en el Edificio Administrativo de la Caja de Seguro Social, de la calle 17	Dada la necesidad de un local para la sede de la mencionada asociación, la actual administración tuvo la iniciativa de otorgar un espacio en sus instalaciones. Para lograr este objetivo se han realizado diversas acciones entre las partes interesadas para desarrollar el proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas de coordinación y seguimiento con los miembros de la Confederación Nacional • Definición del área del proyecto • Designación de los arquitectos responsables del desarrollo del proyecto • Elaboración de propuestas de remodelación • Definición de las actividades que se contratarán • Formulación del paquete para la realización del Acto Público • Programación y realización del Acto Público • Ejecución, adjudicación de las ofertas u confección del contrato • Inicio del proyecto • Aceptación final y ocupación del área

**DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS
FORMULARIO N° 1**

Solicitudes de información recibidas	Atención a las Solicitudes		Observaciones 8sólo para la Información denegada)
	Cantidad		
	Resuelta	Denegadas	
Solicitudes realizadas por funcionarios/as de la Institución para pedir Resoluciones de Clasificación de Puesto	672	15	Las solicitudes realizadas fueron negadas producto de la evaluación realizada, la cual justificaba que no tenía derecho
Cantidad: 687			



**SECRETARÍA GENERAL - ARCHIVOS GENERALES
FORMULARIO N° 1**

Cantidad de solicitudes de Información recibidas del 1º de enero al 31 de diciembre	Atención a las Solicitudes		Observaciones 8sólo para la Información denegada)
	Cantidad		
	Resuelta	Denegadas	
Solicitudes de información Microfilmada para la Institución	660	55 (por atender)	<p>Estas solicitudes fueron negadas por los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escasez de personal • Mudanzas al edificio 519 Clayton • Calibración de equipos • Reinstalación del Cuarto Oscuro • La información solicitada era competencia de la Superintendencia bancaria, en virtud que se trataba de préstamos bancarios • No cumplían con requisitos mínimos exigidos en la Ley Orgánica, por lo cual ne seles brindó asistencia • Casos planteados sobre dudas en los cálculos de la prestación, se les demostró que la Institución procedió con apego a la Ley y a los Reglamentos
Solicitudes de Particulares, Ministerio Público, Sector Gubernamental y Particulares	490	5	
Mensajería Distribuida Institucionalmente	172,800		
Mensajería Distribuida al Ministerio Público, Sector Gubernamental, Bancos y Empresas Privadas	6,000		
Cheques de Jubilados y Pensionados enviados a las Agencias (bultos)	1,512 (63 bultos x quincena)		
Cheques de Jubilados y Pensionados entregados a las Estafeta de Correo	166,272		
Cheques de Jubilados y Pensionados enviados al Exterior	12,996		
Leyes Orgánicas Vendidas	452		
Leyes Orgánicas de Cortesía para las Agencias	414		
Reglamentos Vendidos	104		
2,439 Consultorías, relativas a Prestaciones y Servicios que ofrece la Institución	2,439	2	
354 Solicitudes de Asistencia para la elaboración de Recursos	314	40	

**SECRETARÍA GENERAL - ARCHIVOS GENERALES
FORMULARIO N° 2**

Detalle los Actos Administrativos sometidos a la participación ciudadana.	Observaciones	Observaciones 8sólo para la Información denegada)
Se atienden las quejas de los usuarios en materia de Salud y Prestaciones Económicas.	175 se derivaron de prestaciones en salud y	Las quejas son referidas a las unidades Ejecutoras para su análisis
349 usuarios presentaron quejas	174 corresponden a prestaciones Económicas	En el caso de las relativas a mora en prestaciones económicas se envía cuadro con detalle a la Dirección de prestaciones económicas quienes agilizan el trámite.

